

2020年度 事業報告

社会福祉法人いきいき福社会

2021年3月31日

はじめに

1 新型コロナウイルス感染症との一年

- (1) 2020年1月24日の組織内会議での注意喚起から始まり、同29日に組織内メールで予防対策の徹底した取組みの指示、職場内の掲示での情報発信、そして法人職員の感染疑いへの迅速な対応を強化しました。
- (2) また、いち早く取り入れた民間PCR検査キットの購入で感染有無をスピード感持て確認し、法人内の注意喚起や勤務調整をはかり、法人全体の情報共有を徹底した一年でした。
- (3) 平行して取り組んだ法人の「新型コロナウイルス感染症対策BCP」で判断基準を持ち、事業所での取組みの統一を図りました。
- (4) それでも、日々変化する「COVID-19」の情報収集には、性格・良質かつ迅速性が不可欠であり、メディアや噂等に振り回される危険性があることから、法人内に「covid-19measures-owner@rapport.or.jp」のアドレスを設け、判断チームを形成し、メールで法人対応指示を迅速に発信しました。

これにより、行政関係・医療・介護の同業者で発生した情報に対する法人対応が迅速に確認し合えたことが現場の判断と指示への正確性にもなりました。
- (5) 上記のような取組みのすべてが連動して、何とか“今日までは”大きな感染問題にはならなかったと思っていますが、“明日は我が身”と常に緊張をもって取り組んできました。

2 新型コロナウイルス感染症で地域、生活者の「現場」はどう変わったか

- (1) 世界的なCOVID-19は、世界中の人々の生活様式を変えるに留まらず、生き方・働き方までも容赦なく混乱に陥れ、貧困格差のみならず、教育を受ける権利、生きる権利すらも奪っている状況です。
- (2) 世界中が「マスクをつける」という異常な“身だしなみ”の中、コミュニケーションをとることも阻まれることで、私たちのコミュニティはどう変わるのか、未だにその結果を誰も予測できないものです。

このままコロナ時代に突入していくのでしょうか。未来が見えない不安が日増しに増大します。それでも人間の英知はこれらをも乗り越え、飲み込んでいくということ、過去の人類の歴史の中から期待するものです。
- (3) 医療や介護・福祉の現場は、コロナ対応に振り回されながらも、支援を必要とする人に、危険を伴う状況の中、支援し続けた一年でした。

医療崩壊とも、介護崩壊ともいえる状況で、笑顔で、賢明に支援に取り組んでいる冷静な姿に、心から尊敬の思いをあらためて強くした一年です。当法人の2020年度事業を無事継続できたことに感謝します。
- (4) さらに、コロナ禍にあっても、事業の改善を図ることに気を緩めず取り組んでくれた結果、緊張の日々、コミュニケーションがとりにくい日常の職場においての職員同士の人財育成への熱心な取組みは、次世代リーダーへの可能性をより強め、高めるものとなりました。

法人の世代交代が、こうした状況下で環境が整ってきたことは2020年度の大きな組織成長と考えます。

- (5) また、2021年度事業計画にも具体化をはかるSDGsの考え方とその取組みを掲げる中、その取組みの基盤となる組織改革に2020年度に着手出来たことも大きな経営改善の一步となりました。

3 2021年度介護保険制度報酬改定の準備は

- (1) 2021年度は介護保険制度の3年に一度の報酬改定年です。とはいえ、現場では毎年制度改正しているような状況に最近の介護保険事業は振り回されているのが正直な実感です。

今回も2021年4月1日から報酬改定があるというのに、詳細な内容が出てきたのは1月下旬、しかも、厚労省現場においてもしっかり整理できておらず、情報発信されるもQ&Aのやりとりにも回答がコロコロ変わり、2021年4月に入っても右往左往している状況です。

- (2) 介護保険制度の創設にかかわった官僚や学者から「今の介護保険制度は当初の理念を崩壊させかねないような混乱にある」という声も聞こえてきます。

「加算」という言葉がまるで現場への圧力のようにも、現場を理解していないのではないかと思うような制度改正に、事業者、現場従事者、そして、利用者が振り回されていることにもう我慢も限界という思いを強く持った一年でした。このような「改正」を続けていけば、いつれ「現場の担い手」が崩壊するのではないかと、制度改正の目指すものと逆行している気がします。机上の電卓をたたくような改正では介護・福祉の専門家は決して育たないと考えます。

そうした中でも、コロナ禍にあっても、2020年度の当法人の職員たちの努力は通常年の何倍もの価値があるというのが実感です。大変な時代に私たちはいます。その中でこの介護・福祉という仕事の価値をさらに高める現場を作ることには私たちは専門家として取り組む、そう確信した2020年度でした。

2020年度事業実施基本報告

基本テーマ：「 ”人“ を中心に据えた信頼(ラポール)と心のゆたかな共生社会を創る」

～共に育ち、共に創り、共に働き、共に暮らす～

- 1 「相手」を観る・知る・理解を深める、「働きたい職場」「選ばれる職場」「頼られる」を大切にする職場の取組みは大きく改善の方向へ舵をきった一年でした。

- (1) まずは、横浜エリアでの取組みに結果を出せたことで、法人全体への影響の2021年度への拡大するものと考えています。人財育成・確保は安定し、共育力は高まってきました。

その結果、 残業の削減、 退職者の一定の削減、 採用活動の成果 資格取得等研修

への参加の安定が見られました。

- (2) 一方、特養ホームラポール藤沢は移転後2年目ということも含め、共育力を強化させるまでには至らず、退職者や職員トラブル等が出ました。しかし、3年目となる2021年度は人財育成のリーダーが安定するよう改善に取り組みだしています。
- (3) ぐるんとびーと連携したデイサービスの成果等を踏まえ、2020年度に取り組んだ共育事業が2021年度に法人全体の職員共育につながるものと考えます。

2 社会福祉の専門家及びオルタナティブな福祉人材の共育

資格取得への職場内の共育力は高まってきました。また、多様な育成の機会を設け、多様な情報を発信することで、社会動向、業界の動向、そして、自身の専門性への積極的な取り組みをする職場の環境が整いつつあります。2020年度にその基礎づくりに取り組めたものと評価します。

3 社会福祉従事者と働き方改革

外部の社会保険労務士のアドバイスの下、人事制度改革に取り組み2021年度4月からの実施となりました。SDGsの視点や業界の変化、また当法人が抱えていた未解決の人事制度を抜本的に改善する方針をPJで出すことができたことは、これからの3年あるいは5年、10年先の法人の組織を考えての基本の整理ができたと考えます。

4 さらなる「広義の福祉」へ

コロナ禍にあって、「福祉」のテーマの多様性が広がりました。全世代型あるいは包括ケアという言葉が乱用されている観がありますが、現場ではまさに赤ん坊から高齢者まで全世代を追って、しかも、介護や医療、障害、保育という縦割りの捉え方ではなく、生活丸ごとの包括的に取組むことが求められています。その取組みの一步がケアラー・ヤングケアラー、生活困窮者支援の多様なニーズ、虐待、フードバンク等々に拡大しました。2021年度にはさらにその取組みを進める、その法人環境整備を2020年度に取組むことができました。

5 生活福祉情報の発信力の強化

2020年度には結果を出すことはできませんでした。2021年度引き続き取り組みます。

6 経営の安定

- (1) コロナ禍にあって、法人職員は一丸となって経営改善に取り組みました。コロナの影響もあり事業稼働率に影響は出ましたが、収入減を上回る支出減を図ることができました。
まだまだ安定には程遠いですが、事業環境の厳しい中で出した結果を一定評価するものです。
- (2) 新型コロナウイルス感染症に伴う補助金、助成金及び特別融資制度等、全て申請することを基本として取り組みました。結果、特別融資で福祉医療機構より4億2,000万円の借入、補助金、助成金は職員の特別給付をはじめ、コロナ禍における物品購入、職場設備改善等の補

助金も確保することが出来ました。今後、これらの資金活用を関係金融機関及び外部専門家等のアドバイスをいただきながら、法人の経営安定につなぎたいと考えます。

7 「ラポール藤沢」移転後の「稲荷」の事業計画について

- (1) 2020年度7月にNPO法人参加型システム研究所より提案があり、「移転後のラポール藤沢・稲荷」の活用について、研究所下に自主研究会を立ち上げることができました。約8カ月の研究会において一定の方向性を見出すことが出来、「報告書」を作成することができました。(別冊参照)
- (2) この「報告書」をもとに2021年度の実施へとつなぐこととします。
- (3) なお、研究所及び生活クラブ生協においても、この「報告書」をもとに、さらに協議を深め参加型福祉を拓く取り組みへと、2021年度計画となっています。
- (4) さらに、藤沢市行政にも「報告書」を届け、行政との連携も協議する必要があるとの認識を共有しています。また、市民にも「報告書」を共有し、地域共生社会の実現をはかります。

本部報告

本部総務グループ事業報告

1 人材育成と人事考課制度の有効な活用

新人事制度プロジェクトを立ち上げ、人材育成に繋がる人事考課制度、多様な人材が能力を活かすことができるような新たな雇用体系、賃金制度などの構築を行った。

人事考課制度をより有効的な人材育成に繋げるために、コンパッソ社会保険労務士法人の協力を得て、管理職・管理者層への「人事考課研修」、「効果的なフィードバック面談の研修」を実施した。

法人内の多様な事業所での職場体験制度という面では、まだ実行に移し切れてはいないが、一定の移行期間を設けた上での部署異動や、本人のキャリアアップにつながるような人事異動を行った。

2 働き方改革と健康経営の推進

職員に公休モデルを提示し、適正な公休取得化を図るとともに、有給休暇の取得についても周知することで、働き方改革の推進やワークライフバランスの適正化を図ることができ、職員の定着が進んだ。

また、職員の採用が進んだことや時間外勤務の内容の確認・改善を行ったことで、時間外勤務時間の大幅な削減につながった。

同一労働同一賃金の考え方の下、正規労働者と非正規労働者の給与、福利厚生、キャリア形成などの待遇差をなくすために、正職員の定義を拡大した。雇用形態や勤続年数によってではなく、スキルや経験、成果によって賃金が決まるような体制を整えることができた。

法人医務コーディネーターによる定期健康診断結果の後追いや、健康状態の現状と課題、

生活習慣病の改善など、「食生活」「生活習慣」「メンタルヘルス」などの相談体制をとることができている。今年度は湘南エリアが中心であったが、次年度は法人全体で実施できるよう、体制を整えたい。

3 業務の効率化、組織の可視化

点在している人事、労務、給与、評価など職員のデータの一元化について、2020年度では実施できなかった。400人近い職員のデータ管理については、ツールの導入を含め、引き続き検討したい。

また、人事労務、財務など、法人本部の各担当者の業務が属人化しないよう、業務の可視化については2021年度で新財務制度プロジェクトを立ち上げ、プロジェクトの中で実施する。

本部財務グループ事業報告

1 各事業所の現金の出入りに関し、経理担当が訪問し行っていることについて、安全性及び効率性の点から、事業所毎に通帳による管理を行うことを計画していたが、各事業所の労力と内部調整不足から実施に至らなかった。

人件費の削減に関しては、各事業所の業務量に合った適正な職員配置ができたこと、また、時間外勤務において、その必要性を管理者が十分判断したうえで指示を出すことを徹底したことにより、前年度比約21,000千円の時間外勤務手当の削減に繋げることができた。

2 給与計算のシステム化については、給与明細や年末調整時の源泉徴収票等をウェブ明細へ移行したことで、毎月の給与明細書や繁忙期の源泉徴収票の発行などの業務負担が軽減し、人件費を含めた諸経費が削減できた。

また、照明器具をLED化したこと、影響のない範囲で電気や水道の使用を節約したことを法人全体で取り組んだことにより、光熱水費を約9,700千円削減できた。

さらに、職員の納得度の高い適正な新人事システムを構築したことで、今後の業務効率の向上を期待するところである。

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

2020年度は、新型コロナウイルス感染症により、感染防止のために人が集まり、交流すること、または、対話をすることがソーシャルディスタンスの名のもとにその多くが中止となった。

外部研修についても、多くが開催中止となった。その結果、外部研修は、延べ26名。研修参加費として46,500円と大幅に縮小している。

2 人材育成への全体計画

(1) 共育面談

新型コロナウイルス感染症により、面談の機会自体が大幅に減少している。しかし、要所で面談を行っていることから職員の定着が進み、結果的に人材の安定化が図られた。

(2) 10の基本ケア

ラポール藤沢においては、10の基本ケアを推進するために委員会が発足。その委員会による研修を定期的で開催して。ラポール三ツ沢においては、10の基本ケアを進めることができず、2021年度に改めて推進する。

(3) 階層別研修

法人主催での研修として、新人研修を予定していたが、新型コロナウイルス感染症により、急遽中止となった。管理者研修は、新人事制度導入に向けて、人事考課面接やフィードバック面接の方法を実施した。多くの管理者が抱えていた人事考課の意味や留意点などビデオを通じて学ぶことができ、理解が進んだ。

(4) 多文化共生の視点、おたがい様文化

2019年度より、両特養において技能実習生が実習を開始している。実習を通じ職員と交流することで、多文化に触れる機会がふえ、職員の視野の広がりや自身の仕事の振り返りなど貴重な機会を設けることができた。

横浜エリア事業報告

1 横浜エリアの特徴（新規事業の開設）

2020年度末に新規事業所の開設により当事業所を退職した職員は居なかった。横浜エリアにおける2020年度介護職員の退職は、11人（10.8人工）、入職は12人（10.5人工）となっている。また、4月以降で4人（3.8人工）の入職を控えており順調に介護職員が採用が行えている。

2 福祉専門職としての価値

2020年度に計画していた、法人理念の再確認に関しては、10月にユニットリーダー・ワーカーズ含め1日かけて法人事業所を見学することから始まった。

その後、継続的に月に1回終日研修として、ユニットリーダーを中心に対話を重視しながら専門職としての育成に関する研修を実施した。西寺尾管理者も1日受講。

効果としては、事業所見学において各管理者から直接事業所の説明を聞くことで、視野の広がりや新たな気づきを得ることができた。

3 災害拠点としての機能

コロナ禍により、地域への活動を行うことができなかった。また、三ツ沢と西寺尾の連携に関しても、事業所を超えた交流・接触を避けるためにも連携を実施することができなかった。

B C P策定に関しては、新型コロナウイルス感染症への対応・対策に対して多くの時間を割

いたことにより、BCP策定を行うことができなかった。

4 分野を超えた連携

2020年度においては、分野を超えた人材交流が図れなかった。しかし、2021年度に向けた、種まきとして歯科・薬局・機能訓練指導員と事業所以外の人材による研修の立案を行うことができた。

． 拠点報告

藤沢拠点

1 防災対策

防災対策の柱であるラポール藤沢消防計画の具体的な行動指針となる防災マニュアルを作成した。本マニュアルに基づき、本施設の立地条件や設備の特徴を踏まえた防災訓練を実施し、日頃の防災に対する意識の向上とともに災害時の行動を再確認した。

2 ワークライフバランスの推進

管理者自ら勤務時間内に業務を終了させ、時間外勤務が常態化しないよう努めた結果、前年度と比較して3,400千円の時間外勤務手当の削減に繋げることができた。

3 拠点の運営

- (1) コロナ禍により感染対策などの業務が増大するとともに、様々な制限が求められる状況下において、業務の優先順や効率化を意識して取り組み、混乱することなく必要な業務を遂行することができた。
- (2) 経費節減については、施設の設備や物品などが故障、破損した場合は、事故報告書を作成することとし、原因や予防策を明らかにすることで物品等の適切な使用方法を確認するとともに大切に扱う意識を醸成した。また、コロナ禍において、一部の消耗品の価格が高騰する中、流通情報の把握や購入時期の調整、在庫管理などを徹底し、経費を節減しながら必要な物品を用意した。
- (3) 事業計画や個別計画などの進行管理については、組織の目標である時間外勤務の削減や経費の節減などにおいて成果があったが、職員全体の浸透は十分とは言えず、課題を残す結果になった。

稲荷拠点

1 地域や社会の情勢(状況)

これまで、稲荷拠点の災害対策や建物修繕、特養部分の活用をテーマに取り組んできたが、2020年度はコロナにより予防対策に大きく力を注いだ。

一時、デイサービスの時短営業などで感染症予防を行ったが、利用者の生活に影響（心身機能の低下）があり、通常営業を再開し、予防を強化した。

また、2021年1月からは居宅介護支援もコロナ禍での支援の取り組みを行い、地域の医療機関の状況把握、利用者の発熱者への対応・支援方法を検討し備えた。

一方、稲荷拠点の水害対策計画を初めて作成・提出し災害時の避難計画や地域防災対策に一步、踏み出した。

2 特養部分の活用

社会福祉協議会との契約により、生活困窮者へのリユース事業の「倉庫」として、稲荷建物を活用していただくことになった。（無償）

また、「フードバンクふじさわ」により特養部を倉庫として活用していただくことになった。地域市民の力で建てられた建物を有効活用していただける機会を広げる必要がある。

3 稲荷研究会の開催とアンケート調査

2020年7月よりNPO法人参加型システム研究所との協働で「移転後のラポール藤沢・稲荷」の活用についての自主研究会を発足し、その後、地域事業所や関係各所へのアンケート調査を実施し、地域の実態把握とアンケート結果についての報告書を完成した。

今後は、地域共生社会に向けて稲荷と地域との繋がりが強化することが目標となる。

4 人財育成

慶應大学院との共同研究事業により、定期的な研修を実施した。目的としては卒後教育を実施していくことや、具体的な内容としてパターンランゲージ「最期まで自分らしく生きること」をささえる介護の心得、「対話」をテーマとして居宅ケアマネ、デイサービス、特養にて職員の教育を進めている。2021年7月ごろに研修効果を研究結果としてまとめ共有していく。

5 デイサービス食事業

デイサービスの食事提供の安定を図り、2021年5月を目標に業者への委託を検討した。

食材の安定的な仕入れや価格の影響が少なくなり、また調理の安全性や安全性を加味した運営に移行するよう検討した。

城南拠点

1 城南事業全体

拠点会議を定期的に行い、情報共有、特にコロナ対策は感染症委員会にて周知徹底を呼び掛け、立案し実施した。

コロナ対策により地域や利用者のご家族から意見も多くいただき、不自由をかけていたが、理解していただいた。地域の利用者や職員間の関係までが遠ざかると懸念されたが、一部、業務連携が図られた。

2 経営の安定化

- (1) コロナによる在宅の介護サービスの利用を控える傾向もみられ、経営的には厳しい状況がみられた。
- (2) 拠点会議で無駄になっている事務費などの経費削減状況を確認しあった。
- (3) 訪問事業の安定化のために、広報活動に取り組んだ。
- (4) 訪問では思うような事業の安定には至らなかった。今回、補助金によりICT化を進めることができ、人員もそろってきたことから、効率性を図り事業の安定に努める必要がある。

3 災害対策と修繕計画の作成

- (1) コロナ対策が優先されたが、大雨や台風対策などの災害について少しずつ、物品の購入や建物の修繕などで取り組まれている。
- (2) 修繕計画の立案は遅れたが年度末から取り組んだ。実施計画に移る必要がある。

平塚拠点

地域に開かれた地域と交流のあるラポール平塚という意味では、役割を十分果たせなかった。また、こちらからの積極的な働きかけもできなかった。

一方、サポートハウス連絡会等において、コミュニティールームの活用についての話し合いを行い、準備をすることはできた。

また、地域の活動や防災についての情報収集に努めた結果、次年度に動き出せる状態にまで至った。

職員数が減少し、サポートハウスで行えるサポートの範囲にも変化があったが、契約更新時もしくは問い合わせ時に、その都度丁寧に説明を行い一定の理解を得られたと実感しているが、遠方の家族等への説明をすることができなかった。契約書を確認していただくだけでなく、電話での説明が必要だった。

城南事業に統合された訪問事業は、城南からの協力を得て継続できたが、十分な利用者情報を伝えることができなかつたり、請求についての連携に課題が残った。

西寺尾拠点

1 地域防災

- (1) 新型コロナウイルス感染症により、消防署より消防団会議の縮小化や時間短縮での開催、緊急事態宣言時には、消防署より消防団会議や火災予防運動活動が中止となった。

緊急事態宣言以外においても、消防団会議の出席者縮小や、時間短縮などが求められ、さらには自治会からの防災訓練指導要請もなく、地域活動の実績としては、結果を残すことができなかった。

- (2) 全職員に対する「普通救命講習会」受講を掲げていたが、新型コロナウイルス感染症により開催ができず今後のテーマとする。

2 10の基本ケアの理解と技術の習得

- (1) 2020年度新型コロナウイルス感染症により各種の研修開催が困難となった。しかし、デイサービスでは、継続的に10の基本ケアの基礎ができおり技術の継続を行う。
- (2) 2020年度下期に、デイサービス及びグループホームに対して、感染対策からソーシャルディスタンスを保つことができるよう、テーブルと椅子の選定を行った。結果的に、テーブルがセパレートできる、利用人数により柔軟に配置を変更できるなど、感染症対策として有効な、テーブルとして6角テーブルの購入に至った。しかし、コロナ禍により輸入先である中国のロックダウン等があり大幅に納品が遅れ、結果的に2021年度に入ってから納品となる。
- (3) 上記のテーブル変更にともない、10の基本ケアがさらに進む要素が生まれた。

3 キャリア段位制度の活用

- (1) コロナ禍により研修開催自体が困難となり、キャリア段位を推し進めることができなかった。
- (2) 2021年度は、感染対策や実行する手法を検討し、コロナ禍でもできる実行できる研修を検討する。

4 三ツ沢拠点との連携

- (1) 2020年度に関しては、下期ラポール三ツ沢のユニットリーダーが法人事業所をまわり管理者より説明を受ける取り組みを行った。そのことで、法人の目指す姿、取り組みの理解が進み、視野の広がりなどに至った。

三ツ沢拠点

1 まちづくりの視点

- (1) 地域との関係性をさらに向上することに関して、2014年から保土ヶ谷区消防団第2分団として12名の職員で活動を開始しました。その後、より活動を強化するために2020年8月より第3分団3班へ転団することとなった。当初のメンバーから法人内異動や退職、さらに新入団があり、結果として現在は計6名での活動となった。
- (2) 転団したことにより、毎月の団会議への参加(コロナ禍により会議自体がないこともあり)、さらには地域巡回として年末や春など消防団車による地域予防活動を行うことができた。

(3) そのことにより、消防団員との顔の見える関係の構築や、地元関係者との関係は少しずつ構築されつつある。

2 防災拠点としての機能づくり

(1) 防災協定として、あらたに近隣自治会との締結を検討していたが協議を進める中で、すでに他法人と防災協定が締結されていることが分かった。その結果、協定は結ばず防災訓練等での連携にとどめることとなった。

(2) 既存の防災協定締結自治会との関係では、コロナ禍により自治会防災訓練が軒並み中止となり、具体的な支援としては、2019年度2月に行われた活動から休止している。

3 開かれた施設の実現

(1) コロナ禍により、利用者家族に関しても施設内での面会をお断りすることを継続している。

2020年2月より面会を制限（看取り期は除く）、6月から窓越し面会の開始。2021年1月よりオンライン面会の開始となっている。上記のことからも、まずは感染者を出さないことを掲げ、施設内への感染源の持ち込みをなくす取り組みを行っている。

(2) 上記により、2020年度開かれた施設の実現に向けた取り組み、協議は行うことができなかった。

辻堂準拠点

2020年度はこれまで築き上げてきた地域ネットワークを活かし、辻堂地区の医療・介護ネットワーク構築をさらに強固にすること、関係機関と地域課題を共有し、社会資源の創成に取り組むことを最重要課題としていた。しかしながら、世界的な新型コロナウイルスの蔓延に伴い、緊急事態宣言の発令による外出の自粛、介護者のテレワークなど働き方の変化、地域のサロン活動など地域活動が軒並み休止となるなど、高齢者やその介護される家族、地域社会の状況が大きく変化した。また、地域包括支援センターをはじめ、介護保険サービス事業所等も高齢者宅や医療機関等への訪問の自粛を求められるなど相談対応の見直しが必要となった。

従来からの課題であった急速な高齢化、核家族化、ご近所関係の希薄化に新型コロナウイルス蔓延も加わったことで、高齢者のちょっとした心身の状況の変化に周囲が気づきにくくなり、支援困難な状況となつての新規相談も増加した。そのような状況下において新たな方法での地域の見守りネットワーク構築が必要となり、感染予防、感染拡大防止に対しての取り組みも不可欠となり、地域支援の在り方についても見直しが急務となった。

そのような状況において、既存の見守りネットワークの強化を図るため、地域のインフォーマルを含めた多様な地域社会資源に地道に足を運び、コロナ禍における高齢者の見守りの協力をお願いした。感染症対策で地域関係機関との情報共有が図りにくくなる中、zoom ミーティングなどを取り入れ、地域課題等、情報共有の場を確保するとともに、新たな見守りネットワーク構築に取り組んだ。具体的な取り組み内容としては下記のとおりである。

1 辻堂地区地域包括ケアシステムの構築

(1) 地域包括支援センターの周知活動

- ア 機関紙「ほっと辻堂」の全戸回覧(夏・冬)
- イ 地域関係機関の定例会・地域サロン等への参加
- ウ コンビニ、スーパー、医療機関、辻堂駅の訪問活動
- エ 一人暮らし高齢者世帯への包括チラシの配布(民生委員に配布依頼)

(2) 辻堂地区まちづくり会議(郷土づくり推進会議)への参加

- ア まちづくり会議委員として全体会議に月1回参加(zoom)
- イ 福祉部会委員として月1回会議に参加(zoom)

(3) 災害対策への取り組み

- ア 藤沢市、辻堂市民センターとの意見交換(10月)
- イ 地域の福祉施設に防災への取り組みに関するアンケート実施
- ウ 辻堂地区の入所施設にアンケート実施

(4) 他機関との連携

- ア 医療機関(エリア内のかかりつけ医・歯科・薬局訪問)
- イ 居宅介護支援事業所
- ウ 障がい関係機関
 - 新型コロナウイルス蔓延に伴い、研修会開催延期
- エ CSWとの連携

2 権利擁護への取り組み

(1) 詐欺被害防止における取り組み

- ア 藤沢市からの詐欺被害情報の提供(民生委員・居宅介護支援事業所)
- イ スーパー・コンビニへの詐欺被害防止チラシの掲示依頼

(2) 認知症の普及啓発

- ア 認知症サポーター養成講座の実施・開催呼びかけ
 - 辻堂西民生委員児童委員対象に講座開催(10月)
 - まちづくり会議委員、地区社協委員、三者連携団体対象に講座開催予定であったが、新型コロナウイルス蔓延に伴い延期
- イ 成年後見制度、日常生活自立支援事業の周知

(3) 勉強会・研修会の開催

- ア 住民向け研修会「終活について」(横浜弁護士会に講師依頼)
 - 新型コロナウイルス蔓延のため、次年度に開催延期

3 医療・介護の連携の推進

(1) 地域ケア会議の開催(年2回 9月・11月開催)

- 3回目は緊急事態宣言のため、中止

(2) 「医療・介護」連携多職種連携地区別懇談会の開催

新型コロナウイルス蔓延に伴い、中止

(3) 勉強会・研修会の開催

居宅介護支援事業所、民生委員向けの研修会

新型コロナウイルス蔓延に伴い、12月開催のみZOOMも活用

講師：日本調剤薬局

4 介護予防に関する取り組み

(1) 辻堂地区まちづくり会議（福祉部会）での取り組み

ア 辻堂地区健康マップ「リフレッシュ辻堂」の作成

イ 認知症サポーター養成講座の企画

ウ 回廊ウォーキングの企画

(2) フレイル予防、感染症対策の普及啓発

ア 地域住民への自宅でもできる運動チラシの配布

イ 公園体操の実施（週2回 水・金）、長久保公園とのネットワーク構築

ウ 地域サロン等での啓発

エ 「事業対象者」「要支援1・2」の介護保険サービス利用者を対象に新型コロナウイルス蔓延時の心身機能の状態、生活ニーズについてアンケート実施

(3) 目標志向型ケアプランの作成

ア 定期的な事例検討会の開催

イ 地域ケア会議開催による多職種からの助言の機会の確保

5 今年度の事業成果、次年度に向けて

地域ケア会議の開催や辻堂地区郷土づくり推進会議委員となったことを通じ、辻堂地区の地域包括ケアシステムの構築について定期的に各地域団体と協議することができるようになったことは大きな成果である。また、近年、地震や台風など災害への不安が大きくなっている中、藤沢市や辻堂市民センターと地域防災について初めて協議の場を設けることができたことも「災害に強いまち辻堂」を進める上で一歩踏み出すことができた。次年度は地域の防災担当者や災害対策に取り組む医療機関等や障がい関係機関も含め、避難場所の周知方法など協議していきたい。

新型コロナウイルスの蔓延に伴い、地域活動が停止し、地域住民も外出を控えるようになり、家族や友人との交流の機会が極端に少なくなった。地域住民の生活状況が大きく変化する中、上記の地域住民の生活における心身機能の状況についてのアンケート結果では約7割の方に何らかの心身機能の低下があることがわかった。心身機能低下を防止するため、民生委員児童委員協議会と連携し、地域住民に地域包括支援センターのパンフレットや自宅でもできる体操のチラシ、コロナ感染症予防のチラシ配布を行った。また、エリア内の全ての医療機関やコンビニ、スーパー、金融機関を訪問し、地域住民への地域包括支援センターのパンフレット配布の協力依頼、詐欺被害防止のチラシの掲示を依頼した。詐欺被害防止のチラシについては、約6

割の店舗の方がATM付近に掲示していただけるなど一定の成果を得ることができた。

また、緊急事態宣言解除後には月200件の相談が寄せられる（孤立死は年間1件）など、早期介入・対応を図ることができた。新型コロナウイルス蔓延下における新たな地域見守りネットワークの構築は急務となっており、次年度も継続して取り組んでいきたい。

2020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）

新型コロナウイルス感染対策により、入居者家族には家族面会の制限を行い、職員にも生活の制限を求め、感染予防を最優先に取り組んだ1年であった。具体的には、施設においても地域の感染状況を考慮しながら、面会制限や1日2組の限定面会を実施、看取り期の入居者に対しては、個別の面会対応も実施してきた。

反面、家族と入居者の距離、職員と入居者家族との距離を感じた1年でもあった。その他の感染に関しては、疥癬を発症させており、特養としての様々な感染対策が徹底されていなかった。

1 基本テーマ

「人を中心に据えた信頼（ラポール）と心の豊かな共生社会をめざして」

(1) 入居者のこれまでの暮らしを把握し、入居した後も入居前の暮らしに近づけるようにする。

(2) ケアの質の向上

上記(1)(2)に関しては、未経験の介護職員も含め経験年数が3年未満の職員が全体の3割以上を占めている状況だが、逆に従来型特養の経験が無い分ユニットケアを進めていくことができると考え、ユニットケア推進の委員会を9月より新設させ10月より研修会を実施、10の基本ケアの委員会も立ち上げケアの質向上を計画的に推進していこうとしたが、コロナ感染対応にて、集合研修が困難となった為、職員への浸透は不十分であった。

(3) 医療体制（予防医療）の構築と連携

主治医であるクリニックとは24時間体制の連携を行い、安心した暮らしを提供できていた。

服薬事故は昨年度より少なくなっているが、職員が確認手順を飛ばしてしまい発生しているケースもまだあり、基本手順を再徹底させることができなかった。

(4) 終の棲家としての役割を果たす

多くのご家族が施設での生活を最後まで望まれた結果、26名の退去者中21名の看取りを行った。

2 その他

(1) 法人内事業を知る

感染症対策として、全体的な事業紹介研修はできなかった。

(2) 経営の安定と労務管理

年間目標の稼働98%平均介護度3.9は達成されている。入居27名、退去26名であり、月平均2名以上の入退去が発生、退去から入居までの平均空床日数は16日、2週間以上の空床が発生している為、入居までの日数短縮ができなかった。

入居判定会議開催は25回実施(サテライト分含め)、入居待機者は2020年4月1日に248名であったが、年間申し込み数は101件、2021年3月末待機は298名となり、待機者が50名増となっている。

(3) 連携

湘南生活クラブ生活協同組合と連携し、地域のパートナーを増やす為に前年度後半より準備を進めてきたが、コロナの影響により中断されている。又、福祉団体と相互訪問も計画していたが感染リスクも考慮し実現できていない。

藤沢 短期入所生活介護(特別養護老人ホーム ラポール藤沢(ショートステイ))

1 利用者とのラポール形成

(1) 移転から2年が経過し、定期利用者はショートステイの環境に十分馴染むことができた。

また、キッチンや環境整備を含めた担当職員は定期的利用者との親しい関係を築くことができた。こうしたことから、利用者の多くに落ち着いて過ごす様子が見受けられるようになり、再利用の増加に繋がった。

(2) 自宅での暮らしに役立つ支援への取り組みについては、個人にあった支援を行うため、送迎の際に家族から在宅生活の状況把握を行うとともに、生活相談員と情報を共有しながら必要な支援を行った。さらに医療的処置が必要な方には常に看護師と相談し必要な場合は他機関と連携することで早い対応を行うことができた。

一方、法人の基本である10の基本ケアを習得するための研修についてはコロナ禍の影響により開催できなかった。

2 職員のチームワーク形成

(1) 職員間の意見交換や情報共有については、一人仕事により周りが見えなくなってしまうまいよう、管理者、職員、看護師及び業務支援からの報告、連絡、相談を共有するよう定時に申し送りを来ない、共有することを徹底した。

(2) 介護の質の向上については、リーダーを中心に問題提示をして、その問題をショート会議にて討議・検討する事で、共通したケアを行った。

また、コロナ禍において、学習会や研修会の開催を自粛したため、今後のキャリアアップに係る取組を課題とする。

3 経営の安定

(1) 経営の安定には必要な人員の確保が必要であり、欠員の場合はそれを補うために他職員が穴埋めをすることになる。これにより時間外勤務が増することになるが、職員増を含めどの

ように対応するのか今後の課題である。

緊急依頼の対応については、特養と連携し空き室活用により利用者を受け入れることができた。

こうした取り組みにより年間稼働率は95%以上を維持する事ができた。

藤沢 通所介護（デイサービス）

1 デイサービスの方針

デイサービスの方針として開催を予定していた家族会はコロナ禍の影響で見送った。

利用者サービスの向上のため、送迎の際に家族から最近の状況や気になる事などを聞き取り、問題解決にあたった。

2 現場での共有

法人の基本理念、デイサービスのビジョン及び行動指針は、デイサービスにおけるチーム作りの為の目指す姿となることから、会議の度に問題を提起し職員への意識付けを行った。

3 働き方改革

月一回の開催を予定していた管理者と職員の面談は全てを実施することはできなかった。

現場でのルールについて見直しを行いチーム作りに務めた。

業務における問題が発生した場合は、後回しにすることなく、その都度、話し合いを行い、解決に努めた。

職員間において、自他を尊重するよう努めた。

4 地域福祉への参加

コロナ禍のため、予定していた参加を予定していたマルシェは中止になった。

コロナ禍において、地域活動をどうしていくのか再度考える機会ができた。

5 サービス発信力強化

広報・自治会への回覧・Facebookなどでの情報発信は、まだ課題が多く、方法などについて再度検討する必要がある。

6 経営の安定について

上半期は緊急事態宣言により、デイサービスにおいて利用者の人数制限を行ったが、下半期は感染予防対策を取りながら運営し、わずかであるが稼働率を伸ばした。

在宅介護支援センター

1 在宅介護支援センター機能の確認、見直し

老人福祉法における在宅(老人)介護支援センターは既に藤沢市では名称のみ残しており、ラボールの総合相談機能として、地域の「なんでも相談」を受けているが、多くはケアマネジャー機能で相談が解決している。

2020年度は急遽、ぐるんとびーとの連携により「まるっと相談」事業の開始を行うことになった。まだ、周知が少なく実績がないが電話での総合相談事業の第一歩を踏み出したことは大きな成果である。

また、長年、藤沢市より受託していた藤沢市緊急通報システムが社会福祉法人の受託事業として廃止になった。

夜間訪問介護事業などとの連携もあり、また民間企業の参入もあり市民として混乱はすくなかった。携わってきた職員は緊急通報のオペレーター機能は利用者支援にとって勉強になる機会であった。

2 一般介護予防事業通いの場「サロン元気辻堂」

現在、登録者40名ほどが積極的に参加し、サロン元気から自主化した体操教室6年余り継続し、市民の自主運営が実現している。しかし、コロナにより年の3分の1は中止を余儀なくされた。

一方では、アウトカムを評価できるよう、体力測定会を実施し、日頃の利用者の体力づくりの効果測定など、新しい試みを行った。また、サロンの中で体操と合わせて実施している認知症予防による脳トレは好評で継続的に実施している。

2021年度夏は、実施する公民館の移転があり、より利用者が参加しやすく、また効果ができるよう広報や内容についても検討していきたい。

藤沢 居宅介護支援(ケアプランセンター)

1 コンプライアンス、リスクマネジメント

コロナ禍の2020年度において帳票の整備に力を入れた。互いにチェックすることで不備が明らかになり、また帳票の作成の目的などを改めて確認できる時間となったが、全帳票についてのチェックはやりきれなかった。

2 オンラインでの研修会や会議などを始める年となった。利用者や事業所との話し合いにも活用することができた。

3 地域に向けて

様々な地域の行事が中止に追い込まれ、外へ出かけてかかわりを持つ機会は無かった。

通所介護の運営に一部携わり、拠点の中で協力体制を敷くことができた。また、生活困窮者支援事業などの倉庫としての活用も始まり地域に必要とする生活福祉の拠点としての役割がスタートした。

4 経営目標

目標である月230件には及ばなかった。しかしコンスタントに新規を受けることは通所介護の利用者増にも関わることができた。

5 感染症対策

利用者宅への訪問自粛に悩む一年であった。電話でのモニタリングを中心としたが、ソーシャルディスタンスなど感染症対策を強く意識して短時間での訪問は行うことができ、感染者を出すことなく年度末を迎えることができた。

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）

新型コロナウイルス感染対策として、入居者家族には家族面会の制限を行い、面会制限や、施設内フロアエレベーター前での限定面会（予約制1日2組）を実施している。また、入居者個々の状態を考慮し個別の面会対応も実施してきた。

1 基本テーマ

「人を中心に据えた信頼（ラポール）と心の豊かな共生社会をめざして」

（1）ケアの質の向上

入居規模が少ない為、個々の状態に応じた細かなケアは実施できていたが、感染予防のために定期的な研修ができなかった為、ケアを統一する場が不足していた。

（2）支え合い事業との連携

今年度計画では、地域との交流を目標として1階で実施されているささえあい事業に、入居者も参加し地域交流をしていくとなっていたが、感染予防として実現できていない。

（3）医療体制（予防医療）の構築と連携

主治医であるクリニックとは24時間体制の連携を行い、安心した暮らしを提供できていた。

（4）終の棲家としての役割を果たす

年間2名の退去が発生したが、ご家族が施設での生活を最後まで望まれた結果、2名とも看取りを実施している。

2 その他

（1）法人内事業を知る

感染症対策として、本体施設との全体的な事業紹介研修はできなかった。

（2）経営の安定と労務管理

年間目標として、稼働96%平均介護度4.0は上期平均99%平均介護度4.2と達成されている。

年間退去者は2名であったが、退去から入居までの空床期間が2週間以上発生している為、入居までの日数短縮ができなかった。

新型コロナウイルス対策により、運営推進会議は7月より時間を短縮し開催をして地域と

の繋がりを維持している。

城南 日中訪問介護

- 1 深刻な社会福祉の状況の中で事業の特性や長所をどのように発揮するか。
日中訪問については新規依頼相談を多く受けている。そこから生活ニーズに合わせ定期・夜間へ移行するケースがあり3事業の特性を活かし、それぞれの長所を発揮する成果に繋がっている。
- 2 地域への発信、連帯強化をどのように進めるか
 - (1) 地域住民に向けた講座開催は困難であったため、かるがも城南と協力し近所の高齢者に向けた公園での体操指導を開催した。包括職員も参加し、広報活動、連帯強化に成果をあげた。
 - (2) ターゲットを絞った広報活動を実施し、新規依頼の相談や問い合わせの増加に繋がった。
一方で、内容としては要支援者の生活支援や障害に関する依頼や相談が多く、実質的利用に繋がらなかった。
- 3 労働環境改善に取り組める事・工夫できる事
 - (1) ICT化の導入により記録時間の短縮と職員の負担軽減が図られた。
 - (2) 地域エリアごとのルートについては、3事業と検討の上、作成し取り組んだ健康面に合わせ訪問件数の調整を図った。
- 4 効率化・時間削減・生産性向上・その他
 - (1) 登録ヘルパーについてパートの働き方を提案したが現状の働き方を希望されおり継続の形となる。
 - (2) 変形労働時間制導入により効率的かつ安定したサービス提供が可能となった。その結果、勤務時間の削減に繋がる成果があった。また、従業員1人当たりの労働生産性については僅かではあるが上昇傾向にある。

城南 夜間対応型訪問介護

- 1 深刻な社会福祉の状況の中で事業の特徴や長所をどのように発揮するか
3事業のパンフレットを作成し、実績報告でケアマネ事業所訪問時に、パンフレット、訪問時間の空き状況の案内を説明し広報活動を行った。その結果、医療機関、居宅介護支援事業所からの新規の問い合わせが、増えてきている。特に長期入院していた方が家に戻った後の安心材料として随時訪問の依頼が増えてきた。訪問時間の空き状況を随時更新し、営業活動を継続する必要はある。
- 2 地域への発信、連携強化をどのように進めるか

(1) コロナ禍の為、担当者会議はほとんど開催されなかったが、以下のようにしてご利用者の情報共有、連携を行った。

ア 実績配付時にケアマネ事業所へ伺いご利用者の状態報告をし、事業所とケアマネとで顔の見える関係を構築した。

イ FAXによるサービス担当者介護の照会には、迅速に返信した。

(2) 救急対応を円滑にするための手順書作成はリスト表ではないがICT(スマケア)に情報を入力し、事業所のパソコン上ですぐに確認できるように登録した。

3 労働環境に取り組めること、工夫できる事

変則労働時間制を取り入れたことで、ご利用者のニーズに合わせ、起床時、夕方、就寝時の訪問を中心に受けることが出来るようになった。

課題としては、日中の希望が少なく、朝・夕が多いため、新規を受ける為には職員が必要だが、日中の業務が空いてしまう。身体援助を中心に契約を受けているが、生活援助も視野に入れて受けていくなど3事業で協議し対策していく必要がある。

4 業務の洗い出し、改善、効率化、時間外削減、生産性向上、職員の定着化、教育研修向上事業で来年出来る事、目標にしていること

端末設定の研修は未実施。ICT(スマケア)を導入したことにより以前使用していた「おとなりさんシステム」は使用する必要がなくなった。今後は職員全員がスマケアを使いこなせるよう定期的な研修をする必要がある。

端末機点検は3か月に1回の点検を実施できた。

城南 定期巡回・随時対応型訪問介護看護

1 地域の中のラポール城南になる

(1) 明治・羽鳥地区の行事に率先して参加

参加できていない。

コロナ禍により、地域の行事は中止または延期となっている。今後、実施される行事への参加は、法人の許可をもって少人数で検討したい。

(2) ラポール城南を中心に地域の掃除を行う

新型コロナウイルス感染防止の観点及び、モーニングケアの時間帯のため訪問職員が不足していることから、参加できなかった。

(3) 地域の中の「定期巡回の役割として」

2020年度の下期は、特に地域の居宅介護支援事業所や病院などを中心とした、広報活動の展開により、新規問合せ件数及び新規契約数が増加した。

「定期巡回随時対応型訪問介護看護ラポール城南」をますます地域に根付いた事業所に一歩ずつ近づけていく。

2 「定期巡回」をよりご利用者のために実用的に機能させる。

常勤職員の変則労働時間制の導入（最長12時間勤務）し、10時間勤務に常勤職員11名、8時間勤務に常勤職員1名が在籍することで、起床介助から就寝介助まで1名の職員で対応ができるようになった。このことで、定期巡回の利用者を職員の人員を増やすことなく（常勤11名～12名）20名前後の利用者をサービス提供が可能になった。

（1）需要の少ない時間帯に早番者と遅番者が重なる時間を作らない

早番・夜勤の2交代制にすることで、無駄の少ないスケジューリングが可能になった。援助の少ない時間帯においては、休憩・会議・広報活動など行うことによって、事務所に滞在する人員も減り、時間の有効活用が出来るようになった。

（2）週休3日が可能に

2勤1休をベースとした年間休日157日の勤務形態について、職員のアンケート結果では、多くの職員が10時間勤務にメリットを感じているという結果だった。また、怪我で休む職員が減少した。

3 ICTの導入により職員の負担を軽減

職員1人あたり約2時間を有効に活用できる。

（1）記録時間の短縮

2021年3月より定期巡回の利用者全員のICT化を実施した。現在、1件当たりの記録時間が平均5分短縮した結果、1日あたり50分の時間の有効活用ができるようになった。

（2）移動時間の短縮（燃料代の軽減）

ICT化したことによって事務所に戻る必要がなくなったが、利用者数が伸びていない。ほぼ全員が事務所での作業のために戻ってきている。

（3）通勤時間の短縮

直行、直帰が可能になったことで、朝（15分）・晩（15分）の移動時間約30分が有効に活用できるようになった。ただし、車通勤者や社用車を使用する場合にはこれに該当しない。

明治地区地域ささえあいセンターかるがも

1 ささえあいセンター事業

（1）多くの方が集い、張り合いのある生活と住民参加の仕組み

ア コロナ禍で依然として一部のサークル・行事を中止しているが、住民と共に工夫しながら新しい活動を開始した。「ヨガストレッチ教室（月2回）」「子ども書道教室（月2回）」「回想法おしゃべり会（月1回）」「駒形公園の体操（週1回）」

イ サークル代表の方と共に地域の居場所づくりZOOM研修に参加した。（担い手の意識）

（2）サポートハウス、サテライト特養入居者への働きかけ（かるがもを通じた地域とのつながり）

ア サポートハウス住民（一部の方）にかるがも通信での活動紹介、サークルへの参加や見学への誘いを行った。

イ 建物周辺の草取り、花の世話、花苗の植え付け（就労準備支援の活動）をサポートハウス住民に依頼し、生きがいにつながった。

ウ サテライト特養は直接の行事参加は出来なかったが、オンライン音楽レク（ZOOM開催）を2、3階で実施した。

エ サポートハウス住民の日常的な相談（コロナについて、自宅の困り事等）を受けた。

オ サポートハウスの認知症の方に対する細やかな支援を総務と連携して行った。

（3）就労準備支援事業との連携

ア 月2回の利用者同士の交流会では、かるがも行事のチラシ作成や、かるがも内掲示物の作成等、グループ活動、自主的な活動の機会の提供を行った。

イ パソコン教室、スマホケータイ教室では、利用者が講師を担っている。地域の高齢者のニーズに沿った形で参加が増加している。

ウ ボランティア活動として月2回のかるがも通信仕分け作業、清掃、草取りや花の世話等を継続して行った。

2 生活支援コーディネーター事業

社会資源の実態把握や活動のコーディネート、ネットワークの構築

ア コロナ禍で見学や視察は困難であったが老人会の活動状況の電話での聴き取り等を実施した。

イ 住民からの相談をケアマネジャーにつなぎ、デイサービスや訪問介護の利用となった。

ウ 地域のニーズに基づき、公園体操やスマホケータイ教室を開始、地域にないサービスを創った。

エ 青少年ふれあいネット（子供の居場所づくり事業）に参加し、小中学生の学習場所の確保や、保護者を含めた安心できる居場所づくりの検討を行った。

オ フードバンクかながわの寄付食品を児童クラブや民生委員を通して子ども達やひとり親家庭等に配布した。（おにぎりセット配布を計画したがコロナ禍により中止となった。）

カ ボランティア活動の促進として、就労準備支援事業利用者をはじめ、サポートハウス住民、絵画や書道サークルの講師の活動を支援した。（屋外や最少人数・短時間などコロナ対策を行い実施した。）

3 今後の取り組み、課題

ア コロナ禍の影響で休止しているかるがも食堂の活用、見直しの検討

イ 子どもの居場所づくり事業での夕方のかるがもスペースの活用方法の検討

ウ フードバンクふじさわとの協働によるささえあいセンターフードパントリーの実施

エ コロナ禍での社会資源の実態把握の工夫と実施

城南 サポートハウス

1 入居者の自立支援、活動支援

入居者が地域へ向かって活動ができることを支援する予定だったが、コロナ禍の中でほとんど実現することができなかった。利用者は外出を控え、ご家族の面会も減ったことで精神的にも厳しい状況がみられたが、介護サービスや医療サービスの活用などにより回復されてきている。

特に、防災対策等は実施が叶わなかったが、避難訓練などの実施は今後、行う必要がある。

コロナに対するご家族の理解もあり、また巡回サービスによる声かけで利用者の生活はほぼ、安定されていた。

危機管理では、ICTの緊急通報も利用できる利用者もあり、安心につながる支援を継続している。

2 運営、広報

1年間、利用者の生活も健康も安定され、ほとんど空き室がでなかった。最近では、地域の在宅医療サービス(訪問診療、訪問看護、訪問薬剤指導)が充実し、利用する方も多く、当法人の訪問介護との連携もあり、より安心につながっている。

入院により介護が増えても定期巡回型のサービスの導入により、在宅生活が継続されている。一方で、地域からの入所の依頼や問い合わせが少なく、これからの広報活動が必要である。

城南 就労準備支援事業

1 支援ケースの特徴

(1) 支援ケース基本特性(令和年3月31日現在)

総数

今年度の新規支援ケースは13名、前年度からの継続支援ケースは35名で、合計48名の支援を行った。今年度の支援終了ケースは8名、年度末の支援継続ケースは40名である。

対象群

今年度は生活困窮者25名(52%)、生活保護受給者23名(48%)と昨年度から引き続きほぼ半々の割合である。

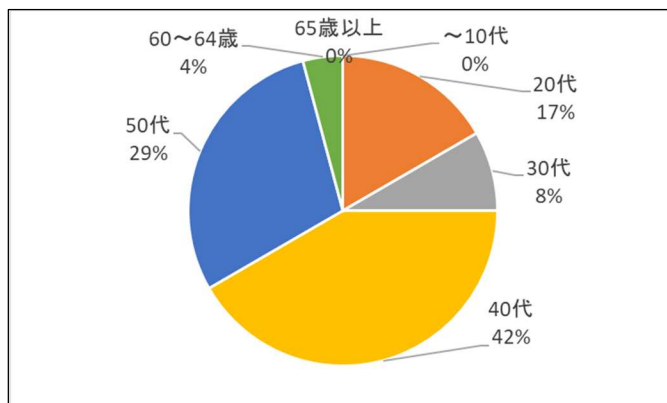
年齢構成

年齢は20代から60～64歳までと幅広いが、中心は40、50歳代(計71%)でありその割合は増加している。

表1 支援ケース年代別（単位：人）

～10代	0
20代	8
30代	4
40代	20
50代	14
60～64歳	2
65歳以上	0
合計	48

図1 支援ケース年代別割



性別

性別は、男性34名（71%）、女性14名（29%）と男性が多い。

就労経験の有無

就労経験がある方は39名（81%）で、就労経験なしの方は9名（19%）である。

離職期間3年以上の長期離職者は26名（54%）となっている。

（2）支援ケースの特徴

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。今年度後半は特に8050問題に象徴されるケースが目立った。

- ・長年、家族の中だけで生活してきた。
- ・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。
- ・今までは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。
- ・DVの加害者や被害者である。
- ・過去にいじめ、ひきこもりの経験がある。
- ・いわゆる複合的な家族問題を抱えるが、十分な専門的支援を受けていない。
- ・単身世帯で、今までは近隣とかかわりなく暮らしてきた。
- ・孤立していて（限られた人としか話さないまたは）誰とも話をしない。
- ・本人や家族が利用者の病気や障がいを受容できない。

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。

- ・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。
- ・他人、集団や社会とかかわることが苦手で怖いと感じている。
- ・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。
- ・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。
- ・自己評価が低い。
- ・就職活動に行き詰まりを感じている。
- ・適職を見つけられず、就労意欲がわからない。

- ・一つの仕事を長く続けることが苦手である。
- ・長い間仕事から離れている。
- ・一度も働いたことがない。

就職活動の妨げになる心身面の課題がある方が多い。

- ・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)
- ・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。
- ・情緒障がい等があり、他者とのかかわりが困難である。
- ・障がいや疾病等により就職活動が難航している。
- ・病気で長い間療養していた。
- ・そもそも人とかかわることが苦痛で、人と話したくない。
- ・昼夜逆転した生活をしている。
- ・病気や障がいを受容できない。
- ・依存的傾向が強い。
- ・他罰的傾向が強い。

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6か月(中央値は2年5か月)である。6か月未満の方は10名、2年以上の方は28名のうち17名は3年以上である。今年度終結ケースは8名。その状況は、平均2年11か月(中央値は3年2か月)、最大5年7か月、最小1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。コロナウィルス感染の恐れにより、長期に渡り外出に抵抗を持つ利用者も見受けられる。

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を実施した。

一般就労が難しい利用者の地域へのつなぎや支援終了後の利用者へのフォローも実施しており、その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）

1年未満	1ヶ月未満	2
	1ヶ月以上 3ヶ月未満	3
	3ヶ月以上 6ヶ月未満	7
	6ヶ月以上 1年未満	2
1年以上2年未満	1年以上 1年6ヶ月未満	4
	1年6ヶ月以上2年未満	4
2年以上3年未満	2年以上 2年6ヶ月未満	2
	2年6ヶ月以上3年未満	7
3年以上		19

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がコロナウィルス感染拡大の影響で中止になる事業者があるなど体験先の確保に苦慮させられた。

（1）就労自立支援（就労体験）

支援ケース数：5名

就労体験先：2事業所

- ・社会福祉法人いきいき福祉会「地域介護サービスセンターラポール藤沢（稲荷）」
- ・ふるうつらんど井上（4名） 農業

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、以下のようなさまざまな就労体験の成果があった。

- ・自主性・主体性が出てきた
- ・評価されることにより、自信を取り戻す
- ・働く楽しさを感じた・自尊感情を育んだ
- ・未体験の職種を経験し、仕事の具体的イメージが湧いた
- ・苦手で避けていた人間関係を自ら持つようになった
- ・仕事にしたい職種の目標が定まった
- ・チャレンジする気持ちが生まれた
- ・表情が出て前を向くようになった
- ・できない部分を福祉で補う方向性を拓いた

- ・本人が就労体験に行くことで家族関係が改善した
- ・家族も本人のできることでできないことを理解した

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。コロナの影響長期化を見据え、農業分野などでの受け入れ先を拡大していくことが今後の課題である。

(2) 社会自立支援(継続した支援付きのボランティア)

支援者数：6名

社会自立支援先：6事業所

- ・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」
- ・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」
- ・NPO法人湘南地域デザイン「ふじぼけ」
- ・認定NPO法人ぐるーぷ藤「地域ささえあいセンターヨロシクまるだい」
- ・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」(スマホ教室)
- ・「ことりのおうち」

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、以下の効果があった。

- ・生活リズムが整った
- ・本人のQOLが改善した
- ・本人なりの人との関わりや役割ができた
- ・病状が安定した
- ・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、スマホ教室の講師役、草むしり、清掃などを実施し、地域との連携を深めながら、役割発揮する機会を模索している。

(3) 訓練・研修

研修者数：1名

研修先：1施設(2講座修了)

- ・農スクール・つなげよう！日本の食と職(新規就農サポート事業)導入編
- ・農スクール・つなげよう！日本の食と職(新規就農サポート事業)基礎編

研修受講により、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、就労を見据えての就労体験につなげている。

(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。

支援者数：13名

就職先：14事業所

- ・株式会社シー・エー通信施設 通信電気技術スタッフ
- ・社会福祉法人いきいき福祉会 「サテライト城南」 (2名)
- ・認定NPO法人ぐるーぷ藤 一番館
- ・初心化学株式会社
- ・藤沢市立湘南台保育園
- ・さがみ農業組合(障害枠) 農業
- ・ふるうつらんど井上 農業
- ・NPO法人Nico's Company (就労B型)
- ・株式会社るるカンパニー (就労A型)
- ・オーケー株式会社
- ・江ノ電エリアサービス株式会社(清掃) 藤沢市合同企業説明会利用
- ・清掃業(2社)
- ・メール便配送派遣会社

効果

ハローワーク、ジョブスポットとの連携、市合同企業説明会を活用し、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。障害福祉を活用するなど選択肢を広げつつ、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。

今年度はコロナ禍の影響もあり、藤沢地域における農福連携マッチング等支援事業参加するなど農業分野などを中心に今後を見据えた種まき活動に注力した。

今年度の主な開拓調整先

- ・藤沢地域における農福連携マッチング等支援事業参加(ぬくもり畑など)
- ・JAかながわ、JAさがみ、藤沢市漁協
- ・パルシステム

・富士ソフト企画（特例子会社）

見学会開催

今年度は、コロナ禍の影響により、見学会も自粛し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。利用者への刺激となる機会のため、今後は実施方法を工夫したうえで積極実施していきたい。

効果

農業系の開拓を広め、地域のリソースを活かし、体験候補先の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（地域の方も参加）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。新型コロナウイルス感染拡大により、集合して開催しにくい状況にあったが外作業や場所を変える、ZOOMを活用するなどの工夫をすることによりできるだけ開催できるように工夫した。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、自ら講師・オーナー役を引き受ける人たちが出て、花栽培記録作成などチーム活動もしながら、ささえあいセンターを中心に地域と連携した活動を展開することができた。一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、今年度も新型コロナウイルス感染拡大の影響で中止せざるを得なかった。代替する場や機会づくりが必要となっている。

ゆるゆるオーナー（利用者交流会）

実施回数： 10回（コロナによる中止2回。うち代替企画3回）

参加者： 41名（延べ）

主な内容： 定期交流会、テーマ毎（睡眠、いやし、夢など）の対話会、花育て、草むしりなどZOOMも活用

知りたいなできたらいいなパソコン（パソコン教室）

実施回数： 7回（コロナによる中止5回。うち代替企画1回）

参加者： 26名（延べ）他に地域の方も参加

主な内容： 基本操作・知識、グラフ・カレンダー、チラシ作成、ネット検索など

ゆるゆる「スマホケータイ教室」（かるがも行事）

実施回数： 7回（コロナによる中止5回。）

参加者： 18名（延べ。講師、サポート、参加者として）

地域の方、39名（延べ）が受講生として参加

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

ゆるゆる「自由時間」

実施回数： 10回（コロナによる中3回。うち代替企画2回）

参加者： 41名

主な内容： ガーデニング、読書、音楽鑑賞、パソコン作業、編み物、イラスト作成、掃除など（自分の好きなことだけ、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

昨年度は課題であった個別援助技術向上を目指した勉強会（「高次脳機能障がいの理解と支援」）、ケース検討会（「これからケース検討会」）を関係機関と連携し、共に開催することができたが、今年度はコロナ禍により開催を見送らざるを得なかった。

今後は感染拡大への配慮をしつつ、ネット活用等を含めて再開していく予定である。

（8）その他の支援

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。

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。

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

- ・挨拶、身だしなみ、沐浴
- ・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
- ・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

3 結果

事業6年目（期目3年目）の支援として、コロナ禍で行動の制約を受けることがあったが、多種多様なメンバーによる協働事業体であることの強みを活かせるように事業展開した。

今年度の課題としては、以下の点が挙げられる。

- ・コロナ禍の長期化も見据えた支援方法を拡充し、体験先等も拡大する。
- ・農業分野を含め、CSWをはじめ、地域に根差した多様な他機関との連携を深め、地域ネットワークの拡充を図り、ニーズの発掘から居場所づくり、アフターフォロー体制を拡充する。
- ・既存の枠組みとは異なる、自分たちに合った仕事の形を生み出していく。
- ・支援終了後のアフターフォロー体制を構築する。

平塚 サポートハウス

入居者3名・退去者5名（短期入居者2名含む）と動きがあまりなく、問い合わせも10件のみだった。不動産に確認すると、平塚周辺では人の動きがほとんど無いとの事だったが、サポー

トハウスからのアポロ チが不十分であった。次年度は積極的に活動していく必要がある。

サポートハウス連絡会や平塚事業に関する会議にはZOOMを使用し、滞りなく行うことができた。その一方で、和を訪れる関係者と積極的に会話を図る事で、顔を会わせた情報交換も行うことができた。

平塚で勤務する職員が3名となり、年が明けてからは城南のサポートが必要となったが、協力を得て対応することができた。

緊急時には見守り携帯という意識づけはできたが、発信操作に不安を感じている方がいることも分かった。引き続き定期的に操作の練習を行い緊急時に備える。

西寺尾 認知症対応型共同生活介護

1 職員の資質向上とモチベーションアップ

(1) 職員に対して外部研修の情報を提供した。

年間を通して様々な研修に参加し、新しい知識や技術を習得しスキルアップを図る事ができた。さらに参加した職員から研修報告書を通して他の職員へフィードバックを行い、各職員がレポートを提出する形を取った。その結果、職員全員で意見交換を行い、利用者一人ひとりに対しての支援へ繋げる事ができた。

(2) 10の基本ケアの再確認

10の基本ケアはいつでも確認出来る場所へファイルしておき、常に意識できるようにした。その結果、新規に取り入れるテーブルや椅子検討の際に基本の考え方とした。また、理学療法士とのアセスメント時にも活用した。

(3) 職員のデイサービス西寺尾との兼務

兼務する事で新しい知識を得、利用者支援への新しい提案を行う事ができた。

(4) 職員に対して休憩時間や職務の合間に談話形式で面談を行った。職員間の調整や利用者への対応の方法、ホーム側からの対応等について共に考えた。その結果、職員のモチベーションアップに繋げる事ができたため、やりがいのある職場作りができ、離職も最小限となった。

2 医療の充実

(1) 主治医による定期往診実施

新型コロナウイルス感染リスクを鑑みて、往診では無く、月に一度職員が代理で受診を行う事で利用者の病状や健康について共有した。

(2) 看護師との連携強化

新たに1週間に1度終日、ご利用者に携わる看護師を受け入れた。状態を把握してらいうことで、利用者の体調等について相談ができ、健康維持がしやすくなった。

(3) 訪問薬剤師の導入(居宅療養管理指導)

地域薬剤師の協力を得て利用者の薬を管理する事で誤薬のリスクを減らし、実際に服薬介助に携わる職員が、薬剤師より直接知識を得る事ができた。その結果、ご利用者の体調管理を充実させることができた。

3 地域との連携

(1) 防災

新型コロナウイルスの感染予防の観点から、地域の住人と合同の避難訓練は実施できなかった。また、地域消防団の活動も中止になった。しかし、事業所単位で行った防災訓練については、消防署へ報告書を提出している。

(2) 運営推進会議の活用

運営推進会議は中止したが、定期報告を書面で送付、共有した。

(3) 地域へ向けての講習会

予定していた講習会は実施できなかった。

4 稼働率の維持

空室利用の充実

退去により空室が40日間でき、ショートステイとしての活用を行った。しかし、利用は23日間に留まり、当月の稼働率維持ができなかった。

西寺尾 共用型認知症対応型通所介護

1 柔軟性のあるサービスの提供

就労しているご家族からの要望に応え、サービス提供時間を9:00~18:00にしたことで、増回に繋がった。

2 職員の資質向上とモチベーションアップ

(1) 職員に対して外部研修の情報を提供した。

年間を通して様々な研修に参加し、新しい知識や技術を習得しスキルアップを図る事ができた。さらに、参加した職員から研修報告書を通して他の職員へフィードバックを行い、各職員がレポートを提出する形を取った。その結果、職員全員で意見交換を行い、利用者一人ひとりに対しての支援へ繋げる事ができた。

(2) 10の基本ケアの再確認

10の基本ケアはいつでも確認できる場所へファイルしておき、常に意識できるようにした。その結果、新規に取り入れるテーブルや椅子の検討時に基本の考え方とした。また、理学療法士とのアセスメント時にも活用した。

(3) 職員のデイサービス西寺尾との兼務

兼務する事で新しい知識を習得し、利用者支援への新しい提案を行う事ができた。

(4) 職員に対して休憩時間や職務の合間に談話形式で面談を行った。職員間の調整や利用者への対応の方法、ホーム側からの対応等についてともに考えた。その結果、職員のモチベーションアップに繋げる事ができたため、やりがいのある職場作りができ、離職も最小限となった。

3 医療の充実

看護師との連携強化

新たに、1週間に1度、終日、ご利用者に携わる看護師を受け入れた。状態を把握することで、利用者の体調等について相談ができ、健康維持がしやすくなった。

4 地域との連携

(1) 防災

新型コロナウイルスの感染予防の観点から、地域の住人と合同の避難訓練は実施できなかった。また、地域消防団の活動も中止になった。

(2) 運営推進会議の活用

運営推進会議は中止したが、定期報告を書面にして送付し共有した。

(3) 地域へ向けての講習会

予定していた講習会は実施できなかった。

5 稼働率の安定

(1) 共用型デイサービスの個性をアピールとして、共用デイのパンフレットを地域の介護支援事業所へ送付し、介護支援専門員に見学をしてもらったが、ご利用には繋がっていない。

また、グループホーム申し込みの方へ共用型デイについて説明し、ご利用を勧めたが、ほとんどの方が送迎可能地域外であった。

(2) 西寺尾デイサービスから、共用型向きのご利用者の移行、ケアプランセンター西寺尾からの紹介は今年度はなかった。

(3) 西寺尾の丘通信へ共用型デイについての情報を載せているが、反応はなかった。

西寺尾 通所介護

1 社会状況、社会福祉事業を取り巻く環境から

(1) 担当者会議の自粛、新規契約の郵送対応とご家族やケアマネと顔の見える関係が薄くなっている。ケアマネにはTEL、FAXでご家族にはTEL,連絡ノートにて連絡を取り信頼関係の維持を目指した。

(2) 上期は新型コロナウイルスの影響により、利用者の欠席が増えた。下期は廃止、入院等の増加、新規の減少があった。

年間の稼働率としては前年とほぼ同様に数値となっている。

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) AEDの研修として地域の方の参加も予定していたが、中止している。

(2) 消防団に入団しているが、会議、地域の防災訓練の参加は自粛している。

3 専門職としての人材育成、確保、計画

- (1) 上期はデイ会議、内部研修を中止していたが1月からデイ会議を再開している。
- (2) 外部研修についても参加は自粛している。ZOOMの研修も増えている為、来年度は行けていく予定

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) 担当者会議、契約時の利用者との面談を自粛した。利用者、ご家族が安心してデイサービスをご利用できるよう送迎時のご家族からの話しの持ち帰り、デイ内での共有、ケアマネへの報告、ご家族への返事を意識的に行えた。稼働としては下期に減少している。

5 経営目標

- (1) 11月に居宅支援事業所への実績届を再開したが、12月からは再度中止している。
例年下半期は稼働が落ちている。その為営業に力を入れる予定だったが訪問の形をとる事が困難となった。
- (2) 利用者の体調不良、入院による欠席の減らす為、利用者の状態を把握し、体調不良の様子が見受けられた場合はご家族、ケアマネへの相談を早急に行ってきた。
- (3) 消防団の会議は密を避け行われている為参加していません。地域の防災訓練は行われていない状況。
- (4) 1月からデイ会議を再開。
個別年間計画については研修参加自粛のため行えていない。

西寺尾 居宅介護支援

1 社会状況（担当地域を取り巻く状況）

新型コロナウイルス感染拡大の影響は大きく、サービスの自粛や変更があった。

請求業務も、感染拡大の影響で、特別措置の加算が認められ、利用者によっては限度額を超過することもあり、計画時に注意が必要であった。

2 ラポールグループの包括ケアシステムの取り組み

キャラバンメイトの活動やカフェは、自粛せざるを得なかった。

3 専門職としての人材育成、確保、計画

利用者の人数が増え、お互いの事例を意見交換し、計画に反映することができた。

区のケアマネクラブや多職種連携協議会等や公の研修は、上半期は殆ど無く、下半期に入り形態を変えて始まった研修には参加できた。

始めて情報公表の調査が入り、各項目の解釈について詳しく確認することができ、書類を整備することができた。

職員間のコミュニケーションを円滑に語ることができず、このメンバーでの仕事は2020

年度で終了となった。介護支援専門員は個々の利用者のサービス提供事業者とチームを組んで支援を進めるが、事業所の中では一人仕事になり、事業所内での「和」を作っていく事が今後の課題である。

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

感染症対策に関わる介護報酬の変更等については、毎回情報を共有し利用者への説明や請求業務に支障がないように取り組んだ。

新規をできるだけ断らずに受けたことで、訪問や調整に追われ、業務の効率化は図れず、常勤職員の退職で清算することになった。

感染拡大防止のため、事務所内の配置を工夫したり、公共交通機関を使用する職員に在宅勤務を取り入れたり感染防止に努めた。

5 経営目標

利用者の増加に伴い、内部紹介率も上がった。

廃止と新規のバランスも良く、稼働率は105.6%と安定し、予算比104.7%だった。

西寺尾 ライフサポートアドバイザー

1 社会状況

- (1) 新型コロナウイルス感染拡大の状態に合わせて、横浜市から随時対応の指示や情報の発信があった。最初の緊急事態宣言では、相談室を開けて訪問はせず、安否確認は電話に切り替えたが、その後の安否確認はマスクやフェイスシールドの体制を整えた上で訪問の対応は継続した。
- (2) 横浜市から、マスク・フェイスシールド等の支給があった。
- (3) 毎週、訪問や電話で入居者の皆さんが自粛している様子が伺えた。

2 地域包括ケアシステムの取り組み

- (1) 足を運びやすい相談室・談話室の環境整備に取り組む予定だったが、衛生面の環境整備に変え、チェックリストに沿って毎回消毒をした。入居者の相談室への入室の際も、マスクと手指の消毒をお願いした。
- (2) 自治会や地域ケアプラザのイベントも無く、情報発信は西寺尾の丘通信（ラポール西寺尾広報誌）をカラー刷りで毎月配布した。

3 専門職としての人材育成・確保

- (1) 担当職員からの情報共有がなされず、自宅で亡くなっていた入居者の発見が遅れた。
- (2) 前述の事故報告の後、当該職員が体調不良で入院し、いろいろな部分で業務点検を行った。
- (3) 記録の記載や業務のルールを見直した。
- (4) LSAとしての個人情報の研修は、整えられなかった。

(5) 11月に1名の採用があったが、欠員はあり、人材確保が必要である。

4 経営目標

諸費用は、委託費の範囲で調整できた。

西寺尾 サポートハウス

1 社会状況

新型コロナウイルス感染拡大により、地方の実家にいる高齢の親に会いに行けず、呼び寄せを検討する問い合わせがあった。

2 地域包括ケアシステムの取り組み

(1) コミュニティールームで行っていた体操は、上半期は中止をし、11月から利用者の要望があり再開をした。カフェについては、年度内に再開はできなかった。

(2) 自治会の行事は、年間通じて中止となり、自治会への取次としての協力はできた。

3 人材確保・育成

職員の体調不良で、不定期に欠員ができ、兼務の人材で穴埋めをする状態となった。

4 経営目標

(1) 新規入居者の確保を目標にしてたが、2件の退去(施設入居)があり、新規確保はできなかった。

(2) 新しいパンフレットは、定期的に高齢者の住まいの相談事業者に配布し、内容についての問い合わせがあった。法人の借り上げではない為、入居するに当たっての保証人の問題が課題となり、サポートハウス連絡会で検討した(継続審議)。

(3) 数年、見学が無かったが、2020年度は2件あり、建物の管理会社と入居契約についての具体的な話ができた(入居には保証人の問題があり、入居には至っていない)。

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)・三ツ沢 短期入所生活介護

1 2020年度の重点項目

(1) 人材育成

コロナ禍により、外部研修の受講や内部研修の実施が制限されてしまった。そのことにより、2020年度外部研修の受講は、延べ12名にとどまっている。

内部研修では、ユニットリーダーに向けた研修を10月より毎月終日研修として実施した。

法人理念研修からスタートし、専門職としての知識・技術の向上を目的として研修を実施した。研修は、対話を重要視し積極的に意見交換が行えるようにグループワークを交えなが

ら実施している。

2020年度実施できなかった研修として、10の基本ケアの研修。研修修了者の報告会。

新卒及び中途採用職員へのユニットリーダー等同伴研修となっている。2021年度は、5月には予定している介護職員の配置人数を完了。下期には、すべての職員がひとり立ちし業務を実施できる予定となっているので、さらに質の向上に向けた研修が充実される予定となっている。

(2) 組織強化

介護職員が2020年度入職者が12名(11.6人工)に対して、退職が9人(8.4人工)となっている。また、2021年度5月までに入職予定が4人(3.8人工)あり。

順調に採用が行えている。派遣職員に関しても、上記により3月末時点で介護職員は、夜勤専従1名を残すのみとなっている。

その結果、人材育成の取り組みとして10月からユニットリーダー研修の実施を行うことができ、ユニットリーダー同士の共有や課題解決に向けた連携を図ることができた。

また、管理者及びユニットリーダーによる定期的な共有面談の実施が可能となり、職員同士の対話の機会が多くなり、職員の定着の一助にもなっている。

しかし、2020年度予定をしていた、各委員会の再構築を図ることができず介護職員の参加を図ることができなかった。

(3) 環境整備(ハード&ソフト)

2020年度は、神奈川県介護ロボット助成金を利用し見守りスキャン(ベッド上での利用者の体動、睡眠状況や覚醒状況、心拍数、離床したを感知)とアイパットタッチをショート全室と各ユニットに1台ずつ、さらに事業所内全体に無線Wi-Fiの整備を完了することができた。また、新型コロナウイルス感染症に対する対応として、各ユニット及び専門職へアイパット導入をすることができました。そのことを受けて、今後のIoT導入を行う環境が整うこととなった。

(4) 地域支援

新型コロナウイルス感染症により、地域との交流やイベント開催などが中止となった。

しかし、消防団活動として毎月の消防団会議(消防署により中止命令がない場合は、実施)への参加。さらに年末年始特別警戒(巡回警戒)へ延べ4回参加している。

(5) 利用者支援

利用者及びご家族との関係づくりとして、2020年度ご利用者の自宅に訪問し実際のご自宅において旦那様を交えて昔はなしを伺い「その人らしさ」の理解を深め施設でのケアに活かす取り組みが行われた。

利用者支援では事業所全体でのイベントは感染予防の観点から中止。各ユニットにおいて、各種のイベントをワーカーズメンバーと協働で企画・開催となった。コロナ禍においても、暮らしが豊かになるよう創意工夫しながら開催を行った。

2 経営目標

特別養護老人ホームの年間稼働率を下げた要因として、事前訪問が老健や病院を含め先方が

ら事前訪問をお断りされてしまったこと。入居予定者が、施設都合により面会ができないことから入居に足踏みしてしまったこと。また、新型コロナウイルス感染症の疑いにて入居や事前訪問の日程を変更せざるを得ない状況があったことなどがある。また、2020年度の特徴として、退去が同月にて集中したことにより待機者が追いつかなかったことがある。

しかし、2020年度は昨年度と比較し空室活用が進んだことが大きなプラス材料となった。

特別養護老人ホーム 年間稼働率 目標 98.2%に対して、96.7%

ショートステイ 年間稼働率 目標 98.6%に対して、102%(空室含む108%)

藤沢市 辻堂西地域包括支援センター

2020年度は当初より新型コロナウイルス影響もあり、地域においてこれまでのように継続した個別相談対応、地域活動ができない1年であった。その中で、閉じこもりがちな生活の高齢者が増えた印象があり、認知症の悪化や精神疾患の相談も多く心身機能の低下をしたという相談も増え、介護保険認定の見直しの件数が前年度よりも増えるなどした。その一方で個別ケースや地域活動など出来る範囲において実施した。

- (1) 相談内訳については、別紙 資料参照。2度の緊急事態宣言時には事務所勤務と在宅勤務に職員を分けて個別の相談対応をした。
- (2) 個別事例について、(緊急事態宣言時を除いて)定期的に訪問や電話連絡をするなどして対応をした。宣言終了時に相談が増えた傾向であった。
- (3) 地域ケア会議を2度開催して、地域内の専門職(医師・歯科医師・薬剤師・作業療法士・管理栄養士・CSWなど)やケアマネジャーなどとの連携を図り、事例を通じて地域課題の共有を行った。
- (4) 辻堂駅、医療機関(病院や薬局)、スーパーやコンビニエンスストアなどに地域包括支援センターの周知を図り、可能なところでお配りした包括パンフレットを貼っていただくなどの対応をして頂いた。
- (5) 公園体操2か所を継続実施して、住民に対して介護予防の啓発を実施した。
- (6) 辻堂東地域包括支援センターを協働でケアマネサロンを実施して、地域のケアマネジャーと連携を図った。
- (7) 辻堂西地区の民生委員児童委員を対象に、認知症サポーター養成講座、個別事例検討会などを開催した。
- (8) 同法人であるラポール城南の定期夜間訪問サービスについての勉強会を開催して、サービス内容や情報の共有などを行った。
- (9) 民生委員やCSWと連携を図り、生活困窮者などの困難個別事例について対応できた。
- (10) 199名の利用者に対して、コロナ禍でのアンケートを実施して、身体、精神、サービス利用状況などについてお伺いをして、集計をしたものを地域ケア会議などで公表して、情報の共有を図った。
- (11) 日々の相談ケースをデータ化(別紙)し、民生委員さんに10月と3月に周知を図り、包括での相談対応ケースの説明をした。

- (12) 機関紙「ほっと辻堂」を年3回作成・全戸回覧して、新型コロナの情報の提供などを行った。
- (13) 毎月、神奈川県及び藤沢市内の詐欺被害情報を取りまとめ、民生委員やサービス事業所などに配布を行い、詐欺に合わないよう注意喚起を行った。
- (14) 辻堂市民センター職員との防災についての初めての打ち合わせを実施し、次年度以降も継続して協議を行う事とした。

その他、新型コロナウイルス影響により実施できなかった事業は、地域ケア会議1回、権利擁護セミナー（終活について）、ケアマネサロン（障害について）、1人暮らし昼食会など。また、高齢者の集いの場などは休止が殆どであった。

次年度に向けては、新辻堂市民センターに引っ越しする事もあり、地域活動が停滞していた今年度から「コロナから1歩先へ」をスローガンとして、相談ケース対応が非常に多かった辻堂団地へのアプローチをかけていくなどして、地域の課題をしっかりと把握できるように対応をする。

介護予防ケアプラン対応件数

2020年4月259件、5月282件、6月289件、7月285件、8月274件、9月277件、10月280件、11月287件、12月287件、2021年1月280件、2月274件、3月268件。

職員数6名。

藤沢市 辻堂東地域包括支援センター

2020年、コロナ禍により地域住民の方々も大きな不安や不便を強いられている状況になった。生活困窮や身寄りのない高齢者、認知症、精神疾患、8050問題などの複合的な生活課題を抱える方々には、特に先が見えない不安や恐怖から、精神的ストレスが溜り大きく健康状態につながっている。特に高齢者は、フレイルの進行が懸念されているため、新しい生活様式に合わせた地域支援を行った。

1 辻堂地区地域包括ケアシステムの構築に向けて

- (1) 「在宅介護・医療」連携多職種連携研修会等は、今年度コロナ感染防止の為、中止となった。
- (2) 辻堂地区の社会資源の調査（地域アセスメント）を継続して行い、商店や医療機関、交通機関に挨拶周りを行った。
- (3) 辻堂地区のまちづくり会議を通じて行政、自治会や地区社協、福祉関係者などと、地域の社会資源の情報共有、情報提供を図るとともに新たな顔の見える関係が築けた。
- (4) ケアマネサロンの開催を今年度は、東西包括、明治包括と合同で行うケアマネサロンは、100名を超えるため中止とした。
- (5) 「ふらっと辻堂東包括」の定期開催に向け、コロナ感染防止のため、少人数での開催を企画し、日本調剤薬局の協力得て12月に行うことができた。
- (6) 地域の権利擁護機関と連携し、消費者被害防止 成年後見制度、遺言・相続など 市民向

けの講座を3月に企画。しかしコロナ感染防止の為、延期となった。

(7) 生活困窮者や精神疾患、閉じこもり(いわゆる8050問題)の相談に対応すべく、就労準備支援や保健福祉事務所、生活保護、CSW、バックアップふじさわ、障がい関係機関等との連携を図るため、障がい相談員を講師に迎え3月に研修を企画。コロナ感染防止の為、延期となった。

(8) 地域防災や災害時の地域包括支援センターの役割を明確にできるよう、辻堂市民センターや地域の防災担当者との連携体制を構築するため、市民センター担当職員、システム推進室地域担当、東西包括で顔の見える関係を築くため、自己紹介、お互いの役割、仕事内容の確認を行った。

次年度に向け定期的に打ち合わせを行う。又地域の高齢者施設へ施設の防災・災害対策のアンケートを行った。

2 ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み

(1) 同一法人のサービス事業所を深く理解するため、所内研修を企画。訪問介護管理者を講師に迎え、定期巡回訪問介護の研修を行った。

(2) 「就労準備支援」へ引き継ぐ、就労の相談ケースでは該当者がいなかった。

3 専門職としての人材育成、確保、計画】

初任者研修、現任者研修、3職種別の研修には必ず参加した。また医療職が多く在籍している為、看護協会で行われている感染症の研修、災害看護の研修等参加している。

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

職員の退職、異動が目立つ。継続した相談支援を行うために、職員の定着に検討が必要と思われる。

5 経営目標(事業展開の検討など含む)

2020年度の常勤職員は3名、非常勤は2名(11月~常勤4名、非常勤3名)

月間平均給付数は、約291件

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の進捗を管理し、人員配置に見合った適切な給付管理件数を維持できた。

なぎさ食堂

1 2020年度の経過

(1) なぎさ食堂は新型コロナウイルス蔓延防止対策のため、2020年3月から藤沢市が老人福祉センターを閉館する前に食堂を閉鎖した。当面3月31日までであったが、新型コロナウイルスの社会的状況は改善されず、2021年度にはいっても閉鎖を継続せざるを得なかった。

- (2) 老人福祉センターは7月から一部使用制限を課して閉館した。一方で食堂営業に関してはマスクを外さなければならないこと、グループで利用される方が多く密になること、食堂の場所は窓があかず換気ができないことが支障となり同時に開始することができなかつた。
- (3) 新型コロナウイルスの対応が長引く様相となり、地域高齢者等の食事情も心配されることから、藤沢市、藤沢市社会福祉協議会と共になぎさ食堂の再開が検討された。
結果、10月20日から週3回の開店 時間短縮(11:00~13:00) メニュー限定(飲み物とお菓子類) 滞在時間限定(60分程度) 定員制限(テーブルの間引き) 感染防止物品の準備(補助金あり)等対策の徹底により再開することとなる。
- (4) 感染対策物品を準備し10月20日から食堂を再開したが、1月には2回目の緊急事態宣言発出がありなぎさ食堂再開となり現在に至る。

2 経過

- 2020年2月26日 法人内なぎさ食堂閉鎖に関する緊急ミーティング
なぎさ食堂閉鎖の方向性検討
- 2月27日 藤沢市・藤沢市社協となぎさ食堂閉鎖に向けての協議
3/1~なぎさ食堂閉鎖決定
- 2月28日 なぎさ食堂閉鎖職員説明
前日の協議決定を受け、なぎさ食堂職員に説明及び個別面談
- 3月 1日 なぎさ食堂閉鎖
3/4~なぎさ荘全館閉館
7/1~なぎさ荘一部開館(以降、入浴、マッサージ等再開)
- 9月28日 藤沢市・藤沢市社協となぎさ食堂再開に向けての協議
10/20~11/30まで提供内容縮小、時間短縮して再開決定(条件付)
再開支援金の支給(20万円)の決定
- 10月 6日 藤沢市・藤沢市社協と共に再開に向けて現地確認
アクリル板の数、サーキュレーターの位置、提供内容等の確認
- 10月20日 なぎさ食堂再開(~11/30予定)
- 11月25日 藤沢市・藤沢市社協となぎさ食堂継続に関する協議
12/1以降も同じ提供内容・時間で3月まで継続決定
- 12月16日 藤沢市から『老人福祉センター食堂等運営の事業継続の可否について』
次年度の事業継続意思について問い合わせ(継続すること返答)
- 2021年1月 8日 1都3県緊急事態宣言を受けてなぎさ荘が閉館。併せて、なぎさ食堂も閉鎖。
- 3月18日 藤沢市、藤沢市社会福祉協議会と来年度に向けての協議。
来年度以降もなぎさ食堂の委託継続決定。

3 食堂再開期間の実績

月	営業日数	来客数(延べ)	売上額	備考
10月	6日	36人	¥6,520-	20日~再開
11月	15日	144人	¥20,600-	
12月	14日	128人	¥17,600-	