

2019年度 事業報告

社会福祉法人いきいき福祉会

2020年6月22日

目次

全体報告	
はじめに	2
事業本部報告	4
本部報告	
本部総務グループ事業報告	8
本部財務グループ事業報告	9
共育グループ事業報告	9
拠点報告	
藤沢拠点	10
稲荷拠点	11
城南拠点	12
西寺尾拠点	12
三ツ沢拠点	13
辻堂準拠点	14
2019年度 事業活動報告	
藤沢 介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム ラポール藤沢）	15
藤沢 短期入所生活介護（地域介護サービスセンター ラポール藤沢）	16
藤沢 通所介護（デイサービス）	18
藤沢 在宅介護支援センター	20
藤沢 居宅介護支援（ケアプランセンター）	20
稲荷食堂	21
城南 介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム ラポール藤沢サテライト城南）	22
城南 日中訪問介護	23
城南 夜間対応型訪問介護	23
城南 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	24
明治地区地域ささえあいセンターかるがも	25
城南 サポートハウス	26
城南 就労準備支援事業	26
平塚 訪問介護	34
平塚 サポートハウス	34
西寺尾 認知症対応型共同生活介護	34
西寺尾 共用型認知症対応型通所介護	35
西寺尾 通所介護	36
西寺尾 居宅介護支援	37
西寺尾 ライフサポートアドバイザー	38
西寺尾 サポートハウス	38
三ツ沢 介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム ラポール三ツ沢）	39
三ツ沢 短期入所生活介護	41
ラポール三ツ沢にかかわるワーカーズ・コレクティブ	41
藤沢市 辻堂西地域包括支援センター	44
藤沢市 辻堂東地域包括支援センター	46
なぎさ食堂	48

全体報告

はじめに

1 「特別養護老人ホームラポール藤沢」の災害予防移転事業完了

多くの要介護高齢者の命と暮らしを預かる特別養護老人ホーム「ラポー藤沢」が長年抱えてきた「河川増水災害対策」という大事業を、2019年4月1日にやっと完了（達成）することが出来ました。

国・県・市の協力は、想定以上の「災害予防の移転創設事業」として扱いを得たことは大変大きいものでした。また、生活クラブ生活協同組合員総意としてのカンパ活動、さらには、藤沢地区の社会福祉法人、高齢者福祉施設会、地元医師会のご理解を得ての達成であることに、改めて感謝するものです。

さらには、法人理事・評議員・監事・職員、そして、入居者、ご利用者、ご家族、地域のみなさんと一丸となって取り組んだ参加型施設整備事業と考えます。

これらの経緯を原点とし、社会福祉法人いきいき福祉会・ラポールグループは、さらなる参加型福祉を拓き、“市民が設立した、市民のための、市民による社会福祉法人”としてさらに成長していくことを確認します。

2 財務状況改善へ取り組み

(1) さて、当法人設立25年を経て、あらためてこの四半世紀を振り返り、「ラポール藤沢移転」という大事業が達成できたことは大変大きなターニングポイントですが、一方で、そのことによる資金借入は、自己資金力の脆弱な当法人の財務状況をさらに悪化させるものとなったことです。もちろん、そのことは十分理解しての不可避の災害予防対策事業でしたが、法人財務改善は「早めに解決すべき重要な課題」となっています。

2019年度下期から以下の取り組みに着手しました。

- ア 2020年度の予算策定にあたり、全面的な事業収支の見直し、特に、経費削減重視
- イ 日本経営提案の「PLAN3」の達成
- ウ 両特養（横浜、藤沢）の高稼働率維持
- エ 離職を止め、派遣職員を減らす。

社会状況も大きく影響する介護保険事業は一層厳しい事業環境にあり、2019年度は社会保障制度の行方も不安を抱えている中、新型コロナウイルス感染症に社会的不安定要素が増しています。

(2) 2009年の「ラポール三ツ沢事業」そして、今回の「ラポール藤沢移転事業」の二つの特養ホームの資金調達に加え、旧ラポール藤沢（稲荷）の大規模修繕等は自己資金力の脆弱な当法人にとっては、法人規模では危険な借り入れ総額です。

しかし、事業活動収支差額は、介護保険制度施行2000年度からかなりの黒字を出してきました。その総額は20年の収支総額は6億円です。

しかし、常に借入をしなければならない稲荷の大型修繕や人材不足下での派遣職員への経費等が、そして、借入返済へと回さなければならない状況です。

(3) 改めて、自己資本力形成への転換をはかるべく、全支出項目の洗い出しを過去にさかのぼり着手。また、2000年前後の事業展開も時系列で整理しました。

2000年の介護保険制度スタート、2009年の横浜での「(特養)ラポール三ツ沢」設立、その間に、介護保険事業・地域密着事業、藤沢市、横浜市、平塚市等の行政福祉への関与等。特別養護老人ホームラポール藤沢」の災害予防対策の移転創設の事業へ。

法人25年の事業拡大と財務活動の総点検の上、データを作成し、法人の「自己資本力強化」について、2020年度から生活クラブ生協との協議を始めたいと考えます。

法人の持続可能性を生活クラブグループとともに検討します。

3 人材確保・育成の上での世代交代の実現

2019年度は、特別養護老人ホームラポール藤沢(定員120名)と特別養護老人ホームラポール三ツ沢(定員100名)の両施設長が交代しました。そのことによる世代交代の条件整備が出来つつあると考えます。

一つは離職率の改善です。さらには、ラポール藤沢においては派遣の介護職員はゼロとなり、両特養の連携によるユニットリーダーの育成もスタートを切りました。

さらには、湘南エリア、横浜エリアのエリア内事業連携と法人内連携が、あらゆる面で取り組みが始まりました。

外部事業者の「株式会社ぐるんとびー」の研修指導もそのことに大きな影響を与えてくれました。

2020年度に向けて、さらにリーダー層のボトムアップをはかる、その条件整備が整ってきたものと考えます。

4 もう一度、起点に戻って、法人基本理念の実現へ

(1) メディアでも多く取り上げられる全国の社会福祉事業現場での虐待等事件は後を絶ちません。当法人では「正直な仕事」を職員育成の中核にし、繰り返しピンチをチャンスにと事故報告やヒヤリハット報告を共育材料としてきました。2020年度はそのデータ化を急ぎます。

(2) ワーカーズ・コレクティブの存在の価値が高まってきたことを実感した一年でした。ラポール三ツ沢のライフサポートワーカーズ・コレクティブ「むすび」と「くっくSUN」は三ツ沢開設時に設立し、10年になります。

ワーカーズ・コレクティブがいなければできなかったことと、三ツ沢でのこの10年間の成果を法人内で共有し、今後、地域のワーカーズ・コレクティブとの協働の在り方を再検討したいと考えます。2019年度の「ラポール藤沢」でのワーカーズ・コレクティブ形成が出来なかったことが残念です。

(3) 看取りケアの取り組み

大変大きなテーマとして藤沢の開設時から、三ツ沢でも開設時から嘱託医師、協力病院との情報連携を強化してきた看取りケアの取り組み。三ツ沢では一週間に2回の診察により急変や救急搬送が激減し、また、夜中の看護師の出動もほとんどなくなり入居者の安定が見ら

れました。

2019年度はラポール藤沢も含め、特に看取りケアも含めご家族との連携も進み、ご本人に負担の少ない最期を迎えることができました。また、介護職の看取りケアに対応する構え・ケア力が高まり経験の蓄積が結果として出てきたと評価します。

2019年度の成果を法人全体で共有し、2020年度はさらに多職種・多業種連携を組織内外で高めたいと考えます。

5 生活クラブ運動グループとの連携

2019年度は「ラポール藤沢移転創設事業」を踏まえ、生活クラブ生協・神奈川において今回の当該事業へのカンパ活動が実行されました。

さらに、ワーカーズ・コレクティブ、参加型システム研究所、生き生き市民基金、福祉クラブ生協との情報共有・連携も進みました。

あらためて、社会状況の激変を考え、2020年度はさらに「参加型福祉」のランドマークとして、当法人の機能の共有強化を多面的にはかることが重要だと考えます。

事業本部報告

2019年度事業決算は、3期ぶりの資金収支差額黒字へと改善を見るものの、善行の施設建設に伴い膨らんだ借入総額で、資金的にはさらに厳しい状況となっている。

創業からの25年間の財務基盤、自己資本力問題、その中での事業拡大、大型施設修繕、そして、避けられない災害予防による「ラポール」の建て替え等々で法人の債務負担増となっている。

2020年度は、安定的な法人運営、そのための財務基盤強化が喫緊の課題である。

1 2019年度 決算（事業活動収支差額）

(1) 法人全体 (単位：千円)

2018年度決算	2019年度決算	経営改善結果
24,523	13,409	+37,932

(2) 各事業状況

ア 藤沢特養 (単位：千円)

2018年度決算	2019年度決算	経営改善結果
14,289	41,822	+56,111

善行への災害対策移転により54室 100室の増室による増収増益

2018年度決算は補助金収入と補助金にて購入した備品等を除いた実力値

イ 三ツ沢（特養+ショート） (単位：千円)

2018年度決算	2019年度決算	経営改善結果
81,001	102,869	+21,868

ショート20室 10室、特養80室 90室への転換による安定運営による増収益

ウ 藤沢デイサービス

(単位：千円)

2018年度決算	2019年度決算	前年度差異
4,691	18,302	22,993

特養移転後の水光熱費問題(15,217千円/年)や、度重なる突発的な修繕費用(6,814千円/年)の発生もあり、それらの負担問題が整理できないままデイサービスへの費用となり、前年度黒字から大幅に乖離の要因に。

2019年度下期は、これらの施設全体の経費削減に以下を取り組んだ。

(ア) エアコン設置により、施設全体の空調チラー停止

(イ) LED化

(ウ) 地盤沈下に係る漏水の工事による水道使用量の改善

さらには、藤沢市内の他事業者「株式会社ぐるんとびー」の代表者菅原健介氏の協力を得て、第3四半期より自立支援型のデイサービスへの取組を開始。その成果としてケアプランセンターとの連携強化も進み、新規増となり、稼働率75%(採算分岐点)を目標に。

2020年1月末からの新型コロナウイルス感染症により、利用制限をせざるを得ない状況となり、2019年度最終決算期に追い込みをかけることができず、厳しい決算となった。

エ 城南3訪問事業合計(日中、夜間、定期巡回) (単位：千円)

2018年度決算	2019年度決算	前年度差異
5,968	6,914	12,882

地域ニーズは高く、戦力を確保し、供給力を高めることが経営改善にも繋がるため、城南3訪問に特化した採用強化活動と他事業所よりの異動をすすめるも、2019年度には結果を出すに至らず、常勤3名の戦力補強の結果は、2020年度に期待。

(3) 事業エリア状況

ア 湘南エリア

(ア) 下期より訪問事業の新規利用者90件実施(居宅・包括・病院)

(イ) 藤沢デイの新規利用者確保と事業所ネットワーク強化

(ウ) 湘南エリア事業所においては、改めて地域連携強化を意識した業者訪問に取り組む。

「新型コロナウイルス感染症」の状況下ではあるが、それゆえの支援を必要とする地域生活者のニーズへの対応力をさらに強化することが急がれる。

法人の広報活動の内実を高めることも喫緊の課題である。

イ 横浜エリア

ラポール三ツ沢の施設長人事の世代交代に伴い、横浜エリアの面展開に積極的に着手できた。とりわけ、西寺尾拠点と三ツ沢拠点との人事含めた事業連携及び、横浜市内の特養ホーム施設長等のネットワーク強化で、互いの情報交換が進んだ。また、世代交代したことで、職員たちの次のリーダー世代への成長をにらんだ人材育成にも一歩踏み出した。

2 業務効率・改善

(1) 業務の見える化

業務の棚卸で、時間外勤務のない事業所づくりに取り組み、一定の成果をだした。

例：藤沢デイが西寺尾デイと法人他事業所の状況を知り、業務改善を図った。

- (2) ICT等の活用による介護職員の「働きやすさ」を追求した業務改善を検討し、インカム（ラポール藤沢）、ヴォイスファン（藤沢デイ）の導入を図り、情報共有、記録時間の短縮などに効果を示した。ヴォイスファンの効果が実証されたことにより、西寺尾デイ、西寺尾GH、ラポール藤沢（ショートステイ）にも導入し、記録時間の短縮化が進んだ。2019年度のこの取り組みを総括し、2020年度以降の介護現場へのICT化の戦略協議が急がれる。

3 職員定着化

- (1) 職員定着化 離職率の改善 2018年度20.3% 2019年度15.6%

過去5年20%を超える離職率が改善

- (2) 育成面談の文化が定着化しつつある。

上司と部下の信頼関係構築が目的。直属の上司による月1回のコーチング及びエンパワメント面談を実施

- (3) 職員交流の促進のためラポールグループ サークル活動助成金制度を創設

活発に職員交流が始まり、職場内外でのコミュニケーションが深まった。

- (4) 介護職員処遇改善加算の支給

処遇改善加算 の取得により、資格手当の支給開始15,000円/月

4 派遣費用削減

人員不足である三ツ沢については派遣利用が残るが、法人全体の職員定着化が進んだことにより、33,979千円の改善となる。

(単位：千円)

区 分			派遣費用
2017年度	派遣年間実績	法人全体	68,213
2018年度	派遣年間実績	法人全体	69,889
2019年度	派遣年間実績	法人全体	35,910
前年度差異			33,979

5 時間外推移

ラポール藤沢の善行への移転や、ラポール三ツ沢の介護職員の不足もあり、時間外の削減結果は出せなかった。しかし、職員の定着化、業務効率化及び業務改善を進めた結果、2020年度にはワークライフバランスの改善が期待できる状況が見えている。

(単位：千円)

区 分	時間外総計	時間外手当総計
2017年度実績	17,227	30,607
2018年度実績	23,252	35,998
2019年度実績	24,551	44,771
前年度差異	1,299	8,773

6 本部及び総務の規模縮小とそのための専門性の向上

本部経費の増大は、各事業所の現場にある総務業務等を本部に集中させてきたことにその要因があった。本部集中で担っていた総務・人事労務業務を拠点で実施することで拠点事務の自立化を図り、業務効率化（タイムプロのバージョンアップ、コンパッソへの給与計算外部委託等）を進めた結果、2020年度には本部人件費減が見込まれる。また、業務の精度を高めることで、本部事務能力及び現場の事務業務の専門性の向上をさらにめざす。

また、拠点総務人件費も2018年度中に6名退職したが、2019年度において1人も補充せずに、少数精鋭で業務を回したため、2019年度の前年度差異は17,332千円となる。2019年度は総じて、26,651千円の削減が図れた。

(単位：千円)

区 分	本部人件費
2017年度実績	72,001
2018年度実績	69,689
2019年度実績	60,370
前年度差異	9,319

(単位：千円)

区 分	本部人件費
2020年度予算	47,246
2019年度差異	13,124

7 経費削減

TKC会計による全国平均との法人比較にて、当法人の事務費比率16%が全国平均10%に対して乖離している。

事務費内訳は、業務委託費用103,296千円、土地建物賃貸借料支出63,624千円、事業費用では、水光熱費用55,512千円以上の項目をすべて精査し、ムダを省き、契約内容、賃料の交渉、経費の見直しを強力に進めることが経営改善に必須です。2019年度には踏み込めず結果を出せなかったが、2020年度予算成立後もさらに削減に取り組む。

(単位：千円)

区 分	事務費比率	事務費
2019 年度決算	16%	256,481
TKC 全国平均	10%	
差異	6%	93,446

本部報告

本部総務グループ事業報告

2018年度より「勤怠管理の拠点への移管」を進め、2019年度においては完全な拠点化を図ることができていた。

一方で、本部総務グループ職員の退職に伴い実質的な「本部総務グループ」の解体となったが、短期間での業務の引継ぎや手探り状態から適正な組織運営のための立て直しを図った。

多少の混乱はあったものの、エリアを中心とする拠点総務の業務拡大、権限移譲等拠点総務職員の持つ役割が大きくなり、各人の持つ能力がこれまで以上に発揮でき、効率的な事務の執行が行われていた。

これまで本部総務グループが抱えていた本部と拠点における必要な情報の共有、効率的な事務の執行、責任の所在の明確化といった課題に対しても、本部事務局が中心となり、解決が図れていたと考える。

2019年度は善行の開設により職員の大幅な増加があったことに加え、外国人技能実習生や留学生の受け入れを開始し、これまで以上に多くの職員が、多様な形態で働くようになった。

多様化する働き方に適応し、柔軟で合理性のある雇用ができるよう、引き続き現状の雇用形態の課題を整理し、見直しを行なう。

「働き方改革」等、労働法改正への対応については、36協定の時間外申請をこれまでの20時間から45時間に変更したことにより、労働基準法における時間外の上限規制について職員に周知ができたこと、有給休暇5日以上取得についても、各現場管理者において取得できるようなシフトづくりに努めていた。

公休モデルを提示することにより適正な公休消化が行われるような提案を実行したこと等、一部ではあるが職員の働く環境を整えることができた。

今後も継続的に現状の課題を吸い上げ、見直し、改善していくように努めたい。

2019年度よりコンパッソの税理士、社労士の協力を得て、2015年のスタートから3年を経過した「共育人事考課制度」をはじめとした法人の人事体制を見直すプロジェクトを始動し、2021年からの実現に向けて人事、勤怠、給与等の基幹システムの見直しを行っている。引き続き、ES調査やストレスチェック等の分析結果を有効活用し、離職率10%以下を目標として「育成面談」による職員間のコミュニケーション促進等の職員定着に向けた取り組みを行っていく。

本部財務グループ事業報告

財務グループの業務内容の見直し及び会計業務の効率化により、業務の生産性及び精度の向上に務めた。また、日本経営の助言・指導の下、経営改善計画を策定し、その結果、法人全体で約46,000千円の事業収支改善を図ることができた。

来年度に向けて、業務改善の土台を作ることができた。

- (1) 法人全体の資金計画を策定し、月次実績グラフで解りやすく提示、各拠点の業務を見える化することで改善を促し、拠点毎の事務費・事業費・人件費の予算計基つき適正な予算執行を行っていく牽引機能を高めた。
- (2) 事業実績について全国・近隣と比較することで適正な経費を算定し、経費削減に係る職員の意識を高めた。
- (3) 消耗品等の日々の管理表を作成し無駄な経費の削減に努めた。
- (4) 法人本部の業務を見直し、拠点毎の普通預金より未払金の支払を行い仕訳作業を減らし、また、小口現金等の帳票統一等を行い業務の効率化を行った。
- (5) 2019年度、法人本部職員6名退職に伴って労務関係業務及び経理業務を本部職員が兼務で業務を行い効率化を図り、人員補充を行わず人件費を削減した。

2020年度より、日本経営からコンパッソ税理士法人に会計コンサル業務の移行を行い身近な会計業務アドバイスにより、見える化を引き続き行って経営改善の強化を行っていく。

また、会計ソフトを活用して一括按分作業やWEB明細自動仕訳等を取り入れ業務の効率化を推進していく。

共育グループ事業報告

1 社会状況、法人事業を取り巻く環境

2019年度ラポール藤沢の移転創設に伴い、職員数も350名から400名へと増えた。開設において、全国的にみても開設年度から職員を確保しすべての部屋を開けることができたことは、例外であり他をみると開設後に満室にするまでに、平均的に1年から2年を要している。

そのことは、近年の人材確保が困難とされる時代において、藤沢の地で今まで培ってきた地域との関係や信頼のもとにできたことである。

また、離職率に関しても、2019年度は、法人全体で13.6%。うち介護職員のみで10.2%となっている。

離職率が低下した理由としては、法人全体で行われている職員とリーダー・管理者との定期的な面談が一つの要因となっている。職員との対話を通じ、職員同士の共育が進んだことが大きな成果である。

2 人材育成への全体計画

外部研修に関して、のべ66名の職員が派遣されている。(1月下旬より新型コロナウイルス

感染症関係において、研修が取りやめとなっている)費用についても、交通費等を含め全体で約163万円積算(昨年度比94.5%)となっている。

研修へは、職員との面談から引き出した自己研鑽やチャレンジを促す形で行われている。

2019年度3つの特養のうち、一番多くの職員を抱えるラポール藤沢では、移転創設により、事業の安定が最優先され外部研修等への積極的な実行よりも、内部の研修を多く当てている状況があった。

2019年度法人全体でみていくと、新卒を受け入れる研修の充実を図ることができるも、その他の階層別研修が計画できずにいる。研修の開催や派遣に関しては、安定した職員数が確保できてはじめて実行に移せるものも多くあるため、2019年度の離職率の低下から2020年度は1)人の確保から2)人の安定3)職員一人一人のスキルアップへ移行できると考える。

拠点報告

藤沢拠点

1 地域福祉の推進

ロビーコンサートや和太鼓などのイベントを行う際に、入居者やご家族に加え善行地区の地域住民にも周知し参加していただくことができた。湘南生活クラブと連携し、組合員や地域の住民を市民パートナーやキッチンパートナーとして福祉の場に参加してもらうことができた。

今後も地域の福祉拠点として継続的に発展的に活動を推進していく。

2 防災対策の強化

藤沢市北消防署と連携した梯子車着梯訓練及び夜間時の避難訓練を実施し、特徴ある本施設における避難方法を確認するとともに、職員数が少ない状況下での避難活動を行い、火災等有事の際に円滑に対応できるよう備えた。

また、防災マニュアルについては、今年度策定する予定だったが、本施設の特徴に対応した実践的なマニュアルづくりに時間を要したため1年先送りとした。

3 ヒヤリハット・事故再発防止に向けた取り組み

事故防止のためにヒヤリハットを、事故再発防止のために事故報告書の内容を拠点全体で共有することはできていた。

職員一人ひとりが再発防止に対する意識を高めていけるよう、事故検討委員会の効果的な活用が必要である。

4 職場環境の改善・拠点の運営

事業管理者やユニットリーダーをはじめとする職員の「働き方改革」に関する意識が高く、

現場でも年5日以上の有給取得、時間外労働の削減や適正な公休取得に向けて実践すべくシフト作成や労務管理に取り組むことができた。

育成面談については日ごろからの声掛けを含め、今後も継続的に実施していく。

稲荷拠点

1 経営結果

(1) 2019年度補正予算案

(単位：千円)

科 目	デイ 藤 沢			在介支 藤 沢			ケアプラセンター ラポール		
	当初予算 A	補正額 B	補正後予算 A+B	当初予算 A	補正額 B	補正後予算 A+B	当初予算 A	補正額 B	補正後予算 A+B
事業活動収入計	96,872	▲ 20,638	76,234	4,895	▲ 63	4,832	35,822	2,293	38,115
人件費支出	60,054	▲ 1,115	58,939	3,097	▲ 1,336	1,761	29,439	2,784	32,223
事業費支出	20,152	1,817	21,969	48	10	58	356	▲ 148	208
事務費支出	7,127	5,906	13,033	2,162	▲ 891	1,271	5,745	▲ 943	4,802
事業活動支出計	87,367	6,608	93,975	5,307	▲ 2,217	3,090	35,540	1,693	37,233
事業活動資金収支差額	9,505	▲ 27,246	▲ 17,741	▲ 412	2,154	1,742	282	600	882

(2) デイ藤沢(稲荷食堂含む)

目標稼働率に到達できず、特養移転後の莫大な水光熱費の発生(15,217千円/年)や、度重なる突発的な修繕費用(6,814千円/年)の発生もあり、補正後予算は事業活動資金収支差額 17,741千円となる。

2018年度の経営改善の結果であった4,691千円の黒字から大幅に乖離した。

2020年1月ごろから「ぐるんとびー」の教育研修もあり、職員が自発的に利用者の自立支援に取り組むなど、新規依頼が増えてきた。

2月以降からコロナの影響もあり、営業もかけられず、時短サービス、稼働減少となった。

次年度には、エアコン設置によるチラー停止とLED化の効果もあり、電力使用量が半減、漏水工事により水道使用量も減少し、水光熱費の削減が見込まれる。

(3) 在介支、ケアプラセンターは予算を達成した。

(4) 稲荷食堂

特養移転に伴い、給食をコスト高である外注ではなく直営に切り替えた。

デイ藤沢の昼食を安定的に提供するための、環境整備、人材採用及び食事内容の確立を図る立上げの1年となった。地域向けの食事提供については、跡地利用と足並みを揃えるため、次年度以降のテーマとする。

2 跡地活用の検討(小川理事長、三枝理事及び田中理事担当)

厚生局、神奈川県及び藤沢市と協議し、福祉利用である跡地活用であれば、3億円相当の補助金返納を免れることを確認した。

2020年度、コロナが落ち着き次第、跡地活用の協議を開始する予定である。

城南拠点

2019年度はさまざまな人や事業、情報の交わる場所として目標を掲げた。

ささえあいセンターと就労準備支援事業に関しては、就労準備支援対象者の居場所づくりという目的とささえあいセンターが地域に向けて発信する情報をクロスさせることによって、各事業所の報告にある事業を展開することができた。

食堂運営も職員を採用し12月からスタート。あらためて地域への食の提供を展開新型コロナウイルスの関係で再び3月から休止となっている。しかしながら、短い期間ながらもサポートハウスの利用者がささえあいセンターの食事を食べに来ていたり、地域のみなさまが主体的に活動しているサークルに参加したり、サポートハウスの住民がささえあいセンターを軸に地域と交流する兆しが見えた。

サテライト城南の入居者が地域の方と積極的に交流するには至らなかった。あらためて特養に入居しているが「施設利用者」ではなく、「地域住民」であることの意識づけが、入居者とそのご家族や城南拠点全職員、近隣地域住民に必要である。

訪問事業は城南訪問が地域に向けて果たすべき役割を再確認したうえで、あらためて訪問介護全体を見直し、下半期から統括を据え体制を整えた。

災害に関しては2度の大きな台風に襲われ、倒木、縁台の破壊、浸水、エレベーターの故障などこれまでにない被害を受けた。この経験をもとに、風水害を含めた災害対策を強化することが必要である。

西寺尾拠点

1 地域防災

2018年度に発足した西寺尾拠点職員による地元消防団（神奈川区第8分団）への入団からスタートした。2020年度も毎月開催されている消防団分団員会議への参加を通じ、地域との関係構築を構築しつつある。しかし、人員不足等により普通救命講習会を2019年度開催予定であったが、開催することができなかった。

2 10の基本ケアの理解と技術の習得

西寺尾エリアにおける推進メンバーが、中心となり研修開催を行うことができなかった。

デイサービスにおいては、10の基本ケアが実践されており、そのことの継続とグループホームでの実践が今後求められている。

3 キャリア段位制度の活用

西寺尾拠点において、3名のアセッサーが在籍しているが、具体的な活用をするまでには至

っていない。しかし、アセッサー講習を受講することで評価基準や1年間で何をすべきかのかの理解が進んでいる。

4 ツツ沢拠点との連携

2019年度は、ツツ沢防災担当者が西寺尾にも関わることができ、防災訓練の指導や知識の共有が図ることができた。

三ツ沢拠点

2019年度人材に重点を置き、拠点計画を作成した。人で見ると2019年3月時点での派遣職員は、10名(介護職8名・看護職2名)だった。

その後、留学生2名の受け入れや技能実習生4名の受け入れ、さらに入職者が10名となり合計16名の増員(13.6人工)となったことにより2020年3月末では、派遣職員が5名(介護職3名・看護職2名)となっている。

離職に関しても、3名(2.4人工)の介護職員の離職(離職率6%)となっている。

人材の確保と定着については、安定してきたものの、2019年度計画していた取り組みについては、結果としてできていないものが多い。しかし、2019年度より入職した職員がひとり立ちできると2019年度に計画したものが展開できると考える。

2019年度は結果として人材確保と定着に向けた支援に尽きたが、2020年度につながる年となったことは評価ができると考える。

1 人材育成

個人研修計画の立案について、立案できているものの外部研修希望者に対しての実行が人材不足からできていない。その他内部研修やOJTなどは資料を作成し直しや研修を実施することで職員のスキルアップにつなげている。

共有面談に関しては、毎月でないものの必要に応じて実施され離職率が低下した要因となっていると考えられる。

委員会等は、再構築することが2019年度できなかった。2020年度に向け改めて検討する。

2 人材定着

人材定着に関しては、結果として介護職員の離職が大幅に減少した。今後も面談等の内容を評価し、一人一人がやりがいを持ち、楽しく仕事ができる環境を整備していく。

3 利用者支援

ユニットケア推進委員会を中心に毎月利用者支援の質の向上に関する検討が図られた。また、環境向上委員会においても、日々の暮らしに潤いをもたらす取り組みも行われた。

介護職員の不足を補うために、ワーカーズコレクティブによる見守りやキッチン業務の応援などがあり、職員とワーカーズコレクティブとの協働が進んでいる。

4 地域共生社会の実現を目指す

2014年から自衛消防隊が結成され、さらに消防団協力事業所となり活動を継続している。

2019年度保土ヶ谷区自衛消防隊競技大会では、消火器の部と女性消火栓の部において最優秀を獲得するなど日々の活動の成果がみられている。そのことをうけ、2020年保土ヶ谷区消防出初式において、消防署長から日々の活動の功績を称えられる表彰を受けることとなった。

三ツ沢サロンを継続的に実施する中で、顔の見える関係が構築され特に印象的であったのが、台風19号の後にサロン参加されていた方3名が「何かお手伝いがありますか」と施設にお越しになり、風で飛び散った草木の後片付けを手伝ってくださった。

5 看取り

開設より10年を迎え、三ツ沢での看取りが定着しつつある。2019年度は、14名が退居去し11名の方を看取っている。さらに三ツ沢において8名の方が三ツ沢多目的ホールをご利用し、ご葬儀を行い職員との最後のお別れができています。

辻堂準拠点

辻堂の「地域の高齢者のより身近な相談窓口」となる拠点が東西二カ所となってから4年が経過した。

65歳以上の方の介護予防を含む介護相談や生活困窮や虐待やいわゆるごみ屋敷の改善などを含む生活相談、認知症の家族の相談、8050問題を含む家族関係の相談など本当に複雑で様々な課題を抱えて暮らしている地域の高齢者の支援に真摯に向き合って精いっぱい対応してきた。

まだまだ不十分ではあるが、地域の民生委員児童委員や地域住民団体の方々から様々な相談を受けることが多くなり、連携して課題解決に取り組む機会も年々増えている。それだけ高齢者人口が増えていると言えるが、「辻堂」地域で暮らし続けるために、それぞれの団体や各々の住民同士が、超高齢化社会の中で安心して生活していくために「お互い様」の助け合いをどうしていったらいいのかを少しずつ模索し始めてきているのではないかと感じている。

「地域ケア会議」の開催や自立支援や自助力の向上を含む介護予防の取り組み、関係団体同士のネットワーク構築の支援、ケアマネジャーの資質向上を図るためのケアマネ支援、認知症高齢者への生活支援体制への取り組み、消費者被害防止や虐待対応などの権利擁護等の周知活動など様々な活動の一つ一つ積み重ね、「辻堂」の地域包括ケアシステムの構築に取り組んだ。

1 今年度は、高齢者の生活に欠かせない「金銭管理」においてどのように課題解決を図っていくことができるのか、をテーマに地域内の金融機関（横浜銀行・ゆうちょ銀行等）とケアマネジャー、民生委員が適切な連携がとれるよう交流会を開催した。

2 協議体では「辻堂地区の健康への取り組みを後押しする」目的で住民代表の方と協働して冊子の作成を行っている。

次年度は「辻堂地区郷土づくり推進会議」の委員となり継続して地域住民と共に地域福祉に関する取り組みを行っていく予定である。

今年度、年3回開催した「地域ケア会議」は「辻堂地区」で暮らす特徴のある高齢者の生活課題が地域でどう支援ができるのか、地域に何が不足しているのか、ということに視点を置いて参加者が意見交換する場を持つことができた。また、「医療在宅介護連携懇談会」においても医療従事者とケアマネジャー、サービス事業者と事例検討を通して連携強化を図っている。

3 例年行っている医療機関への連携強化の取り組みは継続しつつ、地域内の公共交通機関へも働きかけ「高齢者支援と連携」について説明を行い、新たなネットワーク構築を実現している。

4 「認知症サポーター養成講座」を辻堂地区自治会町内会連絡協議会と辻堂地区社会福祉協議会の方々に対して実施し、地域内の自治会単位でも講座を開催している。また、辻堂駅近辺のみずほ銀行、横浜銀行の行員を対象に実施することができた。

5 「介護予防・日常生活支援総合事業」についてサービス事業者や地域住民にパンフレット等を使って丁寧に説明した。

介護予防事業の取り組みとしてケアマネジャー向けに「目標志向型のケアプラン作成について」研修会を開催している。介護予防をすすめるための入り口となり「事業対象者」の登録も年々増えている。

6 辻堂地域高齢者も多く利用する老人福祉センター「なぎさ荘」まつりに参加し、地域包括支援センターの周知や介護予防の啓発などを行った。

7 地域包括支援センター職員研修や必要な外部研修には該当する職員が参加し、専門職として相談援助能力と課題解決能力の向上を図った。

8 その他

辻堂市民センターやコミュニティソーシャルワーカー、基幹型地域包括支援センターと密に連携を図り、地域の情報の集約や高齢者だけでなく多世代へ視点をむけた地域づくりを行っている。次年度はさらにその取り組みを深めていく予定である。

2019年度 事業活動報告

藤沢 介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム ラポール藤沢）

1 運営状況

2019年4月1日より、災害対策のため稲荷から善行に移転し、全室個室100床のユニット型特養となった。社会状況として介護職員の不足が常態化している中で増床分も含めた職員増が大きな課題であり、他法人では職員不足で満床になるまで1年近くかかっていたことが

ら職員募集に応募が来るのか危惧したが、法人全体の尽力により継続した採用ができたおかげで10月満床にできたことは大きい。

2 ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み

地域との繋がりは、開設当初の見学受け入れを実施して以降は、増床分ユニットの開設と職員の技術習得に時間をかけたため、地域との繋がりを持つ試みはなかなか実施できなかった。

しかし、今後の基礎となる取り組みとしては、今年に入り、地域障害者団体へ交流を目的とした職員見学を実施。また、湘南生活クラブと連携し、地域パートナー募集説明会を年明けに実施することができた。

3 専門職としての人材育成、確保及び計画

介護技術を持った職員は貴重な存在である。採用した職員は経験、未経験とバラつきがあったため、ユニット間の介護力を平均化するために、職員の教育に時間を要した1年であった。

研修に関しては、技術研修も含め80回以上開催、事故発生後ケアの向上研修を臨時に実施するなど、基礎技術向上に努めた。

4 コンプライアンス、リスクマネジメント強化及び業務効率化、環境の改善

入居者の24時間シートの作成は、ほぼ実施できているが、その活用と修正は十分とは言えなかった。技術、知識、予測不足からくる事故の発生もあり、都度研修を実施したが短い期間での成果は出ていない。これからも時間をかけ同じ研修を実施していく必要がある。

移転に伴い多床室から個室に変更になったため、環境の変化によって入居者の状態悪化が予想されたが、ほとんどの方に変化は無く落ち着いた生活を過ごしており、時間がゆっくりと過ぎている印象を受ける。

5 事業展開の検討を含む経営目標

2019年度満床目標が6月だったが、職員介護力に差がありユニット間の介護力を平均化しながらユニットを開設したため、実際に満床にできたのは10月となった。

今年度は25名が退去している為、空床期間は2週間以内として新規入居を受け入れることに努力したが、稼働率は、4月から9月が74%、10月から3月は98%、2019年平均の稼働率は86%、平均介護度は3.8となっている。

開設から満床までに6カ月を要したため、2019年度の目標達成には至らなかった。

藤沢 短期入所生活介護（地域介護サービスセンター ラポール藤沢（ショートステイ））

善行への移転の際は、4人のショートステイ利用者も共に引っ越しした。

心配した混乱も少なく、1週目は1ユニットのみの開所だったが、4月の2週目には二つめのユニットを開所、3週目からは通常に運営することができた。

ユニット型個室の落ち着いた雰囲気の中、利用者・家族より高評価を得るようになり、問い合わせや見学も増え、緊急利用にも柔軟に対応した結果、年間の新規利用者数は123名（前年度

51名)となっている。これまでの利用者地域に加え、湘南台方面の新規利用者も増え、送迎範囲が広がり、時間を要するようになったため負荷もあるが、新規居宅からの依頼も12事業所となった。

新入職の職員とも連携し、生活リハビリの視点をぶらすことなく、時に悩みながらも利用者支援ができたと考える。

1 善行移転後のショートステイ運営について

- (1) ユニット型への転換に向けて、今まで以上に個々の利用者に寄り添ったケアの実施を目指した。そのために移転前から、「10の基本ケア」や「ユニットケア」、入浴・排泄の基本実習を行い介護の基本を共有した。
- (2) 利用者の在宅生活に再度アプローチし、24時間シートに基づいたケアの継続を目指した。
利用者の在宅生活へのアプローチの必要性は理解できているが、24時間シートは数例を作成したのみだった。新規の出入りが多い中、作成の難しさがあった。
- (3) 利用者がより自立的(自律的)に過ごすために利用者の方に手伝っていただけること(洗濯物たたみ等)は、その利用者の仕事としてお願いした。職員が得意を生かし、小さなレクや手仕事をともに行っている。また、利用者の座席位置を配慮し、周囲の方との話が弾むように工夫した。
- (4) 認知症状の強い方や他者とのコミュニケーションが難しい利用者が穏やかに過ごせる様に、出来るだけ制止をしないこと、その方の行動パターンを職員間で理解することに努めた。
見守りの難しさはあるが、他施設で利用を断られた方が徐々に穏やかに過ごされるようになった事例もあった。
- (5) 在宅医や訪問看護事業所との連携を継続し、利用中の体調相談や不安等を共有し、対応策を検討した。また、ご家族の希望により、最期まで利用継続された利用者を在宅医の協力のもと、ショートステイで看取りした。
- (6) 市民パートナー活動は音楽ボランティアの関わりが主になったが、環境整備の職員やキッチンパートナーが利用者積極的に関わり、話しかけや見守り等の役割を担ってくれるようになった。居室やフロア内の清潔保持にも大きな力となっている。
- (7) 利用者家族とのコミュニケーションを大切に、送迎時の聞き取りや電話連絡を密にし、困りごとや介護への相談にも応えてきた。特に一人暮らしの方への支援はケアマネジャーと連携を取りつつ行ってきた。

2 職員育成について

- (1) 在宅生活の継続のために
 - ア ユニットケア実践のために、ユニットリーダー2名が1年かけて職員間をまとめた。
2ユニットではあるが、双方に気を配り助け合うようシフト作りも柔軟に対応してきた。
 - イ 個別情報の共有のために新規利用者については、利用後のショート会議にて本人の様子(特に夜間)支援時の注意点など意見を出し合い、職員間で共有してきた。
個別援助計画については作成が追い付かず、次年度に作成を急ぎたいと思う。

(2) 研修の充実

ア 入浴方法や個室での排泄支援などのケア方法を移転前やユニットのフルオープン前に空き室や浴室を使用して研修を行った。

イ 研修委員会がリードして5月～3月の毎月、法定研修を実施、また、介護事故（服薬を含む）等に合わせて緊急研修を行い、特養・ショート多くの職員が参加した（年間13項目、複数日の設定）。その他、歯科講習、新人研修、技術研修なども職員個々に合わせて行った。

3 地域づくり

地域にも開放した行事は音楽コンサートの2件だけであった。講座等の開催も目標にはあったが実現しなかった。特養も新入居の受け入れが最優先であり、生活基盤の形成に一年を要したと考える。

4 経営目標 移転・増床後の安定に向けて

年度当初は緩やかな稼働維持を行い、徐々の拡大を目標としたが、利用希望者の増加があり、年度目標を超えて3月を終了した。

(1) 稼働率(目標)	4月	50%～60%
	5月・6月	60%～80%
	7月以降	80%～90%
	年度平均	85%
(2) 稼働率(実績)	4月	74%
	5月・6月	平均84%平均
	7月以降	平均96%平均
	年度平均	92.3%

藤沢 通所介護(デイサービス)

1 重度利用者・自立的利用者の混在型から満足度の高い選ばれるデイサービスへの転換

重度利用者の上限を冒ろう利用者は1日1名と定め、利用中は在中している看護師がマンツーマンで対応した。その結果、体調の変化の際に他職種との連携を速やかに行え、迅速に対応することができた。

2019年5月より要支援利用者・軽介護利用者の満足度の向上を目的に、アクティビティでは中庭やラポール農園での野菜の収穫、付近の川への散策や利用者に包丁を握ってもらい昼食を作るなどを企画した。

また、家族のレスパイト軽減や藤沢デイとの信頼関係をより深く構築する為に2か月に1度、家族会を開催し、交代制で家族の悩みや疑問の聞き取りを行なった。こうした取り組みにより、家族同士の交流を図ることができた。

2 現場介護職のスキルアップとしての喀痰研修への参加

喀痰吸引研修には参加しなかった。

3 働きやすい職場、働き続けたい職場の環境整備

働きやすい環境をつくるため、定期的な面談や研修に参加するなど次のように取り組んだ。

- (1) ケアプランセンターと連携し、内部研修を行った。その結果、ケアプランセンター担当の利用者への家庭事情や利用されるまでの経緯などに理解を深め、日々のケアを改善することができた。
- (2) 外部研修については、ぐるんとびーの協力もあり、認知症ケア、地域福祉、マネジメント等の研修に参加し、職員一人ひとりの専門性を高めることができた。
- (3) 認知症実践者研修は、人員不足により参加しなかった。
- (4) 定期的に職員面談を実施し、加齢とともに介護職として依然のパフォーマンスが難しくなった職員の新しい働き方を考えた。一人ひとりの職員の得意な部分や働き甲斐に焦点を当て、やりがいを感じる職場作りを行った。

4 水害への取り組み

水害への取り組みとして、利用者及び職員の安全を確保するために、契約の際に水害時に閉所することがある旨を管理者及びリーダー層から家族に説明した。

水害が予想された台風襲来時には前日にご家族に連絡し、速やかに閉所の判断を行った。

台風による影響は施設内への浸水被害、施設設備（入浴の為のボイラーの停止）への被害等もあり、速やかに閉所したことが結果として利用者の安心・安全なサービス提供の継続に繋がった。台風のための閉所は2回、短時間での開所は1回となっている。

5 経営改善への取り組み

業務のスリム化に向け、業務の見直しを行った。

見直しの一つとして、送迎時の添乗員を廃止した（安全を考慮した上で）。

計画書の完備率は、1週間以内の作成と配布を目指し実施した。

プランニングの得意な職員とパソコンへのタイピングの得意な職員とに役割を分担し、例年よりも速やかな計画書の完備率を達成することができた。

年間稼働率は疥癬の発生や台風による閉所、新型コロナウイルスの影響もあり、年間最終稼働率は62.5%となった。稼働率の伸びも悪く、予定していたデイサービスの通常規模から大規模への変更は未実施となった。

福祉事業者の役割としての要支援利用者の受け入れは積極的に行った。また、短時間での利用ニーズに最大限対応し、利用者、家族及び他居宅事業所からも高い評価を得た。

6 稼働率の実績値から見える年未年始の休業の検討

例年、年未年始の1月1日以外は開所してきたが、利用者都合による欠席は50%を超え、稼働率は40%を下回る結果となっていることから、2019年12月31日から2020年1月3日までを臨時休業とし、それに伴ない稲荷食堂も休業した。また、利用者及び家族から

の問い合わせ等もなかった。

公休消化は、年度末まで調整し、公休の未消化職員は常勤職員の中で管理者のみであり、働き方改革に関する有給消化（10日付与の5日消化）は達成した。

藤沢 在宅介護支援センター

1 社会状況、社会福祉事業を取り巻く環境から

住民の「参加」「自治」「互助」は地域の自治会や民生委員との連携で少しずつだが意識されてきているように感じている。ボランティアセンターとの連携も進めてきた。

一方では、緊急通報システムは2020年の半期で終了となる。新たな事業に引き継いでいく予定。

2 ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み

(1) 総合相談

総合相談としては、ささえあいセンターと協力を図った。

しかし、ラポール全体としての取り組みにはなっていない。

(2) 一般介護予防事業

辻堂エリアで定着しつつある「サロン元気辻堂」の維持継続を行った。新型コロナの流行により、予定している回数ができなかった。

講師等も地域の活力を活かし、幅広い内容でできるように工夫を図る。

3 専門職としての人材育成、確保及び計画

緊急通報サービスがラポール城南に移設されたため、24時間、365日の対応をラポール藤沢・居宅と連携を図った。

一般介護予防事業の継続のために予防教室の内容を見直し、内容の幅を広げていく。

内容については、マンネリ化してしまっていたので、年度途中より、ケアプランセンター(デイサービス経験者)職員が参画し内容も変化し利用の満足度が改善された。

4 経営目標（事業展開の検討など含む）

委託契約については達成できている。次年度の予算が削減されるため、どのように在宅介護支援センターとしての運用を図るかは、今後の課題となっている。

藤沢 居宅介護支援（ケアプランセンター）

1 社会状況、社会福祉事業を取り巻く環境から

地域支援事業への移行から、地域住民による相互支援に重きを置く社会へと変化していく中で、介護保険サービスの調整のみでは、ケアマネジャーとして利用者支援、家族支援は成り立たなくなっている。

その中でも看取りケアなど専門職としての習得の機会はまだまだ少ない状況にある。地域の事例検討会などを通して強めていくことを意識して行ってきた。

また、医療保険との繋がりを強めていくことが求められているため医師や看護師、薬剤師等とのつながりを、ICTを駆使した情報共有体系に参加する取り組みを行ってきた。

稲荷の建物の管理運営には様々な修繕が必要となり通所とともに運営しながら修繕を行ってきた一年となった。

2 ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み

地域包括支援センター主催の研修会にて、地域の民生委員や地域の金融機関、スーパーマーケットの代表者と繋がりをもつ。

引地町内会とつながりをもち続けるよう植栽などに参加するなど行ってきた。

3 専門職としての人材育成、確保及び計画

特定事業所加算取得事業所四事業所により、事例検討会を年4回企画し実施した。

各居宅の殆どのケアマネジャーが参加し、地域の困難事例を中心に課題に向き合い学び合った。

3月度の検討会は新型コロナウイルス感染症対策として管理者のみ参集し、小規模開催となった。

地域包括支援センターや居宅介護支援事業所連絡会主催の研修会など勉強会へ各々が参加し情報共有を図った。

4 コンプライアンス・リスクマネジメント強化及び業務効率化・環境の改善

事業所内のケアマネジャーでペアを組み、ケアマネジメントサイクルにおける書類作成の確認を行ってきた。

また、医療との関係強化を目的に、(株)カナミックのTRITRUSなどに登録を実施した。

5 その他

事業所からのサービス実績等をPDF化する、ほのぼの介護システムの書式を活用してデータ化に努めている。経費節減のため、在宅サービス間ではペーパーではなくデータでのやりとりを目指している。

6 経営目標（事業展開の検討など含む）

事業所として月平均200件を年間の目標として、これを達成した。

ICTを活用して担当利用者についての情報発信や状態把握に努め、より利用者の医療その他の情報を共有するスピードを求めていく。

通所介護（稲荷食堂）との協働を今後さらに深め、内部居宅率を高めていく。

稲荷食堂

1 食事提供の考え方

介護を必要とする利用者の方々の食事支援をすることから、いかに元気で健康的な食事提供

ができるかを考え取り組んだ。手探りの状況から始め、まずはおいしいと思ってもらえることを目標とし、その点は達成できた。

また、今までやってきた方法にとらわれていることも打ち破り、新しい介護の食事スタイルの提供を行うことができた。

2 専門職としての人材確保

人材の確保に苦慮したが、問題なく経過した。今後も問題が起きなければ継続していきたい。

3 コンプライアンス・リスクマネジメント強化及び業務効率化・環境の改善

食中毒事故がないように、消毒・清掃を念入りに行うとともに、他の職員への周知及び周期的な大掃除を実施した。今後も消毒・清掃を徹底し食中毒事故の防止に努めていく。

4 事業展開の検討などを含む経営目標

利用者数を増やし、目標となる利用者が毎日元気で参加するデイサービスに、食事の面から支援し、事業を拡大していく。

城南 介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム ラポール藤沢 サテライト城南）

1 運営状況

サテライト城南は16名の入居者が2、3階を使用し生活している。建物1階は24時間の訪問事業と地域に開放されたささえあいセンターが入り、4階はサポートハウスとして高齢者が居住している地域に開かれた総合的な建物である。

しかし、特養が地域に開かれた施設として城南の特徴を活かしきれなかった1年であった。

2 ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み

外出レクを定期的に開催し、閉じこもりがちな施設環境を改善しているとともに、1階の地域ささえあいセンター開催の演奏会等にて交流を実施してきたが、常時行き来ができるようにはできなかった。

3 専門職としての人材育成、確保、計画

研修としては月に1回の会議時に職員担当制にて開催し、自ら学び他職員と共有していくことで知識を高める形式で行った。

人材育成の担当職員を配置せず、職員自身が研修課題を調べ、知識を高めていく形は、外部研修に参加が難しい状況においては評価できると考える。

4 コンプライアンス・リスクマネジメント強化及び業務効率化・環境の改善

サテライト形式の特養として、入居者数が16名という城南は環境面も含め、家庭的な雰囲気有しており、入居者家族とも良好な関係を築くことができている。しかし、生活環境に係る設備については、故障箇所も増えており適切な改善ができなかったところがあり、次年度も

現在の環境も含めた改善をしていく必要がある。

5 事業展開の検討などを含む経営目標

稼働率は99%。入居希望者は善行が新規開設した関係で単独の申し込みが無いため、退去者ができると次の入居者決定までに時間を要している。今後も定期・臨時含めた入居判定委員会を状況に合わせて開催していく必要がある。

城南 日中訪問介護

1 訪問3事業の1つとしての役割を改めて見直し、確立させる。

専任サ責・サ責・登録ヘルパーが主として業務を担う形を確立しているが、登録ヘルパー4名在籍から2名に減少、パート3名在籍から1名に減少した影響は大きく、身体介護を主とした受け入れの難しさが経営にも影響している。

困難な状況の中でも定期巡回との差別化を図る為の1ライン化の確保が出来ている。

2 身体介護の割合を高める。

登録ヘルパーの減少及び高齢化により、身体介護を主とする割合を高める事が困難であった。新規問合せについては生活介護ニーズが多く、空き時間で新規身体介護の受け入れは思うように繋がっていない。

3 登録ヘルパーの確保と身体介護を主とした職員育成

確保から育成までの流れの確立は出来ているが、問合せ等はなく登録ヘルパーの確保に至っていない。また、10のケアを活かした身体介護研修指導にて身体介護の受け入れ態勢は整えられているが、2名在籍の登録ヘルパーの高齢化に伴い、身体介護を主とした支援は困難であり、生活介護を合わせた支援により業績は下降方向になっている。

城南 夜間対応型訪問介護

1 在宅ケアの一つの柱としての確立

依頼先の事業所は概ね決まっており、随時訪問の新規問い合わせの依頼は多く、定着しているといえる。契約内容に関する問い合わせは多く、さらに浸透を深めるため新規事業所に営業を行うなど開拓が必要と考える。

2 利用人数の拡大と情報周知

現段階では随時訪問の方に対して通報が多く、定期訪問での利用をすすめるケースがあったが単位数の問題や必要時にだけ来て欲しいと言う希望が多い状況だった。

早朝の時間帯でのパート職員の確保は困難で、募集したが採用にいたらなかった。

また、利用の無い居宅支援事業所に対してFAXなどで営業活動を実施し、2件の問い合わせがあった。

訪問営業に関しては日中のスケジュールに空きが無く、職員不足のため、調整ができずに援

助時間の合間での営業活動は困難であった。

3 一定数職員の確保と育成

日々のスケジュールや利用者のニーズに合わせ、職員の出勤時間を変更するなど調整してきたが、安定したローテーションの確保は困難であり今後の課題である。また、遅番の職員の安定した休憩時間の確保についても課題がある。

また、事業所で共有できる基本的な端末機の扱い、緊急対応の引継ぎについては適正に行っているが、契約先や緊急先での端末機の扱いは、共有することが出来ないため、引継ぎに時間を要している。

4 身体介護に特化した技術研鑽

内部研修にて身体介護の技術に係る研修を実施したが、勤務体制の影響により夜間勤務職員全員が参加することはできなかった。また、外部研修にはあまり参加することができなかった。

5 目標数値

定期訪問回数の月平均は70回、昨年よりも大幅に減少したが、その理由は次のとおり。

- (1) 定期訪問契約者が途中から障害に切り替わり、日中訪問の扱いに切り替わったため。
- (2) 毎日、定期訪問で利用されていた方の長期リハビリ入院が重なったため。
- (3) 定期巡回随時訪問介護看護とのスケジュールや契約者の折り合いを考慮し、新規契約を断念せざるを得なかった。

城南 定期巡回・随時対応型訪問介護看護

1 利用人数を拡大し機能的な定期巡回を目指す

既存の利用者のニーズ、訪問エリア、訪問時間などを考慮し、効率よく3ラインに分けたルートの中でスケジュールを作成することはできている。ルート内で利用者の増減があった場合は、スケジュールの調整やルート内での販促活動を行ってはいるが、現在の職員数では思うように利用者を増やすまでには至っていない。

2 ケアマネジャー、医療との連携及び情報共有の強化

訪問看護との月一回のアセスメント同席や担当者会議は率先して参加している。担当者会議も必ず参加するようにスケジュールを調整している。

ケアマネ・医療との連携においては、2019年第一回介護・医療連携推進会議で「在宅の看取りのケース」の情報共有を行った。その中で、医療と介護がチームとして、在宅の環境整備の在り方や本人及び家族の意向に沿う形で最良の最期を迎えることについて、ケアマネを含めた訪看との意見交換を実施することができた。

3 パート職員の確保とライン数に応じた人員配置を的確にする

残念ながら日中のパート3名のうち、2名退職となり、1名のみの在籍となった。

一番ニーズのある7時から10時及び16時から19時の時間帯での応募はなく、折り込み広告や紹介制度での獲得もままならない状況である。

4. 計画作成責任者の育成

計画作成責任者3名で各1ラインを配置が可能となり、各責任者がスケジュール調整、顧客管理、居宅介護支援事業所への提案を行っている。各地域に責任者を置くことで介護の質の低下を防止ができています。また、職員の経験値を高めることができています。

明治地区地域ささえあいセンターかるがも

1 社会状況、社会福祉事業を取り巻く環境から

多世代の人々が住み慣れた地域でいつまでもその人らしく暮らせるまちづくりが求められている。

そのために必要な人と人とのつながりづくりを進めることを目標として、サークル教室・講座、かるがも食堂の活動・運営を行った。

2 ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み

歌声サロンなどの行事、サークル、かるがも食堂の活動にサテライト特養の利用者や家族、サポートハウス入居者等が参加、利用した。

まだ、一部の方の関わりに限られているので、今後はより多くの方を巻き込んでいく。

3 専門職としての人材育成、確保及び計画

食堂や介護予防サロン送迎業務の時間が多く、生活支援コーディネーターとしての活動に専念できていなかった。業務の見直しや人材確保により、体制を整うことはできた。

ボランティア活動希望者については一部の方の活動に限られたが、地域のボランティア窓口と繋がることが出来たので、今後は活動を進めていく。

4 コンプライアンス、リスクマネジメント強化及び業務効率化、環境の改善

サークルの活動場所としては整った環境を提供できているが、サークル活動中にふらっと立ち寄りで食堂を利用する方が居心地よく過ごす場所がうまく確保できないことがあったので課題としている。

5 経営目標（事業展開の検討など含む）

2019年7月まで月曜日から金曜日に営業していた、かるがも食堂については、8月から11月の休業を経て、現在、木・金曜日の営業であるが、利用者のニーズ等を見ながら営業日を増やしていく。

施設利用料については、クッキー等を扱いカフェの利用を増やしたり、体操会の増回により参加費の収入増を行う。

城南 サポートハウス

サポートハウス連絡会にて、地域とサポートハウスの必要性について議論を行った。

今後、この明治地区にてささえあいセンターとの共同にて、地域包括ケアの一助を担っていく役割を確認した。また、契約が難しい高齢女性のニーズなどに応えるなど、この事業の必要性を城南全体で確認していくことができつつある。

1 スムーズな入退居の実施

退居の予定が出た際には、ケアプランセンターのご利用者のニーズに合致してすぐに入居ができた。

2 サポートハウス連絡会を再開し以下の内容を検討し、決定する。

- (1) サポートハウスのあり方は整理できた。
- (2) サポートハウスに付帯するサービスへの考え方もサポートは生活支援として新たに契約書を作成し直した。
- (3) 重要事項説明書・契約書の見直し
- (4) 利用料金の見直しは消費税導入したが、改定できなかった。

3 入居者支援

住居を提供することで、有料とは違う高齢者自らが地域に自由に出かけられる住宅の特徴を継続させた。また、訪問3事業との連携を図って運用している。

- (1) ささえあいセンターの行事等の周知は生活支援コーディネーターから行い、ボランティアセンターとの連携ができる体制が整った。
- (2) かるがも食堂のメニュー周知 週2回の運用により、利用者も活用できた。
- (3) 地域の社会資源情報の提供については、「社会資源マップ」を作成中だが、完成には至っていない。

城南 就労準備支援事業

例年通り本人に寄り添い伴走する支援を継続して行った。また、バックアップ藤沢や援護課などの行政関係、生活困窮者自立支援法の管轄であり、他団体が委託されている家計支援や学習支援の事業所、地域包括支援センターやシルバー人材センターなどの高齢者を中心に活躍する団体等、様々な関係諸団体との連携を軸にして個別支援に限らず、グループ支援、就労体験先の確保を進めた結果、15事業所（体験先7事業所・社会自立支援先8事業所）の協力をいただいた。

また、生活困窮者自立支援法および自立支援法に関連する内容について地域住民に対する普及啓発はパソコン教室やスマホ教室などを開催し、地域住民にも教室に参加いただき一緒に時間を過ごしていただいた。

1 支援ケースの特徴

- (1) 支援ケース基本特性（令和2年3月31日現在）

ア 総数

今年度の新規支援ケースは7名、前年度からの継続支援ケースは42名で、合計49名の支援を行った。今年度の支援終結ケースは14名、年度末の支援継続ケースは35名である。

イ 対象群

生活困窮者の割合が増加し、今年度は生活困窮者25名(51%)、生活保護受給者24名(49%)と半々の割合である。

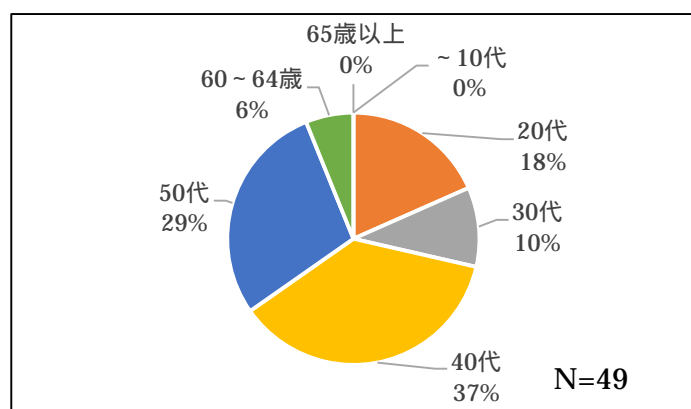
ウ 年齢構成

年齢は20代から60から64歳までと幅広く、中心は40、50歳代(計66%)である。

【表1 支援ケース年代別(単位:人)】

~10代	0
20代	9
30代	5
40代	18
50代	14
60~64歳	3
65歳以上	0
合計	49

【図1 支援ケース年代別割合】



エ 性別

性別は、男性34名(69%)、女性15名(31%)と男性が多い。

オ 就労経験の有無

就労経験がある方は39名(80%)で、就労経験なしの方は10名(20%)である。

離職期間3年以上の長期離職者は25名(51%)となっている。

(2) 支援ケースの特徴

ア 生活歴・家族歴に複合的な課題を抱え、地域社会の中でも孤立して暮らしている方が多い。

(ア) 長年、家族の中だけで生活してきた。

(イ) 家族関係に葛藤があり(脆弱もしくは対立など)家族の中で孤立している。

(ウ) 今まで抱え込んできた家族が、死別や高齢化で抱え込めなくなっている。

(エ) DVの加害者や被害者である。

(オ) 過去にいじめ、ひきこもりの経験がある。

(カ) いわゆる複合的な家族課題を抱えるが、十分な専門的支援を受けていない。

(キ) 単身世帯で、今までは近隣とかかわりなく暮らしてきた。

(ク) 孤立していて(限られた人とはしか話さないまたは)誰とも話をしない。

(ケ) 家族が利用者の病気や障がいを受容できない。

イ 就労経験の中で生きづらさや働きづらさを感じてきた方が多い。

(ア) 職場での人間関係に悩み繰り返しのパワハラを経験している。

- (イ) 他人、集団や社会とかかわることが苦手と怖いと感じている。
- (ウ) 就労のイメージが持てない、自信が持てないなどで、就労意欲がわからない。
- (エ) 仕事のスピードが遅い、効率よく働けないなどで転職を繰り返している。
- (オ) 自己評価が低い。
- (カ) 就職活動に行き詰まりを感じている。
- (キ) 適職を見つけられず、就労意欲がわからない。
- (ク) 一つの仕事を長く続けることが苦手である。
- (ケ) 長い間仕事から離れている。
- (コ) 一度も働いたことがない。

ウ 就職活動の妨げになる心身面の課題がある方が多い。

- (ア) 発達障がいや軽度の知的障がい・グレーゾーンが疑われるが、診断は受けたことがない。(浪費、摂食障がい等を含む)
- (イ) うつ病や統合失調症などで精神科受診中であり、主治医からの就労許可が出ている。
- (ウ) 情緒障がい等があり、他者とのかわりが困難である。
- (エ) 障がいや疾病等により就職活動が難航している。
- (オ) 病気で長い間療養していた。
- (カ) そもそも人とかかわることが苦痛で、人と話したくない。
- (キ) 昼夜逆転した生活をしている。
- (ク) 病気や障がいを受容できない。
- (ケ) 依存的傾向が強い。
- (コ) 他罰的傾向が強い。

エ 利用者の抱えている生活課題は重複している方が多く、長期化により課題は深刻化している。

(3) 支援期間

上記支援ケースの特徴から、心身及び社会環境の調整をともなう就労準備支援期間は長い。年度末の平均支援期間は、2年2ヶ月(中央値は2年)である。6カ月未満の方は6名、2年以上の方は24名のうち13名は3年以上である。今年度最終ケースは14名。

その状況は、平均2年2か月(中央値は1年10か月)、最大3年6か月、最小3か月である。

複合化した生活課題を抱える利用者に対して、その個別性を尊重した丁寧な伴走型支援を提供するには、当然のこととして相当の時間を要する。また、支援経過の中で、新たな課題に対峙することで支援の行き詰まりや後退を余儀なくされることもある。

昨年度に引き続き、初回アセスメントは複数名で行い、従来の個別支援の効果を促進するとともに、利用者のエンパワメントを意図して、見学会や交流会等のグループ支援に力を入れ、適宜、面談時に自己評価アンケートの実施を実施した。

支援終了後の利用者へのフォローも実施しており、支援体制作りが課題となっている。

表2 支援期間別支援ケース数（単位：人）

支 援 期 間		支援人数
1年未満	1ヵ月未満	0
	1ヵ月以上 3ヵ月未満	3
	3ヵ月以上 6ヵ月未満	3
	6ヵ月以上 1年未満	8
1年以上2年未満	1年以上 1年6ヵ月未満	2
	1年6ヵ月以上 2年未満	9
2年以上3年未満	2年以上 2年6ヵ月未満	8
	2年6ヵ月以上 3年未満	3
3年以上		13

2 支援内容・方法

例年通り、利用者の希望を尊重し、特性に合わせた適切なアセスメントとモニタリングのもとでの面談、就労体験（ボランティア体験を含む）先の選択、就労体験の実施とその後の求職活動、就職後の職場定着支援等を実施した。

（1）就労自立支援（就労体験）

ア 支援ケース数：8名

イ 就労体験先：7事業所

（ア）認定NPO法人ぐるーぷ藤 一番館

（イ）社会福祉法人いきいき福祉会「サテライト城南」

（ウ）株式会社あおいけあ 「いどばた」

（エ）ともしびカフェ ポエム ' 10

（オ）NPO法人Nico's Company

（カ）フラワーガーデンハセガワ 農業

（キ）ふるうつらんど井上（2名） 農業

ウ 効果

利用者の多くは、就労体験により自分自身及び人間関係への自信を回復し、より社会とのつながりを希求し、一般就労への移行を模索して行った。就労体験先での雇用に結びついた方や、ハローワークでの一般求人に応募して就職に結びついた方もあった。この時期の利用者に対しては、成果を焦らず、適職を選択できるように伴走する支援が必要であった。一般就労への移行以外にも、次のようなさまざまな就労体験の成果があった。

（ア）自主性・主体性が出てきた。

（イ）評価されることにより、自信を取り戻す。

（ウ）働く楽しさを感じた・自尊感情を育んだ。

（エ）未体験の職種を経験し、仕事の具体的イメージが湧いた。

（オ）苦手で避けていた人間関係を自ら持つようになった。

- (カ) 仕事にしたい職種の目標が定まった。
- (キ) チャレンジする気持ちが生まれた。
- (ク) 表情が出て前を向くようになった。
- (ケ) できない部分を福祉で補う方向性を拓いた。
- (コ) 本人が就労体験に行くことで家族関係が改善した。
- (サ) 家族も本人のできることできないことを理解した。

今年度は就労体験するフェーズの方が少なかったが、農業分野を含め、実績を積み重ね、既存の体験先との関係を深めることができた。

(2) 社会自立支援(継続した支援付きのボランティア)

ア 支援者数 24名

イ 社会自立支援先 8事業所

(ア) NPO法人ワーカーズコレクティブ協会

福祉クラブ生協「世話焼きワーカーズはまゆう」

(イ) 一般社団法人インクルージョンネットかながわ「ぷらっと大船」(2名)

(ウ) NPO法人湘南地域デザイン「ふじぼけ」

(エ) 認定NPO法人ぐるーぶ藤「地域ささえあいセンター ヨロシクまるだい」

(オ) ともしびカフェ ポエム'10

(カ) 社会福祉法人いきいき福祉会「地域ささえあいセンターかるがも」(10名)

(キ) 社会福祉法人いきいき福祉会「サポートハウス城南」(4名)

(ク) 地域の居場所 さっちゃんち(4名)

ウ 効果

利用者の多くが人間関係を苦手とした独自の生活リズムを持ち、いわゆるひきこもりの生活を続ける中で、生活全般に後ろ向きの姿勢であった。また、考えること、コミュニケーションをとること、行動することなど動きのテンポも緩やかであったが、様々なボランティア体験を通して、利用者自身が現実と向き合うことができるようになり仕事そのものに対するとらえ方、考え方に変化が生じた。また、利用者にとっても大切な居場所となっている。結果として、他者とのコミュニケーションがスムーズになることその他、次の効果があった。

- (ア) 生活リズムが整った。
- (イ) 本人のQOLが改善した。
- (ウ) 本人なりの人との関わりや役割ができた。
- (エ) 病状が安定した
- (オ) 家族関係が改善した

就労体験から継続した居場所となり、役割発揮する機会を作ることができた方もいた。

また、ささえあいセンター等を活用し、看板補修、清掃などを実施し、地域との連携を深めながら、役割発揮する機会となった。

(3) 訓練・研修

ア 研修者数 2名

イ 研修先 1施設

藤沢市介護スタッフ研修（訪問型サービスAヘルパー研修）

研修受講により、生活に関する専門技量をつけるとともに、生活リズムが安定し、集団活動への参画ができた。その経験を活かし、介護施設や他分野での就労体験につなげている。

今年度は2名が同時参加することにより、お互いに励まし合うことにより、講座修了することができた。

(4) 職場定着支援

伴走型支援の結果として一般就労に至ると、喜びと安堵感と共に、過去の体験がよみがえり、失敗への不安が強まる方もある。また、就労後に個人的要因・環境要因により自信喪失し、職場で孤立する傾向がある。中には、再び引きこもりの危機に陥ることもある。また、短期で離職に至り転職を繰り返す懸念もある。短時間の就労で就労に慣れていくことや、本人に見合った働き方を提供する側面もある。継続的就労を可能にするためには、利用者との定期的面談や事業主との関係調整など継続した支援が必須である。

ア 支援者数 17名

イ 就職先 21事業所

(ア) 有限会社横ハマ山栄電設

(イ) 株式会社シー・エー通信施設 通信電気技術スタッフ

(ウ) 明治神奈川工場

(エ) 藤沢市立湘南台保育園

(オ) 株式会社ケイ・エフ・ケイ

(カ) 社会福祉法人いきいき福祉会 「ささえあいセンターかるがも」 (2名)

(キ) 社会福祉法人いきいき福祉会 「サテライト城南」 (2名)

(ク) 認定NPO法人ぐるーぷ藤 一番館

(ケ) ベストライフ湘南台

(コ) 株式会社エフエスユニマネジメント

(サ) NPO法人Nico's Company (就労B型)

(シ) リッチフィールド株式会社 農業

(ス) 実家農業(自営) 農業

(セ) さがみ農業組合(障害枠) 農業

(ソ) 茅ヶ崎市役所(障害枠)

(タ) 株式会社るるカンパニー(就労A型)

(チ) 清掃業(2社)

(ツ) メール便配送派遣会社

ウ 効果

ハローワーク、ジョブスポットと連携し、本人に見合った就労の場を提供できた。

定期的な面談による支援で短期での離職を防ぐことができ、職場定着が果たせた方があった。離職を決定する場合も、失敗体験としての受けとめをせずに次の求職活動に進めた。

今年度は、障害枠での就労のサポートや就労継続支援事業者、就労移行支援事業所と連携した就労の機会を作ることができた。

(5) 就労体験先開拓・職場開拓

就労上、人間関係等の配慮が必要など多様な利用者のニーズを考慮して開拓を実施した。

今年度は体験するフェーズの方も少なく、既存の体験先を中心に利用した。

ア 今年度の主な開拓先(ケースを通じての開拓)

(ア) さがみ農業組合 農業

(イ) NPO法人Nico's Company

(他、メルシャン株式会社、藤沢市資源循環協同組合については、未実施だが、受け入れ可能との回答をもらっている)

イ 見学会開催

今年度は、個別ニーズに応じて、個別に既存の体験先等への訪問を中心に実施してきた。

(ア) 見学先 1事業所 藤沢市市民活動推進センター

(イ) 参加者 5名

ウ 効果

藤沢市とも連携して農業系の開拓をし、地域のリソースを活かし、業種や職種を広げることができた。また、個別の見学を通じ、利用者の就労先の視野を広げる支援ができた。

(6) グループ力動を活かした集団支援

交流の「場」づくりは利用者自身のグループ力を引き出し、ささやかな自己肯定感を利用者自身が受け止められる機会を提供し、自発性の向上に繋がった。月一度の交流会に併せパソコン教室、今年度からは、スマホ携帯教室(利用者が講師。地域の方対象)、ゆるゆる自由時間の開催など利用者のニーズに沿った活動を実施した。

また、利用者自身がチラシ作りなどから企画・運営することを目指し交流するだけでなく、ささえあいセンターを中心に地域との連携をしながら、実践へと繋がる活動を展開することができた。

昨年度実施した報告会には市、社協、医療機関、NPO法人などをゲストとして呼び出して、利用者がパソコン教室で作成したパワーポイントで発表する予定であったが、3月以降の場は新型コロナウイルス感染拡大の影響ですべて中止せざるを得なかった。中止になることで居場所がなくなる利用者もあり、その効果の大きさを実感するとともに代替する場や機会づくりが必要となっている。

ア ゆるゆるオーナー(利用者交流会)

(ア) 実施回数 13回

(イ) 参加者 79名(延べ)

(ウ) 主な内容 定期交流会、看板補修等、清掃、社会見学、調理及び花育てなど

イ 知りたいなできたらいいなパソコン(パソコン教室)

(ア) 実施回数 11回

(イ) 参加者 74名(延べ) 他に地域の方も参加

(ウ) 主な内容 希望意見出し、基本操作、グラフ・カレンダー作成及びネット検索、プレ

ゼン資料作成など

ウ ゆるゆる「スマホケータイ教室」(かるがも行事)

(ア)実施回数 11回

(イ)参加者 17名(延べ)(講師、サポート、参加者として)

地域の方35名(延べ)が受講生として参加

(ウ)主な内容 疑問・希望意見出し、買い替えるべきか、メール・写真・地図・LINE・音が鳴らないなど個々の疑問点の解消

エ ゆるゆる「自由時間」

(ア)実施回数 1回

(イ)参加者 5名

(ウ)主な内容 編み物、イラスト作成、ガーデニングなど自分の好きなことだけど、なかなか手が付けられなかったことを思い思いに練習したり、試したりする時間

(7) 支援者のスキルアップと関係機関との連携強化

今年度の課題であった個別援助技術向上を目指した勉強会、ケース検討会を関係機関と連携し、共に開催することができた。また、ケース検討を通じて、当事業にて抱えている利用者増やアプローチ方法を関係機関と共有する機会にもなった。次年度も継続的に開催していく予定である。

ア 就労準備勉強会「高次脳機能障がいの理解と支援」

(ア)実施日時 2019年10月28日、11月1日

(イ)参加者 32名(延べ)

(ウ)実施内容 ・高次脳機能障がいの理解と支援、
・高次脳機能障がいの事例検討

(エ)講師 横浜市総合リハビリテーションセンター
高次脳障害支援課 青木昌子氏

(オ)参加機関 就労準備支援事業、バックアップふじさわ、生活援護課、藤沢市社会福祉協議会、医療機関他

イ 「これからケース検討会」

(ア)実施日時 2019年12月18日

(イ)参加者： 12名

(ウ)実施内容 就労準備支援事業ケースの検討

(エ)参加機関 就労準備支援事業、バックアップふじさわ、藤沢市社会福祉協議会

*第2回目(3月4日)は、新型コロナウイルス感染拡大に伴い中止とした。

(8) その他の支援

ア 個別支援においては、必要に応じて、具体的転居を含めた住環境整備支援、心身両面において必要な病院の紹介・受診同行を含めた受診受療支援、身体障がい者手帳等の紹介・診断書作成受診・申請支援、障がい年金等の紹介・申請支援、生活保護制度の紹介・申請

支援などの生活支援、そして、家族関係調整支援を行った。

イ 面接を通じた生活自立支援

毎週、隔週等での面接を行うことが生活リズムを作る第一歩であり、すべての利用者に行ってきた。その中で、体調面、食事摂取状況、睡眠等健康状態を確認し、必要であれば受診につなげるなどの就労体験等へのベースとなる支援を実施。

ウ 社会参加、就労に向けての基礎知識教育、健康管理等の指導

(ア) 挨拶、身だしなみ、沐浴

(イ) 洗濯、食事など生活リズムを整えるなど健康管理、生活習慣の改善

(ウ) 履歴書の書き方、面接時の心構えなどの就労へつながる支援

平塚 訪問介護

1 経営改善の結果を出す

援助内容の見直し、サービスの圧縮、業務の効率化等行い事業継続を図るもサポートハウスに特化したサービスにシフトチェンジした為、退居が相継ぎ職員の退職も重なり、更に厳しい状況となり、城南との合併となった。

2 2020年度の課題と目標

城南事業との統合を行う為、業務のスリム化を行ってきたが、更なる効率化とコスト削減を行う。

城南訪問介護と言う新しい風が入った為、業務の見直し、一人一人の仕事を見つめ直し、専門性を高め専門職としてのスキルアップに努める。

平塚 サポートハウス

1 サポートハウス連絡会を通じて、3か所のサポートハウスの現状と課題を共有し改めて事業の点検見直しを図った。

2 経営

入居施設への住み替えやご逝去による退居等相継ぎ空き室が3部屋と言う状況となっており、市内全域の包括、居宅、病院、保護課、福祉課等に営業をかけるも、問い合わせはあるものの入居まで繋がっていない。

3 2020年度の課題と目標

事業縮小を図った為、業務のスリム化を行ってきたが、更なる効率化とコスト削減を行う。一棟借りで家賃が発生するサポートハウス和10床の満床を図る。

西寺尾 認知症対応型共同生活介護

1 運営状況

認知症の高齢者が住み慣れた地域で安心して日常を送り、最期まで尊厳を持って暮らせるよ

うに支援を行った。

2 ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み

地域での災害発生時、避難場所として活用ができることを、地域住民との合同避難訓練や運営推進会議を通して周知した。また、災害時には利用者避難の援助を行ってもらえることになっており、相互に協力し合える体制ができている。

また、地域消防団での活動も行っており消防団協力事業所となっている。

3 専門職としての人材育成、確保及び計画

(1) 職員研修やセミナー等への参加

職員の研修計画を基に、法定内研修も含み管理者がスケジュールを立てて、研修への参加を促した。また、職員全員が共通の知識や技術を得るために勉強会の形を取り周知した。

(2) 人材確保

同業種からの紹介及び転職サイトを見て応募があった2名を採用した。

(3) 西寺尾デイサービスとの兼務

人材不足を補い合うシフト形態を取り、知識や技術の向上へ繋げた。

4 コンプライアンス、リスクマネジメント強化及び業務効率化、環境の改善】

(1) 職員会議時に、業務の効率化や環境について話し合いを行い改善へ繋げた。

(2) ヒヤリハットや事故などの報告書を作成するに当たり、職員複数名で原因や対策を話し合い、結果を申し送りにより速やかに周知した。また、運営推進会議で報告して、出席者の意見を聞き取り入れた。

5 その他

(1) 医療連携の充実を図るため、居宅療養管理指導の導入に向けて取り組んでいる。

(2) 定期的に外泊する入居者がいたため、前年度と比較してショートステイの空室利用を行う機会が増えたが、タイミングを合わせる事が難しく100%にはならなかった。

6 事業展開の検討などを含む経営目標

最期まで安心安全安楽に日常生活が継続できるように、職員の資質向上、医療充実及び安定した稼働率を維持していく。

西寺尾 共用型認知症対応型通所介護

1 運営状況

認知症の高齢者が住み慣れた地域で安心して日常生活ができる様に支援を行った。

2 ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み

地域での災害発生時、避難場所として活用ができることを、地域住民との合同避難訓練や運

運営推進会議を通して周知した。また、災害時には利用者避難の援助を行ってもらえることになっており、相互に協力し合える体制ができている。

また、地域消防団での活動も行っており消防団協力事業所となっている。

3 専門職としての人材育成、確保及び計画

(1) 職員研修やセミナー等への参加

職員の研修計画を基に、法廷内研修も含み管理者がスケジュールを立てて、研修への参加を促した。また、職員全員が共通の知識や技術を得るために勉強会の形を取り周知した。

(2) 人材確保

同業種からの紹介及び転職サイトを見て応募があった2名を採用した。

(3) 西寺尾デイサービスとの兼務

人材不足を補い合うシフト形態を取り、知識や技術の向上へ繋げた。

4 コンプライアンス、リスクマネジメント強化及び業務効率化、環境の改善

(1) 職員会議時に、業務の効率化や環境について話し合いを行い改善へ繋げた。

(2) ヒヤリハットや事故などの報告書を作成するに当たり、職員複数名で原因や対策を話し合い、結果を申し送りにより速やかに周知した。また、運営推進会議で報告して、出席者の意見を聞き取り入れた。

5 その他

(1) サービス提供時間を延長したため、就労している家族からの要望により、通常よりも1時間早く来所する利用者があった。

(2) グループホーム利用者の中に定期的に外泊する方がいたため、共用型利用の方を中心にショートステイを実施した。また、共用型利用の方の中にグループホームの入居申し込みをしている方がおり待機者となっている。

6 事業展開の検討など含む経営目標

自分のペースで日常生活が送れるように、職員の資質向上を図る。また、稼働率を安定させ、ゆとりのある支援を行う。

西寺尾 通所介護

1 運営状況

(1) 質の高いサービスの提供

モニタリング・アセスメントの内部研修を実施した。新たに2名の職員がモニタリングを始めた。

(2) 人材育成

ア 音楽療法の研修計画を立案し、外部研修に職員3名を派遣した。

イ コロナ感染拡大の影響で講師を事業所に招く職員全体研修は延期となった。

ウ 困難な事例を多く受け、介護度の高い利用者へのケア（介護技術・病気への理解）を学び、職員同士で情報共有することでチームケアを実現した。

オ 園芸・趣味活動の年間計画を立案した。趣味活動を実施し、毎月の広報に掲載している。園芸については4月から計画を実行予定しており、営業ツールとする。

カ アセッサーによる指導は達成できなかった。

キ 障害者分野への見学、講習は達成できなかった。

（3）稼働率

稼働率85%を目標にしたが、人員不足から新規受け入れを調節した結果、3月末で73%で達成できなかった。

（4）地域との連携

ア 社会福祉法人が経営するデイサービスとしての社会貢献は達成できなかった。

イ 全職員が普通救命講習を受講することは達成できなかった。

ウ 消防団に入団し、定期的な会議、調整可能な活動に職員が参加した。

西寺尾 居宅介護支援

1 担当地域を取り巻く状況

（1）ケアマネが増えた状況で本格的にスタートできた。神奈川区で相談件数が一番多い神之木地域包括支援センターからは定期的に新規の依頼があった。

（2）保土ヶ谷・西区・鶴見区には、範囲を広げることはできなかった。

2 ラポールグループの地域包括ケアシステムの取り組み

（1）居宅の利用者が増えたことで、デイ西寺尾・共用型デイ・LSA・サポートハウスの連携が必要な場面も増えた。

（2）更なる連携は今後の課題となる。

介護支援専門員の立場から、必要とされるサービス提供を一緒に考えていくことが必要と考える。

3 専門職としての人材育成

（1）神奈川区ケアマネクラブ、西区ケアマネクラブ、はまかぜ診療所、神奈川区他職種連携協議会、済生会神奈川県病院等の研修会には定期的に参加した。

（2）個別に参加している研修等にそれぞれが参加した。

（3）それぞれの事例についてはタイムリーに意見交換ができた。

4 コンプライアンス・リスクマネジメント強化及び事業効率化・環境の改善

（1）利用者の増加と共に、個人情報ファイルの整理をしているが、新規対応が優先され、間に合っていない事もあった。

（2）利用者の増加と書庫等の環境改善は、必要で次年度に引き続き整備していく。

（3）介護保険の法令遵守については、常に適正に運営するように確認した。

5 経営目標

- (1) 予定していた職員が退職し、特定事業所加算は取得できず、これによる予算乖離は、2,413,040円。
- (2) 年度末の利用者数(介護)64人で、目標としていた81人は達成はできなかったが、ケアマネの人数も予算作成時の予定人数を割っているため、妥当な数字と言える。
年間総利用人数(介護)は、目標の730人に対し714人で、97.8%の達成率となった。
- (3) 要介護1から2の利用者は全体の年間平均5割だった。
- (4) 要支援の人数を多く持っていることが収入減となるため、要支援の保有人数を決めて行くことが次年度の課題である。

西寺尾 ライフサポートアドバイザー

1 シニアリビングの状況

- (1) 入居者の4割ほどが生活保護世帯だった。
- (2) 単身者が8割強を占めている。緊急連絡先がない世帯があり、入院したとき等困る事がある。
- (3) 精神疾患のある利用者もあり、対応が難しい。

2 ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み

シニアリビングの入居者が、居宅西寺尾やデイサービスの利用者となることも増え、法人サービス、包括支援センター及び区役所との連携ができるようになってきた。

3 専門職としての人材育成

- (1) 複数の職員で分担しているため、日々の連絡のためのノートを作り情報共有を諮った。
- (2) 事例ごとに意見交換をして生活援助員としてのスキルアップを諮ろうとしたが、その場の意見交換で終わってしまったため、次年度も継続的に取り組む。

4 コンプライアンス及びリスクマネジメント強化

個人情報の取り扱いについては、様々な場面で横浜市の基準に添うように確認した。
記録において、サポートハウスや居宅職員の客観的意見を参考にして、適正な記録や報告書作成に努めた。

5 経営目標

受託費用の範囲内で収まるように運営できた。

西寺尾 サポートハウス

1 カントウ西寺尾の状況

(1) 夜間の宿直を警備会社に変更し、夜のサポートは18時から22時のオンコール体制が整った。

(2) 課題

ア 土・日曜日の18時から22時のオンコール体制は組めず、管理者が携帯を持っている。

イ 火・木・土曜日の事務所当番とサポートハウス担当のシフトが組めず、事務所が無人になる事があり、「ちょっとした困りごとの支援」に対応するために負担がかかっている。

2 経営目標

支援体制の確保が出来ず、自信をもって広報していける要素に欠けることで、パンフレット等の配布は出来なかった。

3 地域包括ケアシステムについて

(1) 事務所は地域に開かれたスペースとして、相談事の窓口として機能できた。

(2) 毎日30分の午前中の体操は、少人数ながらもサポートハウスの入居者やLSA入居者が参加し続けている。

(3) 2ヶ月に1回の映像カフェは、デイサービスを利用しない方も楽しみな企画として継続している。

三ツ沢 介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム ラポール三ツ沢）

1 人材育成

(1) 月に一度の面談には至っていないが、必要時に面談を実施することで役割の明確化や目指すべき方向性などが確認されている。

(2) 面談に対しては、上期人材は人材が不足していたが下期になり少しずつ入職者が増えていくことで、面談を実施する時間が取れるようになり、職員が落ち着いてきた。

(3) 個別研修計画においては、計画を立案し振り返りの機会を持つことができず、運用方法に課題がある。

(4) 研修プログラムについては、新入職員について介護現場に入る前に1か月間の研修を実施した。丁寧に研修を行うことで、多職種の職員の理解や配属ユニット以外のユニットを知る機会となり、オール三ツ沢で新卒を迎え入れる意識が芽生えた。

(5) ユニットリーダーにおいては、11月12日に1日かけて法人の全事業所を見学した。

実際に法人事業を見る機会を設け、そこで働く職員の話聞くことで専門職として考える機会をつくることができた。

(6) キャリア段位制度に関しては、1名受講している。制度の活用にまでは至っておらず今後、取得者とともに制度の活用を検討する。

(7) 委員会等においても、再構築を図ることができず既存の形態で終えている。

2 人材定着

(1) 2019年度介護職員の離職率は6%となっている。内訳は、介護職員のパート2名(1 .

4人工)と常勤職員1名の離職。入職者は16名(13.3人工)の介護職員の入職があり、年度末では人員が昨年度と比較し大きく安定している。

- (2)また、入職の中には、技能実習生が4名(4人工)、留学生が2名(1.4人工)おり、前向きな姿勢と向上心の強さから職場に良い影響を与えている。
- (3)業務の洗い出しに関しては、年度末よりコンパッソ社会保険労務士事務所とともに法人として取り組みを行っている。結果がでるのか、2020年度中となる予定で進行している。
- (4)ユニットを超えての連携については、一部の職員が全体をフォローしているが、まだ十分ではない。今後は、ユニット間の連携を進め職員の負担が偏らないように進めていく。
- (5)ユニットリーダーのみ法人全事業所の見学を実施している。次年度は、中途採用者やパート職員等含め、全職員が定期的に見学できる研修を組み入れていく。

3 利用者支援

- (1)ユニットミーティングは実施できているユニットとできていないユニットがある。
今後確実に実践できるようユニットリーダーと必要性を共有していく。
- (2)介護展開の実践に課題を残したままである。24時間シートの活用の理解に温度差があり、シートの本来の活用が図られていない。
- (3)ユニットケアの推進のためリーダー研修の受講を計画していたが、人員の不足などにより受講ができていない。(現ユニットリーダー研修修了者3名)

4 地域共生社会の実現を目指す

- (1)2019年度は様々な国籍における人材が入職した。言葉の課題はあるものの、働く姿勢や向上心等、お互いに強みを理解しながら研修を行い育てあう土壌がうまれている。
- (2)2018年度に防災協定を締結した三ツ沢住宅に続き、2019年度は、11月11日に桜台ハイツと防災協定を締結した。さらに自衛消防隊として、2月3日に桜台ハイツ自治会に対して、スタンドパイプ放水訓練の指導に協力している。
- (3)三ツ沢サロンも定期開催が実施され、地域の方の参加も増えている。そうした中、台風に見舞われた後に、三ツ沢サロン参加者が自主的に三ツ沢に掃除に来てくださることがあった。今後もお互い様の関係構築に向けた取り組みを行っていく。

5 機能訓練(生活リハビリ)

- (1)生活リハビリテーションの視点でのケアというものが具体的に実施できていない。日常生活の中で、どのようにすれば利用者の意欲が向上し、結果的に機能があがるのか、そのことは、利用者理解がなければできない。よって、今後も利用者の今までの暮らしがどのようなものであったのか。何に感動し何をしたいのかなど利用者理解の視点を強めていく。
- (2)IADL向上に関して、なんでもやってしまうのではなく、その方の役割を見出すことが今後、介護職には求められる。

2019年度、機能訓練の視点が共有されていなかったため、2020年度機能訓練指導員が変更になることで、機能訓練に対する視点等を整理していく。

6 経営目標（事業展開の検討など含む）

特養単体での年間稼働率 97.3% 空室活用後の年間稼働率 99%

三ツ沢 短期入所生活介護

1 在宅に戻ることを意識してのケア提供

(1) 24時間シートの活用には至っていないが、ケアチェックポイントを活用することで在宅生活と施設生活との暮らしの継続を図っている。

(2) 家事など、できることを継続することには至っていない。しかし、自立支援や役割を持ちいきいきと生活するためには、役割を持つことは重要であるので今後も継続して支援の考えの柱としていく。

2 10室の本入居へのスムーズな移行

(1) 4月1日より20室のショートすていから10室へ移行している。生活相談員や介護職員の連携により、大きな問題がなく移行を完了している。また、生活相談員は、20室から10室になったことにより大幅に業務が減少した。時間外勤務がほぼ0になるなど、移行したことにより現場を含め、関係職員の業務量が大きく変化している。

3 生活相談員の特養とのチーム化

(1) チーム化が進んだことで、空室活用が昨年度と比較して進んでいる。

(2) 10室でのベッドコントロールとなったことにより、稼働率が落ち込むことが予測されたが、空室活用や既存のショート活用などが生活相談員によりキャンセルがでて直ぐに空床を埋めることができ、安定的な稼働率を維持している。

4 経営目標（事業展開の検討など含む）

年間稼働率 110.8% 平均介護度 3.0 新規利用者数 46名

ラポール三ツ沢にかかわるワーカーズ・コレクティブ

1 W.Co くっく SUN

(1) 食事の配膳業務について

ア 3階東ユニットにおいて、朝・昼・夕の食事の準備、配膳や見守り、片付けなどを行った。

イ 3階東ユニットだけでなく、他ユニットへ短時間でもヘルプに入る事により多くのご入居者や職員と関わりを持つことができ、コミュニケーションをとることができた。どこのユニットにも必要とされる場面がある事にやりがいも感じた。

ウ ユニットキッチンの衛生管理と在庫チェックを毎月実施した。

エ メンバーが少ないために、夜シフトが埋まらない日を W.Co むすびの2名の方に協力して入ってもらった。

(2) 「食の楽しみについて」

ア 食レク

隔月に全ユニット対象に、「冷やしぜんざい」や「リンゴのコンポート」などの「手作りおやつ」の提供をした。

イ ユニット調理

各ユニットで要望があったメニューを、ご入居者、職員と共に作り盛り付けや飾りつけ等に参加していただいた。

ウ 食事会

毎月、両ユニット(A・B)でお寿司やピザ、うなぎなどの出前を取り、普段メニューに出ない食事を楽しんでいただいた。

(3) 3階東ユニットでの協働について

ア ユニットミーティングに参加し、多職種との情報を共有しました。くっくSUNのメンバーも昼礼ノートなどを活用し、自ら情報を得る努力をした。

イ 日常の業務でも連絡を密にとり確認を怠らないように努めた。

ウ 3階東ユニットでの「クリスマス会」や「ひな祭り」など季節感のある企画を職員と共にに行った。

(4) ユニットキッチン環境整備について

月に数回メンバー間で担当ユニットを交代しながらチェックし、改善が見られない箇所の後追いをした。チェック時に改善の見られない箇所の清掃を行った。改善されたところもあったが、同じ箇所が出来ていない所もあった。

(5) 全ユニットの食品関連の在庫チェックについて

月末に一度在庫チェックをしていますが、過度の在庫を抱えるユニットはなくなった。

(6) 組織活動について

W.Coむすびと協力して参加型福祉を進めた。

ア ご入居者の生活の質を向上するために、環境向上委員会の一員として参加した。

アクティビティ、DVD鑑賞、「お抹茶の会」、コンビニツアー、百人一首等に参加して楽しめる工夫をした。

イ 「ラポールシアター」を開催し、地域の方にラポールラポール三ツ沢を知ってもらうことができた。

ウ 求人募集のお知らせをW.Co連合会のHPに載せました。2名の問い合わせがあったが、残念ながら加入には至らなかった。

エ W.Co連合会の「住まい型生活支援部門」会議に出席し、各ワーカーズと意見交換をした。また、共済委員会の委員も2年務めた。

オ 私たちの活動に賛同し、支援して下さる方から賛助会費を募っているが、1団体と4名の方が会員になって頂いた。賛助会費で鏡開きをした。

カ 学習会、講習会に参加し、自分たちの組織運営に活かすことができた。

(7) ラポール三ツ沢との連携

ア 入居者・利用者の暮らしに潤いが持てるように、秋祭りや長寿を祝う会に実行委員とし

て参加した。

「ラポール三ツ沢みんなの会」のメンバーも参加し近隣のワーカーズと連携した。

イ 三ツ沢サロン（オレンジカフェ）を多職種と開催し、地域の方と交流した。

ウ メンバーのスキルアップのためにも、できる限り内部研修に参加した。また、外部研修に参加しやすいように、シフトを交代しあった。

エ 感染症研修、食中毒、身体拘束防止、技能実習制度に積極的に参加した。

オ 環境向上委員会の一員として「食事会」「百人一首」「DVDを見る会」「コンビニツアー」「アクティビティ」などを企画、実施した。

カ 防災訓練、特別避難場所開設訓練などに参加し、スキルアップに努めた。

キ ユニットケア推進会議、食事会議、ラポール三ツ沢の会、三ツ沢サロン、ユニットミーティングなどの会議に職員と共に参加した。

ク 法人から委託された2ワーカーズの代表として、入退居委員会、食事会、防災会議、感染症予防委員会、身体拘束適正化検討委員会、事故防止委員会等に参加した。

ケ 法人から委託された2ワーカーズの代表として「東日本大震災復興支援まつり」の幹事会の幹事と実行委員として参加した。

2 W.Co むすび

(1) 総括

ア 食事介助を含む見守り業務を拡大し、以前に増して入居者・利用者の生活に寄り添い、職員との協働を広げ、ラポール三ツ沢での暮らしを支えることが出来た。

イ 入居者・利用者の個性を知り、様々な要望に応えるため、各ユニットミーティングへ担当者が参加した。ミーティングを行っていないユニットもあるため、三ツ沢会議で開催の希望を伝え、本年度は小規模でもすべてのユニットミーティングに参加することができた。

ウ 秋祭りや東日本大震災復興支援祭りなど、内外の行事に主体的に取り組み、行事の継続を支えた。

秋祭りには「みんなの会」からも多くの参加協力を得た。東日本大震災の被災地復興のための義援金を全員会議のたびに集め、本年度 16,387 円を法人の募金箱に寄付した。

エ リネン交換では入居者・利用者の状況に合わせ、交換時間やセッティングなど柔軟な対応を行った。

リネンの在庫や枕の汚れなど気付いたら職員へ伝え、倉庫の整理や清潔な寝具の状態を保つことができた。

オ 生活環境整備という点では、他の業務内容が増えて来たことで清掃にかけられる時間が減りつつあり、今後やり方を見直していく必要がある。

カ 三ツ沢サロンやラポールシアターでお馴染みになった近隣の方々が、台風の後の掃除をしにきてくださるなど、少しずつ外部に向けた活動が実を結び始めた。

キ ラポール三ツ沢自衛消防隊への参加により、女子隊の結成に協力することができた。

ク ラポール経営会議、三ツ沢会議、ユニットケア会議、感染症予防・褥そう委員会、事故防止委員会、身体拘束防止委員会、防災会議、食事会議、環境向上委員会等に参加し情報

を共有した。

(2) 利用者支援について

ア お茶会や各ユニットのイベントに参加し、入居者の安全を職員と共に支え、楽しかった様子を各方面で折に触れ話すことで、こうした企画の付加価値の高さを伝えた。

イ 本年度も、ひな祭り・五月人形・七夕・クリスマス・お正月と季節や行事に合わせ飾りつけを行った。

2階3階のセミパブリックにもユニットケア会議で提案し、クリスマス飾りの寄付を2ワーカーズで募り賑やかに飾り付けることが出来た。各階の入居者・利用者にも、寄付をしてくださった方にも喜ばれた。

ウ 「みんなで歌おう」「ひまわり喫茶」「お茶コーナー憩いの場」「居酒屋」といった、むすびが市民パートナーとして主体となり開催する企画も、入居者・利用者に大変喜ばれた。

感染症対応で市民パートナーを受け入れられなくなり催しがなかったため、むすびが各ユニットに歌をうたいに出向いたり、むすび売店の代わりに買い物代行をして入居者・利用者の生活の質を高めるよう努めた。

エ 本年度も、くっくSUN・むすびの協賛による鏡開きを行った。ユニットが違い普段なかなかお話のできたない入居者・利用者同士の交流の場ともなっている。

オ 市民パートナー活動も広がりを見せ、中学生によるパレエ、教会の方の合唱、ご家族の紹介で来られるようになったずん「♪チャカバンド様」など、新しい催しが増えた。

カ 恒例の夏と冬の大掃除では、普段手の回らないところの掃除が出来、掃除の後はご家族や市民パートナーとの懇親会で、親しくお話することが出来た。リピーターが定着している。

キ 普段、洗濯たたみをしてくださる入居者をお招きし、ケーキ・お茶を提供する感謝の会を年2回開いた。

本年度は法人との連名で、お一人お一人に合わせた文面の感謝状をお渡しし、参加者に大変喜ばれた。

ク 本年度も、「三ツ沢いちば」を2回開催し、気に入った衣類などを選んでいただきお買いもの気分を味わっていただくことが出来た。

藤沢市 辻堂西地域包括支援センター

1 社会状況、社会福祉事業を取り巻く環境から

今年度はこれまで取り組んできている事業に加えて、「ネットワーク構築の強化」に重点を置いて様々な取り組みを行ってきた。

地域包括ケアシステムの構築をしていくうえで「地域での暮らし続ける体制づくり」「地域での互助の支えあいの意識向上」「高齢者本人に求められる自助力」の強化の取り組みが行われ、地域や高齢者が課題解決力をもたなければ不安や生活課題が大きくなる中で暮らし続けていかなければならない状況が目の前にある。

特に介護力の不足や地域の見守りネットワーク体制の不足は深刻で、プライバシーを重視するがあまり隣家がごみ屋敷となっていて全く気が付かなかったり、8050問題の子供世代

が同居していることも知らないということもあります。

これらの多くの地域課題を地域住民や関係団体の方々と共に解決に向けて協働していくことが、「地域力」を高めることにつながっている。

- (1) 地域内の医療機関に連携強化の取り組みについて周知し、「在宅医療・介護連携地区別懇談会」では在宅医療を提供している総合診療を行っている医療機関だけでなく、開業医と連携を深めていくにはどうしたらよいのかなどをテーマに介護サービス事業者と医師が話し合いの場を持つことができた。
- (2) 地域アセスメントを継続し、介護サービス事業所や地域で高齢者に関わることの比較的多い民間事業所などの情報を整理しケアマネジャーなどに情報提供を行っている。
- (3) 辻堂地区協議体に参加し「健康への取り組みの強化」をテーマに冊子を作成している。次年度配布し活用していく予定である。
- (4) ケアマネサロンでは1回目をケアマネの資質向上を図るために「目標志向型のケアプラン作成」研修会を開催。2回目は新たなネットワーク構築のため地域内の金融機関(横浜銀行・ゆうちょ銀行)に参加していただき、ケアマネジャー、民生委員・児童委員、CSW、基幹型包括職員の参加も得て「金銭管理が困難になってこられている高齢者の支援」についてどのような連携が取れるのかなど話し合い、顔の見える関係性を作ることができた。
- (5) 権利擁護の意識向上を目的に消費者被害や詐欺情報などをサービス事業者に提供した。神奈川県弁護士会に依頼した「終活」に関する講演会・相談会は新型コロナウィルス蔓延防止対策にて次年度に延期となったが、企画し申込者の登録もしている。
- (6) 「認知症サポーター養成講座」の開催は「辻堂まちづくり会議」にて「認知症になっても安心して暮らせる辻堂」を目指すという取り組みから辻堂地区自治会町内会連合会、辻堂地区社会福祉協議会の方を対象に開催することができた。各自治会での開催にも少しずつではあるがつながっている。
- (7) 若年性認知症の方の支援や8050問題に該当する方の支援、高齢者虐待の対応、ゴミ屋敷の住民へのかかわりなどでCSW、保健所や関係する行政機関との連携を図った。

2 ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み

- (1) ケアプランセンターラポールには、支援の継続性が重要な支援困難ケースを含めてケアマネジメントの依頼を行い連携強化を図ってきている。特に辻堂団地に住む高齢者夫婦のケースについては「地域ケア会議」の事例として資料提出していただき、医師、歯科医師、薬剤師、管理栄養士、作業療法士の専門職の方から助言を得るとともに地域課題の視点から関係者間で「地域支援」の方向性など話し合いをする場を持つことができています。
- (2) なぎさ荘まつりに参加し、辻堂地区の方を含めた高齢者の食や健康づくりの情報提供など行うことができた。

3 専門職としての人材育成、確保及び計画

- (1) 多問題を抱える家族支援の視点を常に意識できるように毎月支援終了ケースの振り返りも

含めてケース検討を実施した。それぞれの専門職の立場からの視点を話し合うことでそれぞれが気付きを持つことができている。

- (2) 県や市が主催する必要な研修会には該当者が出席し、地域包括支援センター職員に求められる相談援助技術を含め、介護保険制度や介護予防の取り組みなどセンター内で報告をすることで参加しなかった職員も共に学ぶ機会を持った。

4 コンプライアンス、リスクマネジメント強化及び業務効率化、環境の改善

- (1) 介護保険業務においては法令順守に努めた。障害福祉サービスの手続きや行政窓口の対応等で連携が図りにくい場合に地域包括支援センター連絡会にて問題提起して解決を図るようにした。
- (2) 年々増加傾向の相談の記録や集計については、辻堂東地域包括支援センターと協議を行って業務効率が図れるようなデータ集約を行った。ペーパーレスの取り組みやそれぞれの職員が適切な支援ケースを担当することで一定の職員に負荷がかかりすぎないようにし、残業を減らす取り組みも実施している。
- (3) 定期的に職員と管理者が共有面談を実施し、「サークル活動」を年2回行うなどできるだけ快適な職場環境を維持できるように努めた。

5 その他

辻堂西エリアと辻堂東エリアでは多少の地域的な特徴の違いはあるが、「辻堂」という視点からそれぞれの地域包括支援センターがしっかりと連携しあうことで、事業や様々な企画を一緒に実施し成果を上げることができた。

また、今年度は特に台風など気象状況が「高齢者の避難が必要なレベル」になることが増えてきているため、災害時の地域包括支援センターの職員としての行動について問題提起を行政に行い次年度より協議の場を持つことになった。

6 経営目標（事業展開の検討など含む）

- (1) 人員配置に見合った適切な給付管理数を維持しているが、委託を受けてくれる居宅介護支援事業所が減っているため、直営件数が多くなりつつあるのが現状である。
- (2) 総合相談件数（2月末）
1,268件（うち新規相談496件）
- (3) 介護予防支援、介護予防ケアマネジメントプラン作成数（給付管理数：2月度請求分まで）
 - ア 年度計画値3,408件に対し、実績値2,869件（直営・委託合計）
 - イ 4月末請求分（2020年度分）にて概ね計画値に達成する見込みである。
（毎月300件弱の給付管理を行っているため）

藤沢市 辻堂東地域包括支援センター

- 1 社会状況、社会福祉事業を取り巻く環境から
辻堂東地域包括支援センターを開所し、4年が経過した。

開設当初より地域社会資源の把握に取り組み、1件ずつ丁寧に訪問し、当センターの周知に地道に取り組んできた結果、「頼りになる地域の相談窓口」として地域住民はもとより行政や医療・介護関係などの公的機関、民生委員や自治会、バス・タクシー会社や不動産関係など多機関から高齢者や介護されている家族の相談を受けることができるようになった。

少しずつではあるが、地域見守りネットワークを拡大することができていると実感している。藤沢市の中でも辻堂地区は独居高齢者が多い地区である。

昨年より独居高齢者の生活支援(身寄りのない、または親族との関係が希薄な高齢者の相談、認知症・精神疾患のある独居高齢者の相談など)、閉じこもり(いわゆる8050問題)や高齢者虐待など家族間の問題を抱える相談など複合的な問題を抱える相談の増加が著しく、地域住民や地域関係機関など支援者がその対応に苦慮し、地域包括支援センターに相談する事案が増えている。

地域住民や地域関係機関が地域包括支援センターに期待している役割も年々変化している。

そのような社会状況の中、期待に応えることができるよう地域包括支援センターの機能強化、職員の資質向上、地域で高齢者を支えるネットワークづくりに取り組んだ。

2 具体的な取り組み

- (1) 辻堂東地区の新規相談の内容を地区ごとに分析し、地域課題の発見に努めた。
- (2) 辻堂地区協議体に委員として出席し、「健康づくり」における各団体の活動の情報収集を行い、地域住民に活用してもらえるよう辻堂地区健康マップを作成した。
- (3) ケアマネサロンを開催し、地区内の金融機関(郵便局・横浜銀行)と民生委員、ケアマネジャー、地域包括支援センターが高齢者の支援について意見交換を行い、新たなネットワークを構築することができた。
- (4) 事務所2階スペースを活用し、月1回「ふらっと辻堂東包括」を開催し、CSW・ケアマネジャー・民生委員児童委員協議会・医療機関などが気軽に交流できるような場所を作り、顔の見える関係づくりを行った。
- (5) 事業対象者・要支援者等の自立支援に向けた目標指向型のケアプラン作成について、ケアマネジャーを対象に研修会を開催した。また、年3回辻堂地区地域ケア会議を開催し、ケアマネジャーが地域の医師・歯科医師・薬剤師・管理栄養士・理学療法士から助言を受ける機会を設け、連携構築を図るとともに、地域課題を共有、解決できるよう取り組みを行った。
- (6) 藤沢警察署や横浜弁護士会と連携し、消費者被害防止や成年後見制度・終活について地域住民向けの講演会を企画した。(横浜弁護士会と連携による成年後見制度・終活についての勉強会は新型コロナウイルスの影響で次年度に延期となる)
- (7) 辻堂地区郷土づくり推進会議「くらし安心・安全部会」の中で、認知症についての地域でどのような取り組みができるか意見交換を行った。また、辻堂地区自治会町内会、地区社会福祉協議会を対象に認知症サポーター養成講座を開催し、認知症の理解、認知症があっても安心して暮らせるまちづくりについて普及啓発活動を行った。
- (8) 精神疾患、8050問題、生活困窮の相談に対応すべく、生活援護課、バックアップふじさわ、障がい相談機関との連携を図った。

3 ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み

- (1) ケアプランセンターラポールとの連携により要支援から要介護状態になった際にも切れ目なく生活支援を継続することができるよう高齢者やその家族の意向に基づき、迅速に対応することができた。
- (2) なぎさ食堂と連携し、なぎさ荘まつりを通じ、地域の高齢者の外出支援を図ることができ、健康づくりや介護予防に関する情報提供を図ることができた。

4 専門職としての人材育成、確保及び計画

- (1) 多問題を抱える総合相談に対応できるよう定期的に困難ケースの共有・検討を行い、相談援助技術のスキルアップを図った。
- (2) 適切な研修計画を立案し、県や市主催の研修に全職員が参加することができた。

5 コンプライアンス、リスクマネジメント強化及び業務効率化、環境の改善

- (1) 東西包括支援センター協働の事業において担当職員間のコミュニケーションを密にすることで、辻堂東西合同センター会議の開催頻度を見直し、業務効率化を図った。
- (2) 管理者と職員の個別面談を随時行い、働きやすい職場環境づくりに努めた。
- (3) 地域活動記録などペーパーレス化を図り、経費削減に努めた。

6 その他

1 法人2 包括の運営を活かし、辻堂地区地域包括ケアシステムの構築に向け、辻堂西地域包括支援センターとの連携により事業を円滑に行うことができた。

7 経営目標（事業展開の検討など含む）

- (1) 包括的支援事業と介護予防支援・介護予防ケアマネジメント事業の進捗を管理し、適切な給付管理件数を維持した。
- (2) 総合相談対応件数（2月末）
1,228件（うち新規相談359件）
- (3) 介護予防支援・介護予防ケアマネジメントプラン作成数（給付管理数2月末）
ア 年度計画値3,400件に対し実績値3,343件（直営・委託合計）
イ 収入予算比は、98.3%（2月末まで）

なぎさ食堂

1 運営状況

地域の高齢者食事を1日のうち1食でも美味しく健康的に満たせるように、お客様とコミュニケーションを取りながら提供することができた。

2 専門職としての人材育成、確保、及び計画

年度はじめは、人員不足等窮地もあったが、新しい人員が入ったことにより、新しい取り組みやイベントを企画、開催するところできた。

3 コンプライアンス、リスクマネジメント強化及び業務効率化、環境の改善

台風など自然災害時において、なぎさ荘と連携をとりながら店内の対策・従業員の安全確保の方法を従業員全員で確認し実施をした。

設備の移動等で営業の効率を良くした。

4 経営目標（事業展開の検討など含む）

食堂の再開に合わせ、業務の効率化、削減を徹底する。