

# 2019年度 事業計画書

社会福祉法人いきいき福祉会

2019年3月2日

## I. 基本方針

### 2019 年度事業計画基本方針

— 「共に生きる」を柱にして、信頼（ラポール）を創る—

2019 年 3 月 2 日

理事長 小川泰子

#### 1. はじめに

1) 1993 年 3 月に社会福祉法人いきいき福祉会を設立し、1994 年 5 月に「特別養護老人ホームラポール藤沢」を事業開始、その後のラポール西寺尾(横浜)、ラポール平塚、ラポール城南、そして、2009 年 4 月に「特別養護老人ホームラポール三ツ沢」(横浜)と、介護保険事業、公益事業、収益事業等々、地域に暮らし続けるために必要と考える福祉事業 25 事業を展開してきました。

2000 年施行の介護保険事業で「措置から契約に」という日本の福祉事業の大転換にもこの 2016 年までは何とか戦略的に取り組み、市民が創った社会福祉法人としてのミッションを大切に 25 年間で経過しました。

2) その間の日本の大きな出来事として、1995 年 1 月 17 日の阪神・淡路大震災、2011 年 3 月 11 日の東日本大震災をはじめとする日本列島を襲う大地震やゲリラ豪雨等の自然災害は、高齢者や障がい者等生活支援を必要とする人々の命や暮らしを容赦なく奪いました。

これらの状況は、神奈川県の大災害危険河川とされている引地川沿いに建つ「ラポール藤沢」にとっては他人事ではなく、早急にその対策が必要と考え、神奈川県、藤沢市行政にも相談し、この度、災害対策として「特別養護老人ホームラポール藤沢」を藤沢市善行 1 丁目へ移転創設することとなりました。

3) しかし、もう一つの大きな出来事としては社会保障制度改革でした。この改革は多くの社会福祉事業者の事業を委縮させるかのような「市場競争化」と介護人材不足です。介護保険制度施行から 20 年になります。その間の制度改正に現場は振り回され、「走りながら考える」として始まったこの制度はとうとう本来の社会福祉制度としての機能は、国民が考えるものと国が目指すものが大きく乖離してきたように思います。

4) このような社会福祉事業の市場競争化の激化する中で、また人材確保・育成が大変難しいながらこの状況がいつによる経営の悪化で強化しなければとても社会福祉状況下であって、当法人事業の経営が 2016 年から悪化してきました。その中での

「特別養護老人ホームラポール藤沢」の移転創設という大事業に取り組み、2019年4月1日に事業拡大した「特別養護老人ホームラポール藤沢」がスタートします。このことが法人経営を安定させることと考え、さらに、社会が必要としている暮らしの支援に取り組めるようにすることが求められていると考えます。

5) 社会福祉法人いきいき福祉会は、第4次中期計画を2015年度に策定しその前半の3年を終えました。私たち社会福祉事業を取り巻く環境は大きく変化し、①社会保ラポール障制度の市場化の激化、②医療・介護の連携により介護・福祉の専門性とは何か、その領域はどこなのかが分かりにくくなったようにも思えます。そうした中での深刻な介護人材不足です。

こうした2015年には想定しきれなかったこと、あるいは状況の変化に対応しきれなかったこと等が法人経営の悪化につながったとも言えます。

それらを含めて第4次中期計画の前期（2016年～2018年）の総括の上、

- ①市民生活を取り巻く社会状況の変化
- ②福祉・介護・医療・障害等社会保障制度の変化
- ③社会福祉法人を取り巻く状況と当法人経営の改善
- ④生活クラブグループとの連携強化
- ⑤稲荷の「ラポール藤沢」の施設活用の検討

以上5つを重点課題とし、第4次中期計画の第二期（2019年～2020年）に取り組むことを基本とします。

## 2. 経営改善の結果を出す

- 1) コンサルタント会社日本経営より提示された「社会福祉法人いきいき福祉会事業調査及び事業計画策定最終報告書」のプラン3を基本として、事業改善の結果を出す。
- 2) 社会状況や法制度の変化等「情報」に対する受発信力を強化し、法人組織内での共有をはかり、管理者においてはリーダーシップ力を高め、その対策を事業経営にスピード感をもって反映させる。
- 3) 「参加型福祉の実現」という法人のミッションを再度共育し、参加と責任の下で提案による解決型の民主的な事業マネジメントを構築する。
- 4) 地域の他事業者・多職種連携をはかり、利用者本位のサービスを考え、自己満足の抱え込みサービスにならない組織内の相互牽制力を強化する。
- 5) 一人ひとりの職員を互いに尊重し、「得意」を伸ばしあう共育力ある職場コミュニティを創る。

## 3. 職員育成による法人力の強化

- 1) 法人各事業の相互理解と相互乗り入れによる事業連携機能を強化し、クリエ

イティブな事業に挑戦する。

- 2) 利用者本位のサービスの総合的提供を基本とする。
- 3) 専門職としての研鑽をはかる職場環境とする。
- 4) 参加型組織運営」で風通しよいコミュニティを創る。
  - ① 脱要求型、指摘型で、当事者として参加・分権・自治・公開による提案型組織の構築
  - ② 会議運営の改善（討議・決定・実行・点検）

#### 4. 真の福祉専門職の育成強化

- 1) 労働人口減少社会の日本、介護人材不足の日本において、福祉の専門性を高め、社会人としての良識を持つ職員を育てるため、セミナー、研究会等に積極的に取り組む。
- 2) 職員の質を高めて「選ばれる職場」「選ばれる事業所」とする。
- 3) 互いを大切に育てあう職場を創る（脱共依存）。
- 4) 自己研鑽に対する姿勢を尊敬しあう職場を創る。

#### 5. バリアフリー社会の実現

- 1) 「生活まるごと」「地域まるごと」の意味を多面的視野で考え、福祉事業者として果たすべき役割とは何かを追求し、真に必要なかつ求められるものの実現をはかる。
- 2) 何等かの課題を抱える人、障がいのある人の社会参加、協働の実現をはかる。
- 3) 外国人を含むあらゆる人々との共生社会の実現のため、その職場環境をつくり、人材を育成する。

#### 6. 真の福祉社会の形成

- 1) 社会福祉法人の社会的役割とは何かの原点、及び時代状況を考える法人の基本理念の実現。
- 2) 福祉専門性・その従事者の社会的地位の向上をはかる。
- 3) 21世紀型福祉社会への転換をはかる。

## II. 本部計画

### 本部総務グループ

2018年度は、法人の労務管理体制において兼ねてから課題であった「勤怠管理の拠点への移管」を進めることができました。同時に、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、持続性ある人材の育成、交流など、今後の業務体制はどうあるべきという点が、改めて大きな課題として問われたと考えます。

2019年度は善行の開設により、職員の大幅な増加が見込まれるだけでなく、法人として外国人技能実習生や留学生の受け入れを開始するなど、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ります。旧来の雇用形態では対応が難しくなり、その状況は、今後の労働法令の改正によって促進することが予想されます。

今年度はじめて実施した「ES調査」の結果からは、職員のマネジメント、とりわけ人事、評価と処遇のあり方に強い関心が向けられていることが分かりました。職員が信頼できる職場を作るため、取り組むべき課題について重要なヒントを得ました。

これらを踏まえ、2019年度は以下の目標に取り組みます。

- ① 2018年度に引き続き、労務関連の日常業務の拠点への移管をさらに進めるため、担当者の育成に注力します。
- ② 人事、勤怠、給与等の基幹システムの見直しを行い業務の効率化を図ります。
- ③ 多様化する働き方に適応するため、現状の雇用形態の課題を整理し、より合理性のある形態となるよう見直しを行います。
- ④ 「働き方改革関連法案」等、労働法改正への対応を確実に実行します。
- ⑤ 2015年のスタートから3年を経過した「共育人事考課制度」の見直しを行います。
- ⑥ 前年度に引き続き、離職率10%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います。

## **本部財務グループ**

2018年度、財務グループは職員を増員し、今までできていなかった帳票類の見直しを図るとともに、職員間の業務分担、情報の共有を行い、業務の生産性および精度の向上に務めました。また、法令の遵守に主を置き、経理規程の改訂を行い、実地指導等指摘事項に対する業務改善を行いました。

2019年度は更なる革新をスローガンに掲げ、以下の取り組みを実行します。

- ① 法人全体の資金計画の立案し、安定的かつ効率的な資金運用を徹底します。
- ② 経営改善計画に関する予算実績・見通し管理を強化し、各部署の予算執行に関する牽制機能を引き続き継続します。
- ③ 支出抑制の観点より、従来からの継続取引先、新規取引先については改めて相見積もりの徹底に努め、効率的な予算運用を支援します。
- ④ 職員間の兼務化を進めるため、各担当者の専門性を開発し、外部研修への参加、情報収集等によるスキルアップを図ります。

## 本部共育グループ

### 1 社会状況、法人事業を取り巻く環境

市民型福祉の実践として「人が生きること・生活すること」を支える福祉や介護、住まい、地域支援など多様な事業展開を図って四半世紀が経過、法人を巡る社会環境は大きく変化している。

少子高齢社会が一段と進む状況下で、家庭、職場、地域社会のあり様が変わり、独居高齢者や中高年齢層の「ひきこもり」など社会的孤立者の増加、また地域では高齢化・過疎化による地域社会そのものが消滅する可能性や、都市部での人と社会の関係性の希薄化などが目立ってきている。このような社会背景のもと、社会福祉法人としてこれからも幾多の事業経営を推進していくには、以下のような課題がある。

- 1) 事業根拠となる介護・福祉など各種社会保障制度の変化、特に高齢介護保険制度のあり方が、法人経営に避けられない負の影響を招いている。
- 2) 事業遂行での「核」となる人の問題、特に労働人口減少に伴う「介護人材の不足」が深刻な社会問題化しており、当法人でも新卒採用を含め新たな人材の確保、そして現職の離職防止と定着化への対応が急務となっている。
- 3) 事業従事者の専門職としての「質を高める」取り組みと実践がないと、良質な事業内容の担保や維持の困難さや、また新たな事業展開への妨げなど経営的にも妨げとなる。

### 2 人材育成への全体計画

法人事業の実施と発展充実においては、何よりも「核」となるべく人材（＝職員）の育成や活用が重要である。法人として、各事業の支援実践だけではなく、組織として職員の力量を向上させることが、人材の質を高めることになり「選ばれる職場・事業所」へつながること、また事業連携機能の強化や、スムーズな組織運営となり、安定した法人経営にも有用であると考ええる。

そのためにも以下の事項を人材育成として実施する。

- 1) 共育（＝個々の職員への対応）の全職員実施  
共育を通じて職員の諸能力やストレングスの開発・育成を図り、職員自身が自己研鑽する姿勢の涵養と環境を提供する。
- 2) 介護に従事する法人全職員への、法人理念の実践である「ユニットケア・基本介護技術」の習得支援を図る  
ユニットケアについての基本的理解  
「ラポール介護10の基本ケア」の尊重と実践への導入
- 3) 職員の質の向上、及び人材の定着化や離職防止を図るために、法人全職員への継続的且つ重層的な育成として各種研修を行う。  
研修に関しては、共育面接等での個別研修計画に依ることと併せて、法人としての理念やミッションの周知・理解と、各種コンプライアンスの観点などから多面的に計画、

実施する。

- i 階層別研修：新人・中堅・リーダー・管理者向け研修体系による実施
- ii 専門職育成研修：初級・中級・上級、倫理・知識・スキルの供与
- iii 介護従事者への「キャリア段位制度」の導入

#### 4) チームケア研修の実施

法人展開の各種事業は、担当実施事業所内のみならず、事業所と他事業所や、事業所と公私の地域関係機関など、支援を要する人を中心に多様な連携や協働が展開されている。

まずは、法人事業での利用者を軸とした家族・専門職（介護・福祉・医療等）・ワーカーズなどとの多様な専門職での支援がある。

一方、地域では利用者の多様な地域生活を支える「介護・医療・福祉」等専門職や専門機関、民間事業者、非営利活動団体など多くの人や場所があり、かれらとのチーム形成と協働なども少なくない。このように利用者の生活状況、暮らす地域特性や条件に即した多種多様な視点での活動ができる人材を育成する。

具体的に今年度は、試行として下記の研修を、事業所等拠点で実施する。

- i 介護・医療連携研修（介護職と嘱託医等医療系専門職との事例検討他）
- ii 介護・福祉連携研修（ケアマネ・支援員らとの生活支援検討他）

### Ⅲ. 拠点計画

#### 藤沢拠点（善行）

##### 1 地域福祉の推進

善行地区の自治会や地域住民との交流を図り、新たな地域づくりを行っていきます。地域の福祉拠点として職員の専門性や多様性を生かし、介護者教室、認知症サポーター養成講座など、在宅で介護に携わっているご家族や地域の住民と共に学びあえる講座の開催や介護者支援を目的とした学び・集いの場であるケアラーカフェの継続的な開催を目指します。また、湘南生活クラブやワーカーズ、他事業所との連携を強化し、福祉コミュニティの形成を図ります。

##### 2 防災対策の強化

建物の構造や周辺の状態を考慮した新たな防災マニュアルの作成、職員の非常時の行動手順など実際の避難訓練等を交えながら職員への周知徹底を行うとともに、BCP（事業継続計画）を策定し、入居者が安心して暮らせる防災体制を整えます。また、自治会や近隣住民と災害時の取組みについての関係構築を行い、ささえあう仕組みづくりを目指します。

##### 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し、丁寧な原因分析を行い、再発防止策について検討します。

#### 4 職場環境の改善・拠点の運営

「働き方改革」を実践すべく、管理者は職員の働き方の状況を確認し適正な労務管理を心がけます。業務の棚卸を行い、業務を可視化することによる業務効率化、労働環境の改善や生産性の向上を目指し、経営の安定化につなげます。また、管理者は毎月の育成面談を実行し、職員とのコミュニケーションの活性化、情報共有の円滑化を図ります。また、立案した事業計画の進行や進捗管理体制の構築を行い、適正な拠点の運営を行います。

### 藤沢拠点（稲荷）

#### 1 経営改善の結果を出す

- 1) 日本経営作成の経営改善計画に基づき、藤沢デイサービス、ケアプランセンター、稲荷食堂にて連携を図り、稼動向上へ向けて、経営改善の結果を出していきます。
- 2) 利用者本位のサービスを考え、地域から選ばれる事業所を目指していきます。

#### 2 稲荷食堂のオープン

- 1) 特養の移転に伴い、稲荷に残るデイサービス利用者への食事提供を給食業者ではなく、法人内にて地域からの評判を得るなど、実績のある「なぎさ食堂」による直営へと切り替える。食事サービスの向上を図り、藤沢デイサービスの集客へ向けた強みを作り、相乗効果にて経営改善を果たしていきます。
- 2) 食事の直営化により、ユニット調理（利用者様と一緒に調理）の導入をすすめる。
- 3) デイサービス安定後、子供からお年寄りまでが集え、食事を楽しむことができるコミュニティレストランの構想を地域市民や市民パートナーと共に検討いたします。生活困窮や障害者の就労支援にも繋げることも検討。

#### 3 藤沢デイサービス

- 1) 「株式会社ぐるんとびー」の協力、指導を基に、利用者様の自立支援に繋がるデイサービスを目指します。
- 2) 社会福祉法人として、認知症の困難ケース等にも対応できるよう認知症ケアの研修（ユマニチュード等）と環境整備をすすめていきます。
- 3) 職員の「働きやすさ」を向上し、ケアの質を高めるための「業務改善・削減」に取り組みます。

#### 4 稲荷施設の建物修繕、維持管理

- 1) 3事業を安定的に運営するための効果的な建物修繕、維持管理を検討し、実施いたします。

#### 5 跡地活用の検討

- 1) 神奈川県、藤沢市と財産処分ではなく、地域市民に活用される新しい福祉拠点及び障害者



福祉の拠点としてのあり方を協議していきます。

### **城南拠点**

1 「ひと」と「ひと」の **CROSS ROAD** に。

地域に住む「ひと」、城南の施設を利用する「ひと」、城南で働いている「ひと」・・・さまざまな「ひと」が交差しあう城南拠点において、「ひと」と「ひと」とが出会い、交流し、ささえあう場としての役割を担う。

2 「事業」と「事業」の **CROSS ROAD** に。

城南で運営している介護保険事業所、在宅介護支援センター機能や就労準備支援など内部事業の連携および他法人が運営する縁側事業や介護保険事業所、民間会社や NPO 法人が関係している事業、さらには行政関係との連携を強化し、地域のニーズに応えられる体制を整える。

3 「ひと」と「事業」の **CROSS ROAD** に。

城南における交流の場の提供から、地域をささえる団体や事業所へひとや知識の供給および共有を促進する。また、地域に住む「ひと」や施設利用者が地域で活躍できる役割を発見し、役割を担えるようサポートする。

4 さまざまな「情報」の **CROSS ROAD** に。

「ひと」の情報、「事業所」を含む地域の社会資源情報、「行政」からの情報などさまざまな情報の収集を積極的に行い、整理して「ひと」「事業所」「地域」「行政」に発信する。

### **平塚拠点**

1 コンサルタント会社日本経営より提示された「事業調査及び事業計画策定最終報告書」のプラン3を基本として、事業改善の結果を出す。人員体制の見直しと確保を確認。作業の効率化を図り平塚拠点2事業の安定と継続を図る。

2 多種多様な障がいや疾病を抱えた方々や、生活困窮者の生活を地域で支える平塚拠点の在り方をプラン3で実践するため、サポートハウス事業、訪問介護事業の2事業でルールの見直し、入居検討会の設置及び開催、入居後の生活環境の形成、各福祉サービスとの連携強化を図る。

3 介護予防、日常生活支援総合事業 A 類型サービス（総合事業）への申請を行い、1名のサービス提供を開始しています。しかしながら様々な環境が整わず拡大できていません。状況に応じて検討します。

- 4 地域の福祉拠点となるための基盤作りとして地域住民と交流を図り、地域交流の場としてコミュニティルームの活用を検討します。
- 5 災害時に近隣住民と助け合える環境を構築するため地域の防災訓練に参加し、また平塚市との防災協定に基づき地域住民をサポートできるよう事業所の環境を整えます。
- 6 多種多様な障がいを抱えた方々のニーズが増えて来ているため、専門性の高い外部を含む研修等の受講を検討します。

## 西寺尾拠点

- 1 地域防災
  - 1) 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。
  - 2) 昨年度同様に定期的に行われる防災訓練への参加を通じ、地域との関係を構築し有事の際の助け合う関係づくりを実践する。
  - 3) 防災意識の高まりから、2019 年度は消防団員のみならず全職員に対しても防災意識を高め「自分事」をキーワードにし、普通救命講習会を受講します。
- 2 10 の基本ケアの理解と技術の習得
  - 1) 技術習得メンバーが 2018 年度までに学んだ技術を点検・評価する。
  - 2) 2019 年度技術習得メンバーが主体となり、西寺尾において知識・技術研修を実施する。
- 3 キャリア段位制度の活用
  - 1) 西寺尾拠点において、3 名のアセッサーが在籍している。
  - 2) 介護技術・知識の評価を客観的に行い職員のスキルアップを目指す。
- 4 三ツ沢拠点との連携
  - 1) 2018 年度具体的な連携を図ることができなかった。
  - 2) 2019 年度は、研修や防災訓練などを通じて顔の見える関係を構築し連携を図る。

## 三ツ沢拠点

2019 年度三ツ沢拠点として以下の 4 つを柱とします。その理由として、すべては人に尽きるためです。人がいなくてはケアを提供することはできず、人が多くてもスキルがなければ利用者

を幸せにすることができず、利用者支援をより良いものにするためには個別ケアの実践が必須となり介護展開が重要となります。上記を踏まえ以下の4つを2019年度の重点テーマととらえ取り組めます。

## 1 人材育成

- 1) 個人研修計画の立案と実践
- 2) 個人研修計画から2019年度事業所としての研修計画を立案・実行
- 3) キャリア段位制度の活用(3名が受講予定)
- 4) 管理者・ユニットリーダーによる月に最低でも1度の共育面談の実施
- 5) 10の基本ケアの点検・評価、研修の実行
- 6) 各種委員会の再構築(得意・関心をつき詰める)
- 7) 主体性を重視し、ポジティブにチャレンジすることを支援する

## 2 人材定着

- 1) 信頼関係の構築を目指し、お互いに意見交換できる土壌をつくる
- 2) サンクスカード導入による、感謝・労いを交換する
- 3) お互い様に年に1度1週間の連続休暇を取得できる仕組みづくり
- 4) 各種職種における標準業務を確立し無駄無理なく時間内で働く
- 5) 国籍・人種・性別にとらわれない多様性を認め合い互いの強みをさらに伸ばす

## 3 利用者支援

- 1) ケアマネジメントサイクルを学び介護展開を実践する
- 2) 個別支援計画を24時間シートに盛り込みケアの統一を図る
- 3) 利用者カンファレンスを積み重ね、利用者の変化・気づきを共有しケアに展開する
- 4) オール三ツ沢で助け合い、お互いに協力し支援する
- 5) 周辺業務においても業務の洗い出しを行い分業化を進める、利用者の生活を豊かにする
- 6) ユニットケアを推し進めるために、ユニットケア推進委員会から1名ユニットリーダー研修を受講する
- 7) 多職種連携をより強化し、お互い専門職の強みを理解し合い利用者を支える

## 4 地域共生社会の実現を目指す

- 1) 地域に根ざした社会福祉法人として多世代型の居場所づくりの一環として、ラポール三ツ沢を開放、活用する。
- 2) 防災拠点であり消防団をもつ事業所の強みとして、地域ニーズの掘り起こしを行い、ラポールが持つ専門性を地域に還元する。
- 3) 三ツ沢サロン(年6回開催)を継続して開催し、地域で暮らし続ける社会の実現を目指す。

## 5 看取り

- 1) ラポール三ツ沢において、最後まで「自分らしく」自宅に近い環境で看取りができるよう支援する。
- 2) 暮らしの継続を環境面でも支援し、ラポール三ツ沢で最後のお別れを希望された際は、ご希望に沿いながら最後のお別れをラポール三ツ沢で行います。(2019年度ラポール三ツ沢でご逝去された13名のうち5名がラポール三ツ沢でお別れを行っている。)

## 6 機能訓練（生活リハビリ）

- 1) 2017年11月より理学療法士の指導のもと、介護職員の機能訓練に対する視点やアセスメントの視点が強化されている。
- 2) 2019年度についても、引き続き生活の中で行うリハビリテーションの視点でケアを実践する。
- 3) リハビリテーションに加え、生活の中で役割を持っていただきIADLの向上を目指し支援を行う。

## **ラポール三ツ沢にかかわるワーカーズ・コレクティブ 2019年度計画**

### **W.Co くっく SUN (キッチンパートナー業務)**

#### 1 市民生活を取り巻く社会状況の変化

- 1) ご入居者・ご利用者の生活の質の向上に努める
  - ・食の楽しみを提供する（参加型クッキング）
  - ・オルタナティブケアの充実（なるべく多くの方が楽しめる工夫をする）

#### 2 参加型福祉の実現

- 1) W.Co 連合会、横浜西部福祉ユニット、ラポール三ツ沢みんなの会等と連携しまつりや地域の行事に参加する
- 2) 人材の確保
  - ・チラシの内容と配布場所の点検をする
  - ・近隣には定期的にチラシを継続配布する

#### 3 地域の他事業者・多職種連携

- 1) 三ツ沢サロンを多職種と共に連携して継続する
- 2) 秋まつりなど季節の行事に参加し、地域の方との交流を更に深める
- 3) 防災訓練等に引き続き参加する

#### 4 共育力ある職場コミュニティの創設

学習会の実施（スキルを磨く）

- 1) 認知症の学習会

- 2) 高齢者の食事
- 3) 災害時に役に立つ簡単調理

## 5 ワーカーズの実在意義

W.Co の特性を活かし、ラポールのご利用者のニーズにあった働き方を実践していく  
今後時代の状況を反映させた「働き方」の多様性が求められると共に福祉力も必要と考える。

## W.Co むすび（ライフサポート業務：利用者の生活の質の向上）

- 1 第四次中期計画（2016年～2020年）の折り返し点、第二期として
  - 1) 清掃や洗濯業務内容の評価・点検は、引き続き行っていく。見守り重視の業務体制には、一歩進めていますが内容の向上のため更なるメンバー間の共育が必要。
  - 2) 2018年度現在、昨年度より2名のメンバーが増えた。2019年度も引き続きメンバー確保につなげたい。
  - 3) ワーカーズだから出来る事を常に頭に入れ、メンバー同士で話し合い共育をしていく。そして、職員に気づきや注意点を共育として繋げていく。
  - 4) ラポール内の研修には積極的に参加し、自身のスキルアップに努める。
  - 5) 地域とのつながりとして、現在行っている三ツ沢サロンやラポールシアターも2年間で、少しずつではあるが定着しつつある。引き続き継続していく。また、他のワーカーズとの連携もラポールの行事への参加などで足を運んでもらえた。
  - 6) ボランティアコーディネーターとして、新たな市民パートナー確保に努めて行く。
  - 7) ワーカーズとしての専門性、第三者目線を大切し入居者・利用者に寄り添い常に心配りを徹していく。
  - 8) 事業改善アクションプランの内容に沿っての実現に向け、メンバーとの話し合いを定期的に行う。

## **辻堂準拠点**

辻堂地区に二カ所の地域包括支援センターを開設してから、共に協力し合い地域づくり、ネットワークづくり、地域の高齢者のより身近な「総合相談窓口」として信頼を得られるよう真摯に業務をおこなってきていますが、急激な高齢化や複雑な課題を抱えた高齢者家族が増えてきている現在の社会情勢も影響し、まだまだ地域課題の掘り起こしまで対応できていない現状があります。

上記に加えて2018年4月の介護保険制度改正に伴い、高齢者への介護保険制度利用に伴う説明責任、医療機関との連携の重要性が明文化されました。また、藤沢市の高齢者政策として、「高齢者の自立支援、自助力（＝自発的に自身の生活課題を解決する力）を高めることができるよう多職種協働による介護予防支援・介護予防ケアマネジメントプランの作成に取り組む」よう方針が打ち出され、地域包括支援センター主催の地域ケア会議を開催しています。

これまで以上に専門職の相談援助能力や課題解決能力が求められ、さらなる職員の資質向上、地域で高齢者を支える「地域力の向上」が求められるようになりました。行政から求められることはもちろん、地域住民からの期待に応えるためにも、今後も二つの地域包括支援センターが“頼りになる総合相談の窓口”、地域包括ケアシステム構築の中核機関として、高齢者と地域関係機関をつなぐことはもとより、地域関係機関相互のネットワーク構築を図り、さらなる地域力の向上（「我が事・丸ごとのまちづくり」の地域福祉の推進）にむけて各事業に取り組んでいきます。

- 1 辻堂地区の地域資源を調査し、より有効な活用が進められるようネットワークの構築を図り、高齢者の生活課題に対して地域資源の活用が適切に行えるように地域アセスメントを行っていきます。また、ケアマネジャーや地域の関係団体（民生委員協議会等）への地域資源の案内を行っていきます。
- 2 辻堂地区の協議体を通して、地域住民や行政・福祉関係機関の方と一緒に地域課題をとらえ課題解決や地域づくりの方法を検討しすすめていきます。また、地域包括支援センター主催で地域ケア会議を定期的開催し、業務委託している居宅介護支援事業所が作成した介護予防支援・介護予防ケアマネジメントプランについて医療・福祉関係機関など多職種の方より助言を受ける機会を設け、自立支援に向けた支援計画立案など介護支援専門員の資質向上の機会をつくることと、個別ケースの地域ケア会議による課題の情報収集や積み重ねにより、地域課題を抽出し政策提言などにつなげていきます。
- 3 辻堂地区の地域包括ケアシステム構築の強化を進めるため、地域包括支援センターと地域の公共機関や医療機関、福祉関係機関や地域団体等との連携を図ることはもとより、地域関係機関相互の連携を強めることができるような取り組みを行います。
- 4 S S T地区の特別養護老人ホーム、地域内のサービス付き高齢者専用住宅、住宅型有料老人ホーム、小規模多機能事業所、グループホームなどの施設関係機関に協力を得て地域住民対象に「認知症サポーター養成講座を開催」し、「認知症」があっても住み慣れた地域で暮らし続けることのできる地域づくりの一助となるよう「認知症」について正しく理解していただき、地域内の小中学校へも引き続き「認知症サポーター養成講座の開催の要請」をしていきます。また、消費者被害防止、権利擁護などの講座を開催し、地域住民の権利が守られるよう継続して啓発事業に取り組みます。
- 5 複雑になってしまった介護保険制度について、地域住民やサービス事業者へわかりやすく情報発信するとともに、適切なサービス利用につなげることで多様な需要に対応していきます。
- 6 いきいき福祉会が運営する「湘南なぎさ荘」内の食堂『なぎさ食堂』、『明治地域ささえあいセンターかるがも』、『見守りセーフティネット』、『就労準備支援事業』、『サロン元気』等を活用し、担当者との連携をすることで、閉じこもり予防、食・健康を通じての介護予防、

認知症予防の普及啓発に向けた活動を行います。

- 7 地域住民の課題や困難な支援にも対応でき、地域ケア会議に参加される専門職と協議し、多問題の課題解決のためのチーム形成や課題整理をしていく能力等の向上ができるよう、各専門職に必要な研修参加の機会をつくりスキルアップをはかります。

#### 【その他】

藤沢型地域包括ケアシステムの推進をめざし、市民センターとより密に連携し、“ゆりかごから墓場まで”の実現に向け高齢者だけでなく多世代を意識し辻堂地区のネットワークづくりをすすめます。

## IV. 2019年度 事業活動計画

### 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）

2019年4月、ラポール藤沢は災害対策のため稲荷から善行の地に移転し、リスタートする。  
①入居者の暮らしにあわせる。②自分が入りたい施設をつくる。③暮らす場所・最期の場所を選ぶ。この3つをコンセプトとして掲げ、1994年ラポール藤沢が開設当初に考えていた職員も入居者とともに当事者（自分事）として高齢社会の課題に挑む。

#### 1 暮らしの継続・個別ケアの構築

- 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します。
  - ・24時間シートを入居者全員作成する。
  - ・24時間シートを活用し、ケアを展開する。
  - ・入居前アセスメントを行い入居後の暮らしに反映させる。
- 2) 過不足のないケアを確立し、自立を支援します。
  - ・「やりすぎないケア」の考え方を整理して標準化する。
  - ・個別に「やりすぎないケア」の考え方を実践に活かし、ケアを展開する。
  - ・やりすぎないケアの考え方をご家族、地域のみなさまに普及啓発する。
- 3) 暮らしの中でのリハビリテーションを充実して、どこで暮らすかの選択の幅を広げます。
  - ・リハ専門職との連携により、暮らしの中でのリハビリテーションを充実する。
  - ・自宅や自宅以外での外泊をお手伝いできるように準備する。
  - ・暮らしを見据えた福祉用具や介護ロボット等を検討する。

#### 2 自分が入りたい施設の実現（自分事として捉える）

- 1) 入居者の時間にあわせた暮らしの実現
  - ・24時間シートに基づく勤務体制の検討し実行する。
  - ・(仮称) 自分が入りたい施設委員会を設置する。

## 2) ケアの質の向上

- ・ 共有面談および人事考課面談の体制を作り実行する。
- ・ 事業計画に基づき部署ごと、個人ごとに目標設定をする。
- ・ 計画的に内外の研修に参加し部署ごと個人ごとの目標を達成する。

## 3 安心して暮らせる医療体制（予防医療）の構築

### 1) 協力病院や歯科、薬局と連携し、安心して暮らせる医療体制を構築する。

- ・ 介護と医療の連携を意識した協力病院との連携を強化する。
- ・ 歯科に複数参入してもらい、選択できるようにする。
- ・ 薬の一包化、ユニットごとの管理を推進して、誤薬、落薬、飲み忘れ、飲み残しの事故をゼロに近づける。

### 2) 終の棲家としての役割を果たす

- ・ 終の棲家として選んでもらえるよう医療面からも暮らしを支える。
- ・ 訪問介護事業所との連携（研修会等）を推進する。
- ・ 入居者で希望があれば在宅での看取りも支えられるよう準備をする。

## 4 その他

### 1) 業務の効率化と労働生産性の向上

- ・ パソコン内に入力する記録の項目や記入方法の見直しを行う。
- ・ 「ほのぼの」を含めた介護保険ソフトの再検討を行う。
- ・ 介護ロボットや AI を駆使した業務効率化を図る機器の検討を行う。

### 2) 経営の安定と労務管理

- ・ ユニットリーダーによる一次的労務管理を徹底する。
- ・ 入退居検討委員会の定期的な開催（城南と共有）
- ・ 月 1 回、収入支出の状況を全職員が共有する仕組みを作る。

## **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））**

善行移転による環境の変化は職員ばかりではなく、利用者にも負荷のかかるものとなります。特に認知症利用者には、職員との馴染みの関係を継続し、気持ちに寄り添ったケアを行っていきたいと考えます。

また、入浴・排泄等の援助方法もこれまでとは異なった環境になります。生活リハビリの視点を持ち利用者の自立的生活を支援できるよう、職員一人一人に考える力が求められて来ます。現利用者また、新規利用者の期待に応えられる事業運営を目指します。

## 1 善行移転後のショートステイ運営について

### 1) ショートステイの役割

- ① ユニット型になることにより、「10の基本ケア」を実践し、より個々の利用者寄り



添ったケアの実施を目指します。

- ② そのために利用者の在宅生活に再度アプローチし、在宅生活に基づいたケアの継続を行います（24時間シートの活用）。
- ③ 利用者がより自立的（自律的）に過ごせるよう、コミュニティの中で役割を持つことや他者とのコミュニケーションの楽しみを感じてもらえるよう支援します。
- 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ことを目指し、ケア方法を考えます。
- ⑤ これまでと同様医療的処置の必要な方には、在宅医や訪問看護事業所との連携を継続し、利用者・家族を支えていきます。
- ⑥ 介護職員だけではなく、生活支援職員・市民パートナーとの連携を密にし、協力しあい居心地の良い空間・雰囲気作りを目指します。
- ⑦ 利用者家族とのコミュニケーションを大切に、家族が抱える問題を把握し、必要時ケアマネジャーや他事業者との連携を図り、提案していきます。

## 2 職員育成について

### 1) 在宅生活の継続のために

- ① ユニットケア実践のため職員間のコミュニケーション力を高め、ユニットリーダーを中心にケアの質の維持を図ります。
- ② また、個別情報の共有のためにも個別援助計画を作成するとともに、報告・連絡・相談を徹底し、職員ごとのケアの差が出ることがないように努めます。

### 2) 研修の充実

- ① 移転後には入浴方法や個室での排泄支援などのケア方法が変わるため、そのための研修を充実させます。
- ② 職員の得意を伸ばせるよう、内部・外部への研修参加を促し、介護職としてのキャリアアップを図ります。

## 3 地域作り

### 1) 新たな拠点作り

- ① 地域住民が拠点サポーターとなっていただけるよう、地域向け講座を開催に協力し、職員が専門職としての知識や経験を生かせる場とします。
- ② 利用者にも1階ロビーでの市民パートナー活動への参加の機会を作り、地域の方との交流が図れるようにします。

## 4 経営目標

### 1) 移転・増床後の安定に向けて

- ① 現利用者のほとんどが、善行移転後も利用を望まれています。職員数の安定が絶対条件ではあるものの、ショート事業の継続は必要と考えます。
- ② 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ます。

稼働率	50%～60%	(4月)
	60%～80%	(5月～6月)
	80%～90%	(7月以降)
年度平均	85%	

## 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デイサービスから重度利用者・自立的利用者の方への満足度の高い選ばれるデイサービスを目指す。

20年というデイサービスの歴史の中で他事業所での受け入れが難しい重度認知症の方や医療処置が必要な方へ、より長く在宅生活を支える術としての役割を持つ藤沢デイサービスの存続は、今後も社会福祉法人の社会的役割の一つとして考え継続して行く事が必要と感じています。

一方で自立度の高い利用者様へのサービス実施は疎かになっており満足度が低い事も常日頃感じつつ対応しきれっていません。年々変わりゆく介護保険制度の中で多様化の進む通所事業において今後の事業展開を考え混在型ではなく、サービス提供の場所を再編し『重度利用者へのサービス提供は、受け入れ可能な上限を設定しつつ専門性の高いサービス』を行い、自立的利用者の方へのサービス提供は『機能訓練型への転換を行い、より長く元気に在宅生活を過ごせる』ように他事業職との連携を図ります。

具体的には重度利用者対応に向け、現場介護職のスキルアップとして喀痰吸引の研修への参加、自立的利用者には稲荷食堂のお手伝いなど、出来る事を最大限して頂けるようなプログラムを企画していきます。

- 2 働き易い職場、働き続けたい職場の確保。

介護職員の確保が難しくなっている事は火を見るよりも明らかとなっており、また雇用する側・雇用される側の権利が主張される昨今。現場で問題とされる部分や働きづらいつと感じる部分をフォーカスし、放置せず速やかにかつ柔軟に対応する事で職員の満足度を図ります。より働き易い環境を作る為に定期的な育成面談も継続し、見えてきた問題への改善に取り組み必要時は法人への提案を行います。

具体的な取り組みの一つとして職員満足度・専門性を高める為に内部研修、外部研修の実施を計画的に行います。特に例年参加している認知症実践者研修への参加は職員の満足度や充実性も高く、認知症利用者へのサービス提供への底上げとなっており、引き続き対象者を検討し参加してもらいます。

近年水害による被害が多くなってきており、ご利用者・職員の安全を確保する為にも大雨や台風被害が予想される際は後手後手にならぬよう、管理者・リーダー層での検討を速やかに実施し、閉所への判断を行います。また閉所によるご家族の負担が最小限になるよう他事業所（ショートステイやケアマネージャー）との連絡・連携を図ります。

### 3 経営改善への取り組みとして。

利用者のサービスの総合的意識を持ちつつ日々の業務が事業経営への直結する事を今まで以上に考慮し、サービスを提供する上での『利用者様＝お客様』という考え方を改め、ご利用者様の自立支援を促し必要以上のサービス実施ではなくコンプライアンスやエビデンスに基づいた業務内容のスリム化・改善を行います。それに伴いサービス提供の質として判断される計画書関連の完備率向上はもちろんの事、スピード感のある作成を行います。

2019年3月までに年間稼働率75%（利用者平均28名）の稼働を目指します。理由として現在は通常規模での運営となっており、75%以上の稼働に関しては大規模への変更が必要となります。大規模への変更は介護報酬の低下や、月750名以上の利用者を確保しなければならず、現在のスタッフ数なども考慮し2019年度は実現可能な数値設定の年間稼働率75%を目指します。また福祉事業者としての役割を果たす為にも受け入れ先の少ない要支援利用者の受け入れ、ニーズの高い短時間でのサービス提供、重度利用者の受け入れを2019年度も基本方針としつつ、新しいデイサービスを模索し確立していきます。

ラポール藤沢を地域社会の財産として考え存続していく中で、法人の経営に多大な影響を与えるという事の職員への認識・考え方の教育を行います。

### 4 稼働率の実績値から見える年末年始の休業の検討

例年、年末年始1月1日以外を開所してきましたが、都合による欠席率は50%を超え稼働率は40%を下回る結果となっています。出勤可能な職員も少ない現状もあり、仮に今後も継続して開所を行う場合は利益度外視での稲荷食堂の開所もお願いせざるを得ない状況となる。また職員の有休消化の義務化が検討されている時代背景も加味し年末年始の開所の検討が必要と考えます。閉所を行う際は他事業所ケアマネージャーやご家族様への連絡を決定次第行い、ご迷惑の掛からないように最大限の配慮を行います。

## 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」の精神を支える活動が必要になっている。

法人内に市民との協働について共通理解をし、全体で取り組めるように働きかけていく必要がある。

●藤沢市緊急通報システム事業の市の方向性を確認し実施していく。

### 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

介護予防事業の開催、縁側事業の企画運営を通じて、総合相談につながるよう、研修会、後援会、広報等を実施する。

#### 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」の維持継続を行う。辻堂公民館が2年

後に新築されるため、利用者も参加者を募って維持していきたいとのこと。

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、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・居宅と連携を図る。

一般介護予防事業の継続のために、予防教室の内容の見直しをし、内容の幅を広げていく。特にフレイルについての取り組みを行っていく。

### 4 経営目標

緊急通報サービスの移設に伴い、在宅介護支援センター事業の単独会計が必要なのかを検討する必要がある。

## 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

1) 介護保険制度も給付から地域支援事業へと徐々に移行されていくことから、居宅介護支援はより要介護状態の方の支援や看取りの専門職としての技術の習得と向上が望まれる時代に入る。

2) まずは、特養の善行移転後の稲荷の建物の管理や運営をこれまでと同様に維持できるよう、通所介護事業と協働で行っていく。

また、特養スペースがどのように活用できるのか、模索していく。

### 2 地域への取り組み

ケアプランセンターとして、民生委員・自治会・包括支援センター等の会合や研修に参加しいき、グループ内での情報発信、地域とラポールを繋げる役割を果たしていく。特に特養が移設された後には、居宅と通所介護にて地域の自治会の行事（清掃作業や防災訓練など）に参加していく。

また、医療との連携を図るために、日ごろから医療機関の相談機能（地域連携室や医療ソーシャルワーカー）と連携を図る。（利用者についての経過やご様子の報告、営業的な目的も含めて相談職と情報共有を図る）

地域ささえあいセンターと連携して地域の介護相談などを行い、地域の総合相談としての機能を習得していく。

### 3 専門職としての人材育成、確保、計画

1) 特定事業所同士、またそれ以外の地域の居宅介護支援事業と定期的な事例検討を行い、スキルを向上させる。

2) 研修計画の実施や進捗が個人計画に任されているため、本人の技術向上に合わせて計画的

に実施する。(管理者と計画を確認していく)

3) 事業所全体の事業計画の実施が遅れがちなため、年間計画を遂行できるように部署の会議にて毎回、進捗を確認していく。

#### 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

1) 定期的に記録や契約のチェックを行うよう、年間計画を立てている。

2) 各ケアマネジャーが利用者に対するリスクマネジメントのためのアセスメントができるよう、事例共有を図っていく(情報共有会議の事例検討にて実施していく)

#### 5 その他

データのペーパーレス化を図ってきたが、より、各人がその方法を習得し、工夫してデータを管理できるようにしていく。

#### 6 経営目標

事業所に所属する介護支援専門員の一人ひとりが標準件数に達し、事業所としては月平均200件を年間目標とする。

### **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)**

ラポール藤沢が善行に災害対策で移転するにあたり掲げた3つのコンセプト(①入居者の暮らしにあわせる。②自分が入りたい施設をつくる。③暮らす場所・最期の場所を選ぶ。)を踏襲しつつ、さらに地域密着型特別養護老人ホームの意味を再検討し、あらためて地域住民と共に歩む。

#### 1 暮らしの継続・個別ケアの構築

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します。

- ・これまで同様24時間シートを入居者全員作成する。
- ・24時間シートを活用し、ケアを展開する。
- ・入居前アセスメントを行い入居後の暮らしに反映させる。

2) 過不足のないケアを確立し、自立を支援します。

- ・「やりすぎないケア」の考え方を整理して標準化する。
- ・個別に「やりすぎないケア」の考え方を実践に活かし、ケアを展開する。
- ・やりすぎないケアの考え方をご家族、地域のみなさまに普及啓発する。

3) 暮らしの中でのリハビリテーションを充実して、どこで暮らすかの選択の幅を広げます。

- ・リハ専門職との連携により、暮らしの中でのリハビリテーションを充実する。
- ・自宅や自宅以外での外泊をお手伝いできるように準備する。
- ・暮らしを見据えた福祉用具や介護ロボット等を検討する。

- 2 自分が入りたい施設の実現（自分事として捉える）
  - 1) 入居者の時間にあわせた暮らしの実現
    - ・24時間シートに基づく勤務体制の検討し実行する。
    - ・ラポール藤沢とともに（仮称）自分が入りたい施設委員会を設置する。
  - 2) ケアの質の向上
    - ・共育面談および人事考課面談の体制を作り実行する。
    - ・事業計画に基づき部署ごと、個人ごとに目標設定をする。
    - ・計画的に内外の研修に参加し部署ごと個人ごとの目標を達成する。
- 3 地域密着型の意味を再検討し、地域の中で暮らす。
  - 1) 地域との交流を活発にする。
    - ・町内会等が主催する行事等の情報を収集し、入居者やご家族等に提供する。
    - ・ささえあいセンターが企画する地域向け行事やイベント等を入居者およびご家族等に案内する。
  - 2) ささえあう仕組みの形成
    - ・ささえあいセンターと協働して市民パートナーを積極的に受け入れる。
    - ・地域向け介護系セミナーを継続的に開催して、住民教育の一助を成す。
- 4 その他
  - 1) 業務の効率化と労働生産性の向上
    - ・パソコン内に入力する記録の項目や記入方法の見直しを行う。
    - ・「ほのぼの」を含めた介護保険ソフトの再検討を行う。
    - ・介護ロボットやAIを駆使した業務効率化を図る機器の検討を行う。
  - 2) 経営の安定と労務管理
    - ・ユニットリーダーによる一次的労務管理を徹底する。
    - ・入退居検討委員会の定期的な開催（善行と共有）
    - ・月1回、収入支出の状況を全職員が共有する仕組みを作る。

## **城南 訪問介護**

- 1 訪問3事業の1つとして立場を改めて見直し確立させる。

登録ヘルパー減少、人員不足、雇用の困難さのなかで、定期巡回と日中の時間をどのように区別し、3事業の長所を組み合わせるかが課題である。

  - ①専任サービス提供責任者1名と、もう1名のサービス提供責任者、登録ヘルパーが主として担う。
  - ②定期巡回との区別をするために訪問介護は1ラインに絞る。

## 2 身体介護の割合を高める。

身体介護の訪問時間が少なくなっているため、生活介護、総合事業の割合が高くなっている。空き時間での新規獲得は身体介護を主とする。

## 3 登録ヘルパーの確保と身体介護を主とした職員育成

登録ヘルパーの減少が業績の下降と関係がある。確保から育成までの流れを確立させる。10の基本ケアを活かした身体介護を研修にて指導する事で身体介護を受けられる状況を整える。

### **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

藤沢市唯一の夜間訪問と言えば「ラポール城南」の定着と浸透を深める。

定時訪問の時間確保と緊急時の随時訪問での迅速な対応を変えない基本とする。

#### 2 利用人数の拡大と情報周知

随時訪問の頻回な方には定時訪問での利用をすすめる。御利用者のニーズは、就寝時、起床時が多いので早朝の時間帯にパート職員増員を検討し、居宅事業所への営業を行う。

市内でも距離や地域性に特徴はない為、市内全域の居宅支援事業所に営業活動を行う必要がある。利用したことがないケアマネジャーへの広報活動を積極的にすることで拡大を試みて、中重度者にも在宅生活を送る事が出来る安心を知ってもらう。

#### 3 一定数職員の確保と育成

遅番、夜勤が主となる為、常勤による遅番、夜勤の稼働は必須。職員の労働環境、健康に留意する事も同時に求められる。安定したローテーションを確保するための人員配置を目標とする。

少数である事から面接相談員、端末の扱い、緊急時の対応経験は必要な要素として引継ぎ、情報共有に努める。

#### 4 身体介護に特化した技術研鑽

中重度利用者が主となっているため、移乗、排泄、緊急時対応において身体介護技術を日々研鑽することが求められる。特養経験者が多い、サービスの質の高さを維持するためにも外部研修、10の基本ケアを中心に学びを深める。

#### 5 目標数値

定時訪問 月 200 回

随時訪問 月 20 回

契約者数 80 人以上

## 城南 定期巡回・随時対応型訪問介護看護

### 1 利用人数拡大による機能的な定期巡回を目指す

職員の勤務時間、利用者ニーズ、訪問時間との調整を如何に効率よく適切に行えるかが地域で在宅生活を送れるポイントになり、定期巡回の発展と比例する。事業所の近隣地域から重点的に広報活動を行い、人数拡大を目標とする。

### 2 ケアマネジャー、医療との連携と情報共有の強化

訪問回数は多くなることでご家族やご利用者の情報、信頼は強くなっていく事が特徴であるが、ケアマネジャーや看護・医療との共有と目的意識がずれてしまうことがある。医療・連携会議やアセスメントの場において積極的なコミュニケーションを図る。

また、在宅生活における医療についての研修を中心に訪問職員の視野拡大にもつなげていきたい。

### 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

ニーズが多く、確保できればその分拡大が見込まれる朝と夕の時間帯にパート職員を増員することが出来れば、残りは常勤職員のシフトによる勤務時間調整で拡大を図る事が出来る。7:00～10:00、16:00～19:00の2点をターゲットに増員を検討する。

### 4 計画作成責任者の育成

利用者一人一人の情報量、マネジメントの質が要求されるため計画作成責任者を育成し、地域や人数に応じた数の責任者を配置できれば質の低下を防ぐことが出来、職員の経験値を高めることが出来る。

## 城南 明治地区地域ささえあいセンター及び城南 生活支援コーディネーター

### 【活動方針】

藤沢市ささえあいセンターかるがもは、生活支援コーディネーター事業とささえあいセンター事業の2本立てとなる藤沢市との連携事業である。

市の目的は「高齢者をはじめ多くの方が、住み慣れた地域でいきいきと暮らせること」とし、事業をすすめている。

また、誰もが気軽に立ち寄れる居場所づくりを支援する「地域の縁側」事業として位置付けられている。

### 【藤沢市との連携事業】

#### 1 生活支援コーディネーター事業

2019年度より生活支援コーディネーターとしての行動の仕方を見直し、地域の為の情報



の万事屋的存在になっていけるよう、生活支援コーディネーター自身が足を運んだ地域資源の把握はもちろんのこと、地域の方々と共に、その行動に取り組める工夫づくりに取り組む。(例) 就労準備支援事業とのコラボレーション

様々な人財や活動を通して、生活支援コーディネーター事業に反映していける仕組みづくりに取り組む 2019 年とする。

## 2 ささえあい事業

生活支援コーディネーター事業を効率良く進める上で、ささえあい事業は重要なツールとなる。

多世代の交流を図るべく、高齢者、障がい者、子どもなど、様々な地域住民が気軽に立ち寄れる憩いの居場所の提供をおこない、交流を通して地域の課題把握に繋げていく。

- ・ 講座、イベントの開催

ラポールグループの特徴を活かした講座の開催

認知症に関する講座、介護予防講座等、ラポールが取り組んできた講座開催の為に地域包括やケアマネジャーとも連携し、講座開催に取り組んでいく。

- ・ 「子育て交流会」「子育て座談会」の開催。

- ・ 地域の方々による講座開催のサポート

地域の福祉活動に取り組むの方々による講座開催をサポートしていく。

- ・ ボランティア活動促進事業

いきいきパートナー事業の受け入れをはじめ、地域のボランティア団体「むすびて」との協調、連携を図り、講座の開催や情報交換を行っていく。

## 3 営業日の変更

2018 年度の取組み結果として、平日に生活支援コーディネーターを配置した方が地域の方々との交流や、市とのやり取りがスムーズであることから 2019 年度より営業日を変更とする。

現在) 火・水・木・金・土 営業

変更) 月・火・水・木・金 営業 土は地域の活動ニーズがある際、イベント開催時に営業 2019 年度の活動の結果をみて、次年度に繋げていく。

### 【ラポールの目指すささえあいセンターかるがも】

ラポールの目指すささえあいセンターかるがもは、市との連携事業をすすめていくことだけでなく、より地域の方々と共に作り上げていく新たなカルチャーの場として仕組みづくりを目指していく。

また要支援者や要介護者を地域でささえる仕組み作りを視野に入れた活動に取り組んでいく。

## 1 音楽その他のイベント開催

地域の方々を対象とした音楽などのイベントを開催し、地域の文化的活動や交流の拠点と

なっていく。

また、地域の方々の特技を活かしたワークショップの開催を展開できるようサポートしていく。

## 2 かるがも食堂

ささえあいセンターかるがも利用者と地域の方々の健康的な食事の提供を目指し、かるがも食堂を運営する。

(営業日：月・火・水・木・金の11:45～15:00) 一般向け食堂、カフェの運営  
テーマとしては「ワンコインで健康的な食事」となる。

運営は、生活支援コーディネーターを中心に、就労準備支援事業対象者の「就労支援」とした労働と、地域の方々や地域の店舗とのコラボレーションとする。

またカフェタイムを充実させることによって、若い世代を巻き込んでいく。

## 3 就労支援活動

就労準備事業とのコラボレーションをはじめ、地域で働く事のニーズをかるがもで行われる日中支援サポート(就労体験ならびに就労)の場となる仕組みを構築していく。

また地域の就労体験受け入れ先等の把握を併せて行っていく。

別途下記に記載する「農福連携事業」についても調査調整していく。

## 4 環境整備

地域ささえあいセンターかるがもが、より多くの方が利用しやすい場所になるよう、外見を含め整備していく。

## 5 その他の取組み

### 1) 元デイ倶楽部利用者の今後について

かるがも開所時より『自主活動』を中心にサロン利用していた『要支援』対象者に対し、介護保険サービス事業所への移行調整をおこなう。

2019年度4月～6月末を目標に調整。

### 2) 明治見守りネットワーク事業への参加

ラポールが培ってきたノウハウを活かし、認知症者支援の仕組みづくりとなる明治見守りネットワーク事業への参加をするとともに、地域の方々の認知症サポーター養成講座などへの参加を促していく。

### 3) おでかけサポートのニーズ把握とマッチング

地域の方々の送迎や外出支援のニーズを把握し、ラポール藤沢所有の送迎車両の空き時間の有効活用に繋げられる調整をしていく。

### 4) 農福連携事業の取組みに向けた調査と準備

藤沢市農業水産課、地域包括ケアシステム推進室、長谷川園芸、長谷川農園、その他の農家様との連絡調整を図り、ラポールとしての取組みについて整理していく。

## 城南 サポートハウス

日本経営のアクションプランにも記載したとおり、空室期間を短縮するため退居の予定が出た際には、現在紹介を依頼している業者以外にも業者を選定する。

また、サポートハウス連絡会に参加してサポートハウスのあり方を検討し認識を合わせたうえで、サポートハウスに付帯するサービスへの考え方、重要事項説明書および契約書の見直し、利用料金の見直し等を協議し決定する。

### 1 スムーズな入退居の実施

退居の予定が出た際には、現在紹介を依頼している業者以外にも業者を選定する。

### 2 平塚、西寺尾のサポートハウス代表者と関係者による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。

- ・サポートハウスのあり方
- ・サポートハウスに付帯するサービスへの考え方
- ・重要事項説明書・契約書の見直し
- ・利用料金の見直し
- ・その他必要事情

### 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る。

- ・ささえあいセンターの行事等の周知
- ・かるがも食堂のメニュー周知
- ・地域の社会資源情報の提供

## 城南 就労準備支援事業

プロポーザルで本事業の委託契約を受託してから一年が経過した。これまで通りご本人に寄り添い伴走する支援を継続して行う。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る。

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を行う。

## 1 個別支援

- 1) ゴールを意識した寄り添い型支援の確立
- 2) グループワークによる援助方法の確立
  - ・就労を目的とした各種講座の開催
  - ・就労前の人間関係形成を目的としたグループ形成
- 3) 職員のスキルアップ
  - ・各種研修会への積極的参加
  - ・厚生労働省社会保障審議会の動向確認
  - ・生活困窮者関連の全国大会への参加

## 2 地域・事業所連携、ネットワーク形成

- 1) 生活困窮者自立支援事業の普及啓発
  - ・市民向け（仮）「生活困窮者自立支援事業とはなにか」の開催及び継続
  - ・年齢要件撤廃の為地域包括支援センターへの周知および連携依頼
  - ・就労準備支援パンフレットの見直し
- 2) ネットワーク形成
  - ・生活保護対象者に対する支援プランの定期的な見直し（5月・2月）
  - ・家計相談、学習相談との連携に関する協議
  - ・関係機関合同研修会の開催（テーマ：高次脳機能障害）
  - ・県内近隣他市町村の就労準備支援事業者との情報交換等
  - ・ハローワークとの連携
- 3) 就労体験受入れ先の開発
  - ・企業説明会の開催
  - ・就労体験先アンケートの実施

## 3 地域住民への普及啓発

- 1) 生活困窮者自立支援法や就労準備支援に関する普及啓発講座の計画・準備および開催
- 2) 就労準備支援事業に関するパンフレット等の再構成

## 平塚 訪問介護

### 1 第4次中期計画（2016年～2020年）の折り返し点第二期として

2018年介護報酬改定により①地域包括ケアシステムの推進、②自立支援・重度化防止に関する質の高い介護サービスの実現、③多様な人材の確保と生産性の向上、④介護サービスの適正化・重点化を通じた安定性・持続可能性の確保の4点を主軸に報酬の改定がなされ、介護サービスの適正化・重点化を通じた安定性・持続可能性の確保の為、訪問系介護サービスにおける同一建物集中減算の拡大により、同一敷地内に所在する建物居住者へのサービス提供への減算幅の拡大。基本報酬の引き下げにより、訪問介護（予防含む）、大規模型の通所介護・認知

症通所介護、通所リハ等は、基本報酬を引き下げとなり 2021 年には更なる介護報酬改定が成されるため、事業としての体力強化が必須。

## 2 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、業務の効率化を行い増収となりましたが、訪問介護は水物であり職員の異動等も控えているため、更なる見直しを図り事業改善の結果を出す。

## 3 職員育成による法人力の強化

風通しの良い職場環境を形成、業務の見える化、効率化を図り、ワークライフバランスを整え、他事業所との差別化を行い、職員育成、法人力の強化を図る。

## 4 真の福祉専門職の育成強化

事業所内部研修を、個人研修計画を基に行い、外部研修等にも積極的に参加し、個々の専門性を高め専門職としてのスキルアップに努めます。

## 5 バリアフリー社会の実現

在宅生活がより良く継続できるよう、職員間と関係事業所で情報の共有を図り連携することで、早期に対応します。利用者と家族の状況を把握し傾聴に努め、寄り添うことでより良い在宅での生活を支援して行きます。

関係事業所、医療機関との連携を強め緊急時や日常の支援など、地域との関係性の構築を図ります。

## 6 真の福祉社会の形成

在宅生活を支え切る視点から、目標を明確にし、生活機能の維持、向上を図る訪問介護計画書を作成、訪問介護計画書の支援内容についても提案して適正、効率化を図り在宅生活を支える受け皿として努めます。

## 平塚 サポートハウス

### 1 第4次中期計画（2016年～2020年）の折り返し点第二期として

平塚市のサービス付き高齢者住宅の積極的な生活保護枠への進出で、行政も連携してきた経緯が見られた。しかしながら入居後に多くのトラブルを抱えて、生活の体制を整えることが難しく縮小傾向となっています。医療機関から困難ケースの相談や問い合わせが増加しています。

サポートハウスの対応事例としては、精神障がい及び精神障がいに類する入居者が不安からと思われる混乱で、繰り返し同じ内容を相談され多くの時間を費やしています。また近所と頻回にトラブルになり職員が間に入り対応しています。

医療面では身寄りが無いこと。他には生活保護受給、ターミナル、認知症、高次脳機能障が

いの入居者で様々な困難ケースに対応しています。一部居宅との連携についてもコミュニケーションの不足からトラブルが見られています。

## 2 経営改善の結果を出す

一棟借りで家賃が発生するサポートハウス和 10 室について満室を図る。

サポートハウス連絡会にて法人内のサポートハウス 3 拠点で連携を取り、問題点の洗い出しを行い拠点ごとの方向性を検討します。

また、サポートハウス 3 拠点で統一する内容や書類について整理を行います。

外部機関との連携強化、連携先のリストアップ（居宅、医療機関、老健、民生委員等）、入居前の聞き取り強化、初回訪問聞き取り時の項目見直し、入居検討会の設置及び開催、入居後の生活環境の形成、福祉サービスとの連携強化を図る。

## 3 職員育成による法人力の強化

風通しの良い職場環境を形成、業務の見える化、効率化を図り、ワークライフバランスを整え、他事業所との差別化を行い、職員育成、法人力の強化を図る。

## 4 真の福祉専門職の育成強化

事業所内部研修を、個人研修計画を基に行います。外部研修等にも積極的に参加し、個々の専門性を高め専門職としてのスキルアップに努めます。

## 5 バリアフリー社会の実現

長屋の要素を取り入れたサポートハウスでの生活で、利用者間のコミュニティ形成と、近隣へ波及した地域包括の取り組みを推進します。

精神的トラブルや様々な疾病を抱える入居者を支援するため、ソーシャルワーカー視点からの相談対応、そのために更なる行政と医療の連携強化を図る。

## 6 真の福祉社会の形成

入居施設との差別化を図り、昔ながらの長屋的な雰囲気大切に、多種多様なニーズに対し、その人らしい暮らしをサポートして行きます。

# 西寺尾 認知症対応型共同生活介護

## 目 標

認知症の高齢者が安心して日常を送り最期まで尊厳を持って暮らせるホームづくり  
～選ばれるホーム～

### 1 職員の資質向上

24 時間 365 日ご利用者に接する職員が、質の良い介護技術、知識、接遇を提供する事は責

務である。また、質の高いケアはご利用者との信頼関係を築くのに必要不可欠である。

- ・研修やセミナー等への参加

研修やセミナーなどの情報は常に管理者が収集しておき、職員に対して情報提供、及び提案する。研修やセミナーへ参加し、持ち帰った知識や技術を勉強会を行う事で職員へ周知する。その実施結果をGH会議にて互いに協議・検討する。

- ・10の基本ケアの再確認

10の基本ケアは介護士としての常識と考え、会議などで定期的に確認する習慣をつける。

- ・キャリア段位制度の活用

ツールを利用して、職員とご利用者を指名し定期的に評価する事でスキルを上げていく。

- ・職員のデイサービス西寺尾との兼務

相互の理解をし、違う環境で勤務する事で新しい知識を得たり、新しい提案を行う。

## 2 医療

現在、協力医と連携して医療を提供している。しかし、GHでのお看取りを希望されるご家族やご利用者が益々増え、医療に対する要望が多くなっている。医療で暮らしを支えていく取り組みが必要である。

- ・喀痰吸引研修受講

現在、GHのご利用者の平均要介護度が3.8となっており、日常的に喀痰吸引が必要とするご利用者もいる。介護職員が喀痰吸引を行えるよう研修を受け、実施出来る様にする。

- ・西寺尾事業所常駐看護師との連携強化

介護職だけでは判断できない状態や突発的な医療行為を行わなければならない場合があり、実施できる看護師が必要である。西寺尾事業所に常駐している看護師にGHへ来る回数を現在より増やし（週に1度必須）、日常のご利用者の状態を把握の上、介護職が行えない医療行為の実施へ繋げる。

## 3 地域との連携

地域との助け合いにより、住み慣れた場所での生活を継続して安心できる暮らしにして行く。

- ・防災

GHは、地域の防災時の避難場所となっており、布団や数日分の食料、オムツ類等が備蓄されている。地域の住人と合同の避難訓練を実施の際には、事実を確認して地域へ向けて周知する。

また、職員が地域消防団へ入団しており、今後も定期的な活動に参加して連携を継続していく。

- ・運営推進会議の活用

会議は、2カ月に1度GH内で実施しており、地域の民生委員や防災委員、地域ケアプラザの職員、ご家族が継続して参加されている。GHラポール西寺尾にはどんな方が住んでいるのかを知って頂ける機会になっており、地域のお祭りやイベントの情報を得てご利用者が参加する事もできる。災害時には相互に助け合える事も確認する。

#### 4 稼働率の維持

安定した稼働率により、ご利用者に対しても安定したサービスが供給できる。

- ・稼働率 95%～100%の維持

待機者（申込者）を確保するために、外部機関（地域ケアプラザ・介護支援専門員事業所など）との連携し、相談会・説明会・見学会などを実施する。

また、退去者が出て次の利用者が決まるまでの空室期間ができるだけ短くなるように、その時居住している場所（自宅、老健、病院等）も考慮する。空室が出来たら、ショートステイとして活用してもらえる様、外部機関へ速やかに周知する。

### 西寺尾 共用型認知症対応型通所介護

#### 目 標

認知症の方がゆったりとした空間でその方のペースで過ごすことができる認知症対応型デイサービス

#### 1 サービス提供時間延長

ご家族の就労が増加している為、ご自宅不在時間が長くなっている。ご利用者を長く預かって欲しいとの声に応えるため、サービス提供時間を 8-9 時間へ変更、時間延長サービス体制（加算受理済）を整え、夕食の提供についても需要があれば柔軟に対応する。

時間延長について、介護支援専門員事業所へパンフレットなどの再送付、営業活動時に周知する。

#### 2 職員の資質向上

ご利用者に接する職員が、質の良い介護技術、知識、接遇を提供する事は責務である。また、質の高ケアはご利用者との信頼関係を築くのに必要不可欠である。

- ・研修やセミナー等への参加

研修やセミナーなどの情報は常に管理者が収集しておき、職員に対して情報提供、及び提案する。研修やセミナーへ参加し、持ち帰った知識や技術を勉強会を行う事で職員へ周知する。その実施結果をGH会議にて互いに協議・検討する。

- ・10の基本ケアの再確認

10の基本ケアは介護士としての常識と考え、会議などで定期的に確認する習慣をつける。

- ・キャリア段位制度の活用

ツールを利用して、職員とご利用者を指名し定期的に評価する事でスキルを上げていく。

- ・職員のデイサービス西寺尾との兼務

相互の理解をし、違う環境で勤務する事で新しい知識を得たり、新しい提案をする。



### 3 地域との連携

- ・防災

G Hが、地域の防災時の避難場所となっており、布団や数日分の食料、オムツ類等が備蓄されている。共用型ご利用者についても避難訓練にも参加されており、更に自宅に居る際に被災された場合でも避難場所として活用して頂ける。

また、職員が地域消防団へ入団しており、今後も定期的な活動に参加して連携を継続していく。

- ・運営推進会議の活用

運営推進会議はG Hと同時開催している為、共用型ご利用者についても地域の方々を知って頂ける。

### 4 稼働率の向上

- ・利用者を確保する仕組みづくり

外部機関への営業、広報活動を月に1度、日程を決めて行う。更に定期的に振り返りを行い次の活動へ繋げて行く。

西寺尾拠点内での共同企画として、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。

- ・西寺尾の丘通信の活用

地域へ向けての広報誌〈西寺尾の丘通信〉に共用型のアピールを掲載して、地域の方にも周知する。

- ・定休日を設ける

直近の2年間、共用型ご利用が無い土曜日を定休日として、職員の配置を変更する。

## 西寺尾 通所介護

### はじめに

2018年度の上半期は近隣に特別養護老人ホームが2件、有料老人ホームが1件できたことで入所する利用者が後を絶たず、4月の月の稼働率は53.5%と利用者職員の数あまり変わらない日が続きました。そこから業務改善を繰り返し2月の稼働率を76%まで引き上げました。今後さらに日本経営のプランC“稼働率85%”という苦しい数字をデイサービスの職員と楽しみながら目指していきたいと思っています。

### 居心地のいいデイサービス 居心地のいい職場とは

ある利用者さんが良く“ここでみんなと楽しく話しをしているのが幸せ”と仰っています。デイサービスに皆さんが求める物は多種多様ではありますが多くは望んでおられません。“ただ自分らしくありたい・当たり前な生活がしたい”と思っている方がほとんどです。職員にとっても同じです。働きづらさを感じている人がいたら良き理解者となり共に働く事で居場所と自活する力を持って欲しいと願っています。

それができるのが私達のデイサービスです。

**あの人に会いたい！あの場所に行きたい！**と言って頂ける様に  
みんなと居心地のいい・楽しいデイサービスを作り上げていきます。

#### 1 質の高いサービスの提供

- ・昨年度は個人の研修計画を基にケアマネジメントサイクルを理解した。今年度はさらに質の高いサービスを提供するために“モニタリング・アセスメント”の研修計画を立案し質の高い支援を行い利用者・居宅介護事業所から選ばれる事業所を目指します。

#### 2 人材育成

- ・昨年度は要介護度平均が 2.5 であった。今後、介護度の高い利用者、認知症の利用者を受け入れていく為、介護技術を上げていく必要がある。そのため、毎月内部研修を継続して行い介護技術を高めます。
- ・現在アセッサーの資格を取得した職員が 2 名いる。自分の能力・技術を“見える化”する事で他者からの評価を知り達成感を得てモチベーションが上がる様に指導します。
- ・デイサービスとして今後ますます機能訓練へのニーズが高まります。そのことを踏まえ、機能訓練に関わる研修へ職員を派遣します。
- ・共生社会を鑑みて障害分野のニーズを把握し新たな展開を模索する。そのために障害者分野の見学、講習に職員を派遣します。

#### 3 稼働率の目標を 85%とする

- ・強みとしてケアプランセンターからの紹介が毎月あり新規利用者を確保している。
- ・アウトプットの弱さを強化するツールとしてパンフレットや広報をリニューアルしご家族・居宅介護支援事業所へ情報を発信していきます。
- ・定員 26 名であるが営業効率から 23 名の受け入れを目標とし利用者確保を行う。そのためにも  $23 \text{ 名} \times 26 \text{ 営業日} = 598 \text{ 名}$ （延べ人数）を安定的に確保します。

#### 4 地域との連携

- ・地域とのつながりを深めることにより、地域ニーズ困りごとを伺い社会福祉法人が経営するデイサービスとして社会貢献を展開する。（子ども食堂・家族向け喫茶）
- ・2017 年度から職員が地域消防団へ入団しており、今後も定期的な活動に参加して連携を継続していきます。
- ・地域防災の取り組みとして、全職員が普通救命講習を受講します。

## 西寺尾 居宅介護支援

- 1 社会状況、社会福祉事業を取り巻く環境から
  - ・神奈川区は東神奈川・反町・六角橋のエリアに居宅介護支援事業者が集中しており、西寺尾の属する神之木・新子安エリアには、比較的事業者数は少ない。ラポールのある保土ヶ谷区三ツ沢エリアは居宅介護支援事業所が少ない。
  - ・今後展開をしていく保土ヶ谷区（高齢化率 26.1%）・西区（高齢化率 19.9%）・神奈川区三ツ沢エリア（平均高齢化率 24%）の地域状況の特性を踏まえた展開が必要と考える、ちなみに（神奈川区の高齢化率は 21.8%である）。
  
- 2 ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み
  - ・西寺尾では長年ラクラッセにある事務所を中心に、コミュニティールームでの健康体操の開催や、認知症キャラバンメイト活動などを行ってきた。今後も地元の地域包括支援センター（神之木地域ケアプラザ）・地域のキャラバンメイトらと協働しながら、しっかりとこれら活動に取り組んでいく。
  - ・三ツ沢は、ラポール三ツ沢でのオレンジカフェを中心に地域との交流を図っていく。
  
- 3 専門職としての人材育成、確保、計画
  - ・特定事業所加算の取得に係る計画的な研修の実施や事業所内の情報共有を確実にしていく。
  
- 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
  - ・介護保険の法令遵守に努め、共有と情報共有を行う。
  - ・利用者の分布が、西寺尾地域と三ツ沢地域に分かれることから、業務の効率やタイムリーな利用者支援を常に検討していく必要がある。
  - ・個人情報を取り扱う職場という特性上、事業所環境の整備は利用者増加に即して適切な環境となるよう本部とも話し合いながら実施する。
  
- 5 経営目標
  - ・従来担当してきた神奈川地域（大口・西寺尾周辺）については、介護支援専門員が増えたことを、地域包括支援センター（地域ケアプラザ）等に周知し、相談支援など情報共有を図り、今後の利用者増につなげる。
  - ・保土ヶ谷区・西区の利用者確保に向けて、地域包括支援センターや地域のケアマネの集まりに参加し、活動できる事業所としてアピールしていく。
  - ・特定事業所加算Ⅱ（400 単位）の取得。
  - ・新規利用者 40 件

## 西寺尾 ライフサポートアドバイザー

### 1 シニアリブインの状況

- ・新規のシニアリブインは増えていない。受託している4棟は、それぞれに20年が経ち延長の契約に入っている。
- ・入居世帯の44%が生活保護世帯となっており、今後も増えていくと思われる。

### 2 ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み

デイ西寺尾・共用型・居宅西寺尾とLSA4棟が同じエリアに位置し、各事業の利用者も増えたことによる情報共有ができるようになってきた。年4回地域懇談会（地域包括支援センター・民生委員）を活用して、LSA入居者が安全に生活していけるように連携していく。

### 3 専門職としての人材育成、確保、計画

生活援助員はパート職員となっており、相談室に入る前に情報共有や事例ごとの意見交換を行っている。居宅介護支援員も事例ごとにアドバイスを行的っていく。

### 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

緊急連絡先等の個人情報を預かっているため、個人情報の取扱いについては随時横浜市の基準に当てはめ、間違いのないようにしていく。

### 5 経営目標

横浜市の居宅事業であるため、委託費用の中で納まるように運営していく。

## 西寺尾 サポートハウス

### 1 社会状況

高齢者の住まいは、多様な展開になってきている。住み替えを考える高齢者世帯は増えてきており、サポートハウスが住み替え事業に参入出来ていないと感じている。

### 2 課題

住宅を借り上げず、生活支援のみのサポートに切り替えてから、支援体制の見直しもあり、未だ支援体制の整備が完了してパンフレットを作成するに至っていない。

人員配置も検討。今期早々に解決したい。

### 3 経営目標

2018年度の事業計画から何も進んでいない状況を鑑み、緊急通報システムや緊急時のオンコールの形態を確定し、カントウ・西寺尾のサービスの特徴に目を向け、カントウ・西寺尾の広さを活かした利用者支援を住み替えを希望する方々に提案していくようにする。

新規入居者の確保。

## 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 人材育成に向けた取り組み
  - 1) 月1回の共育面談の徹底
    - ・管理者がユニットリーダーと、ユニットリーダーがユニットパートナーと月に最低でも一度共育面談を実施し、コミュニケーションを図る。
  - 2) 個別研修計画の作成と実行
    - ・月に一度の面談から職員の強みを把握、福祉専門職としてどのように成長するのか学びの機会をつくる
    - ・期首において、個別研修計画の内容を集約し内部研修の立案・外部研修・外部講師の検討を行い、計画的に研修を実施していく。
  - 3) 経験・役割別の研修プログラム作成・実行
    - ・新入職・中途・ユニットリーダーなど研修プログラムを作成し実行する。
  
- 2 職員定着に向けた取り組み（離職率を現状の8%から5%へ）
  - 1) その時々での最適な働き方を理解し、実践していくために
    - ・介護周辺業務のマニュアル化を進める
    - ・ユニット内における周辺業務の洗い出しと分業化を進める
    - ・年1回1週間の休暇を取得できる環境の整備
  - 2) 助け合い
    - ・力を合わせながら一人一人が効率的にかつ主体的に業務にあたり、時間外勤務をなくす。
    - ・各種専門職を含め、法人としての必須業務を洗い出し業務の標準化を図る。
  - 3) サンクスカードの導入
    - ・誰もが「ありがとう」という感謝の気持ちをカードにし伝えお互いの仕事に感謝をする。
  
- 3 ユニットケア実践に向けた取り組み
  - 1) ユニットミーティングを確実に月に1度開催する
    - ・ユニットミーティングの中で、利用者カンファレンスを実施し気付き、ケアの統一を図る。
  - 2) 認知症の専門的理解を高め、そのケアのあり方の学びの機会を増やし、「その人らしさ」の全人的支援を追求する。
  - 4) 10の基本ケアの実践を徹底し、入居者一人ひとりが持つその人なりの「自立生活」が失われることがないように、個別のリハビリに取り組む。
  - 5) 「その人の最期」まで尊厳ある人生として支えます。そのための看取りのチームケアは、ご本人、ご家族関係者、介護・看護・ワーカーズ・コレクティブ等全ての関係者とします。

命を大切にします。

#### 4 法人力の強化

- 1) 法人事業として多種多様な事業を展開している。今後、職員との面談、日々の業務内容等から人育ての視点に立ち、事業所見学や研修を組み入れ視野を広げ専門職として学びを深める機会を増やしていく。

#### 5 バリアフリー社会の実現

- 1) 国籍、世代、年齢、障がいに関わらず多様化する現代において、共生社会を実現する職員育成を行う。
- 2) 2019年度ベトナム技能実習生が3名、さらに中国人留学生が1名来日する。文化や言語が異なる職員同士、育て合う土壌をつくる。

#### 6 地域防災

- 1) 防災計画に基づき、2019年度も引き続き地域自治会との連携のもと防災訓練を実施していく。
- 2) 2018年度2月に峰沢町・岡沢町自治会に加わり新たに三ツ沢住宅と防災協定が結ばれる。有事に備え日々顔の見える関係の構築、さらに自治会で開催される防災訓練への参加など連携を深めていく。

#### 7 ユニットケア推進

- 1) 現状のユニットリーダー3名からさらに、ユニットケア推進委員がユニットリーダー研修を1名受講させる。
- 2) 2019年度移転創設によりラポール藤沢がユニット型特養となる。今後、お互いユニットリーダー同士が意見交換する場を設け、お互い学びあう関係の構築を図る。
- 3) ユニットケアの理解を深めるための内部研修の実施
- 4) 2016年度から2018年度のユニットケア推進の取り組みを点検・評価し、残された課題を明確化し課題解決に向け取り組む。

#### 8 10の基本ケアの理解と技術の習得

- 1) 技術習得メンバーが2018年度までに学んだ技術を点検・評価する。
- 2) 2019年度技術習得メンバーが主体となり、三ツ沢において知識・技術研修を実施する。

#### 9 稼働率

- 1) 年間稼働率97%を掲げている。そのためにも、今以上の退去から入居までの期間を短縮する。
- 2) 入院による空室を最小限に抑えるため、空室活用を図り地域のショートステイ利用希望に応える。

## 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) できる限り在宅での生活を施設でも行えるよう個別支援の充実を図り、個別援助計画書の作成を進める。
  - 2) 個別援助計画書の内容を盛り込み、ケアの統一を図るために 24 時間シートを活用し利用者主体のケアの展開を図る。
  - 3) 自宅で行なっている役割（家事など）を継続して、施設でも行なって頂けるように自律支援の視点に立ったケアを提供する。
  
- 2 10 室の本入居へのスムーズな移行
  - 1) 20 室から 10 室へショートステイが少なくなる。今まで利用されていた、ご利用者に大きな負担とならぬよう生活相談員を中心として、利用方法や代替え案など提案していく
  
- 3 稼働率
  - 1) 2019 年度年間稼働率の目標値として 99.7%（空室含め）が示されている。
  - 2) 10 室のベッドコントロールとなり、1 室あたりの割合が多くなる。そのことを鑑み、キャンセルが出た際のアナウンスの方法や、リピーターを増やし、いつでも利用したいという利用者層を開拓する。
  
- 4 生活相談員の特養とのチーム化
  - 1) 特養相談員と連携を強化し、相談員が複数いることの強みを発揮する。
  - 2) 相談員・ケアマネジャーが一体となり情報共有を行うことで、キャンセルに対するレスポンスを早め利用稼働率向上に努める。

## 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

平成 30 年度の法改正により、医療と介護の連携強化が制度によって整えられ、生活課題を抱えながら「地域での暮らし」「地域での互助の支えあい」「高齢者本人に求められる自助力」が現実強く求められるようになりました。いわゆる「公助」と言われる社会保障制度が以前のような「頼りにできる」制度から「辛い所に手が届かない」制度になりつつある状態を現場で直面する様々な課題から痛感しています。

身寄りが無い独居の認知症高齢者、地域の中で閉ざされた生活をしている支援拒否の高齢者、意思決定能力が不十分な障害のある高齢者、急激な疾病の悪化や突然の怪我による医療費の負

担増から生活困窮に陥って抜け出せない高齢者世帯、孤立世帯等々、「支援困難ケース」という事案が対応が追い付かないスピードで増加している中で、地域包括支援センターに求められるスキルや役割が今まで以上に大きくなっています。

地域包括ケアシステムの構築を早急に進めるためにも、包括職員のスキルアップはもとより、地域包括支援センターの機能強化を図り、地域の様々なネットワークづくりに力を尽くしていきたいと考えます。

担当エリアの辻堂西地区は、北は辻堂駅を中心に商店街が栄え、南は辻堂海岸という場所で気候も穏やかで住みやすく活気ある地域ではありますが、古くからの保養地として栄えた「別荘のようなお屋敷」に住む独居高齢者、高齢者世帯が多く、また地区内に高齢化率が43%を超える古い団地があります。日本の社会の縮図をそこに見るようですが、毎日のように消費者被害につながるような電話や脅迫めいた訪問が頻繁にあるような地域課題が発生してきていることなども踏まえて、権利擁護の観点にも重点に置き、高齢者本人の「どう暮らしたいのか、どう生きたいのか」を尊重した支援を可能にすることができるような「地域力」を高める取り組みを進めてまいります。

## 2 辻堂地区地域包括ケアシステムの構築に向けて

(※辻堂東地域包括支援センターとの協働)

- 1) 藤沢市や在宅医療センターとの連携し、在宅医療の必要性が高くなっていることも踏まえて、基幹型病院やかかりつけ病院、薬局などの医療関係機関と訪問看護や居宅介護支援事業所、地域包括支援センターなど介護関係機関と連携を深める取組みを行います。
  - ①「在宅医療・介護連携」多職種連携研修会への出席
  - ②在宅医療・介護連携地区別懇談会の共催
- 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、社会資源の整理、地域課題の発見に努めます。
- 3) 辻堂地区協議体を通じて行政、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社会資源の創成に努めます。
- 4) 地域包括支援センターが中心となり、地域の医療機関、民生委員児童委員協議会、CSW、地区社協など地域関係機関と地域の居宅介護支援事業所を結びつけることができるよう取組みます。
  - ①ケアマネサロンの開催
  - ②地域住民団体に対する連携を深めるための交流会や勉強会の開催など
- 5) 地域の権利擁護機関と連携し、地域住民や関係機関向けの勉強会の開催を行います。
  - ①消費者被害防止
  - ②高齢期の生活設計をしていくための成年後見制度、遺言・相続など
- 6) 地域住民対象の認知症サポーター養成講座の開催や、特養・住宅型有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅はもとより地域の商店などとの連携での認知症の普及啓発活動を行い、認知症の症状があっても安心して暮らせる地域づくりをめざします。
- 7) 若年性認知症、精神疾患、8050問題に対応すべく、就労準備支援や保健福祉事務所、生活



保護、バックアップふじさわ、保健所、障害関係機関等との連携を図ります。

### 3 ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み

- ・ケアプランセンターラポールとの連携を強化し、自立、介護予防から要介護状態になった際にも高齢者やその家族の意向に沿った生活支援の継続を図ります。
- ・地域の高齢者の外出支援、閉じこもり予防の一環として辻堂地域外ではありますが、辻堂地域の高齢者も利用することがある「なぎさ食堂」や「地域ささえあいセンターかるがも」との連携を深め、食・健康を通じて介護予防に関しての普及啓発を継続して行っています。
- ・8050問題への対応、「就労準備支援」との連携をとり引きこもりとなっている同居家族の自立に向けた支援を行う取り組みをしています。

### 4 専門職としての人材育成、確保、計画

- ・生活困窮、虐待、障害など多問題を抱える家族支援に対応できる総合相談支援技術のスキルアップを図ります。定期的にケース検討を行い、多職種での意見交換をする中でソーシャルワークの視点を忘れずにそれぞれの力をつけていく取り組みを継続します。
- ・多問題を抱える高齢者支援に対応する力を身につけるため、全職員が包括現任者研修をはじめ、県や市主催の研修に参加できるよう適切な研修計画を作成し、それに沿って自己研鑽して行きます。

### 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

- ・平成30年の介護保険法の改正に従って、介護予防支援、介護予防ケアマネジメント業務において利用者主体・法令順守、説明責任を徹底します。
- ・包括的支援事業、介護予防支援事業、介護予防ケアマネジメント事業の業務バランスを確認し、適正な人員の配置による業務を遂行して行きます。
- ・職場環境の管理にも留意し、職員が健康に業務できるよう環境整備を行います。

### 6 経営目標

- ・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します。また、業務負担が集中しないように担当件数のバランスをとって行きます。

## 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

#### ●総合相談の状況

急性期病院MSWやご家族より「治療の必要性がなくなったので、退院してほしい」、「末期がんの診断を受けているが、急遽、自宅に戻る事となった」など緊急の退院相談に対応しなければならない事例が増えている。介護保険制度利用について藤沢市としての制約も多く、地

域包括支援センターとして対応に苦慮することも多い。現在、医療では在院日数が短縮され、本人のADL・IADLの状態ではなく「治療の有無」が重要視され、その人が地域でどのような生活を送るかということについては介護（福祉）現場で対応するといった構図ができてしまっているように感じています。安心して在宅に戻ることができるよう、介護・医療連携の具体的なシステムづくりの必要性を感じています。また、身寄りのない高齢者や親族との関りが薄い高齢者、認知症や精神疾患のある高齢者やその家族の相談、生活困窮、閉じこもりの相談（いわゆる8050問題）、高齢者虐待相談など複合的な問題を抱える世帯が増えていると感じています。そのような地域の状況から、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をするという事案が多くなりました。そのような相談に迅速かつ適切に相談対応することができるよう関係機関との連携強化、職員のスキルアップを図る必要があると考えています。

#### ●担当エリアの状況

高齢化率20%台であり、今後も高齢化が進んでいくことが予想されています。SSTスマートタウン地区は高齢化率10%台前半で、子育て世代の流入が相次いでいますが、遠方に住む両親を引き取り、同居するといった世帯からの相談もあります。保育園や学童保育、サービス付高齢者専用住宅、特別養護老人ホームが整備され、一つのコミュニティーが形成されていますが、SST地区が孤立した地域とならないよう、その周辺を囲む地域（辻堂元町地区、辻堂太平台地区）との融合が課題となっています。

今後も、地域包括支援センターの機能強化、地域で高齢者を支える仕組みづくり（辻堂地区地域包括ケアシステムの構築）を早急に整備していかなければならないと感じています。

同一法人が二包括を運営している強みを活かし、強い連携のもと地域課題の発見、不足している社会資源の創成に努めるとともに、「我が事、丸ごとのまちづくり」の地域福祉を実現できるよう地域で高齢者を支える「地域力の向上」に努めます。

## 2 辻堂地区地域包括ケアシステムの構築に向けて

（※辻堂西地域包括支援センターとの協働）

- 1) 藤沢市や在宅医療センターとの連携し、病院から在宅へのスムーズな移行を推進するため基幹型病院やかかりつけ病院、薬局などの医療関係機関と訪問看護や居宅介護支援事業所、地域包括支援センターなど介護関係機関と連携を深める取り組みを行います。
  - ①「在宅介護・医療」連携多職種連携研修会への出席
  - ②医療・介護連携地区別懇談会の共催
- 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、社会資源の整理、地域課題の発見に努めます。
- 3) 辻堂地区協議体を通じて行政、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社会資源の創成に努めます。
- 4) 地域包括支援センターが中心となり、地域の医療機関、民生委員児童委員協議会、CSW、地区社協など地域関係機関と地域の居宅介護支援事業所を結びつけることができるよう取り組みます。

- ①ケアマネサロンの開催
  - ②「ふらっと辻堂東包括」の定期開催
- 5) 地域の権利擁護機関と連携し、地域住民や関係機関向けの勉強会の開催を行います。
- ①消費者被害防止 ②成年後見制度、遺言・相続など
- 6) 地域住民対象の認知症サポーター養成講座の開催や、特養・住宅型有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅などとの連携での認知症の普及啓発活動を行い、認知症の症状があっても安心して暮らせる地域づくりをめざし、地域力を高めていく。
- 7) 精神疾患、8050 問題に対応すべく、就労準備支援や保健福祉事務所、生活保護、バックアップふじさわ、障害関係機関等との連携を図ります。
- 3 ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み
- ・ケアプランセンターラポールとの連携を強化し、自立、介護予防から要介護状態になった際にも高齢者やその家族の意向に沿った生活支援の継続を図ります。
  - ・地域の高齢者の外出支援、閉じこもり予防の一環として「なぎさ食堂」や「地域ささえあいセンターかるがも」との連携を深め、食・健康を通じて介護予防に関する普及啓発を行います。
  - ・8050 問題への対応、「就労準備支援」との連携により引きこもりとなっている同居家族の自立に向けた支援を検討します。
- 4 専門職としての人材育成、確保、計画
- ・生活困窮、虐待、障害など多問題を抱える家族支援に対応できる総合相談支援技術のスキルアップを図る。定期的にケース検討を行い、多職種での意見交換をする中でそれぞれの力をつけていく。
  - ・多問題を抱える高齢者支援に対応する力を身につけるため、全職員が包括現任者研修をはじめ、県や市主催の研修に参加できるよう適切な研修計画を作成します。
- 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
- ・平成 30 年の介護保険法の改正に伴い、介護予防支援、介護予防ケアマネジメント業務において利用者主体・法令順守を徹底します。
  - ・包括的支援事業、介護予防支援事業、介護予防ケアマネジメント事業の業務バランスを確認し、適正な人員の配置による業務を遂行します。
  - ・働きやすい職場環境づくりに努めます。
- 6 経営目標
- ・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します。

## なぎさ食堂

### 1 2019年度のなぎさ食堂について

3月で3年目に入るなぎさ食堂の年間売上目標額

昨年対比105%増の、約900万円。

月額平均、約75万円。

※なぎさ単体での場合。

まず職員同士で、1日3000円の売上を上げるためには、どのようにすればよいかを考え  
てもらう。その案を元にすり合わせ、月のスケジュールプランと合わせて実行する。

また、なぎさ荘からのイベント提案や、売上増となる案をいただいております、3者での協議を  
行った上で、可能なものは取り入れていく。

(具体的な例として、イベントで振る舞うおしるこの発注など)

### 2 稲荷食堂

2019年4月1日、デイサービスの食事提供事業を開始。

準備等を経て、4月8日(月)食事提供開始予定。

提供スタイルは、デイサービス職員との協議を設けるが、献立式・メニュー選択式・ビュッ  
フェ式の3つを候補にしている。

また、利用者の方に食事アンケートを取り、できるだけ希望に沿ったメニュー作りを行う。