

# 2020年度 事業計画書

社会福祉法人いきいき福祉会

# 社会福祉法人いきいき福祉会 2020年度事業計画及び活動方針

2020年2月29日

理事長 小川泰子

## I 社会情勢

### 1 深刻化する地球温暖化・気候変動

世界規模の環境問題は、地球温暖化による気候変動で自然災害をもたらし、あらゆる生命、自然環境を破壊し続ける中、2019年12月にスペインで開催された国連気候変動枠組条約第25回締約国会議でも世界の代表者たちは、地球の持続可能性に向けての行動を覚悟することはできませんでした。私たちは次世代に一層深刻な負の資産を引き継ぐことになりません。

### 2 世界を震撼とさせる新型コロナウイルス感染症

中国国内から発生した新型コロナウイルスは世界規模へと広がり、WHOも前例のない事態にその対応に遅れが出るとともに、各国の対応も冷静な判断が困難になっています。

昨日の対岸の火事はあつと言う間に日常生活の我が家のこととなり、人々の動揺は拡大するばかりです。

当法人では、1月24日の会議で注意喚、同29日に組織内メールでさらに予防の指示、その後もその都度の状況を共有し、対応策を指示しています。海外渡航等危険を思われる行動の職員には2週間の自宅待機を命じ、現時点で5名の職員の自宅待機がありました。

さらに自宅待機は増える見込みです。職員本人だけでなく家族感染が危惧されるものです。入居者や職員には「まずは命を守る！」ということで、普段の感染症対応のレベルを最大強化し、「持ち込まない・持ち出さない・拡げない」を合言葉に取り組んでいます。

(2020年2月25日現在)

### 3 社会福祉を取り巻く深刻

(1) 世界でも最先端を走る日本の「少子高齢社会」において、日本政府は福祉の市場化、行政の市場化を強め、その結果、格差社会は世界に類を見ないほどの深刻さとなっています。

人口減少＝労働力低下を知りつつも、少子化対策は打てず、実態と乖離した「働き方改革」に労働市場は振り回され、経営者の不安は増大するばかりです。

そうした中、介護・福祉・医療・保育・労働・教育等々のあらゆる生活者課題の解決を強く願うものですが、サービスの調整、自己負担増では市民にとっては逆方向に動いているとしか思えません。財源問題を考えるならば、切り捨てる財源が違うのではない

でしょうか。いのちと生活を守る社会保障制度すら市場経済化するアベノミクスに、多くの命が不安と危機の中に置かれてきています。オリンピック後の経済の心配よりも、次世代の日本社会の深刻な問題解決が急務です。

- (2) このような日本社会において、私たち福祉・介護業界及び医療界も統廃合による大規模化を進めることを政府案では求められているといえます。本来、一人ひとりの人権を尊重する社会保障事業は個別より一括のサービス提供システム下での効率化を求められてきています。

「個別」と言いながら「画一」「切り捨て」「経済格差」が横行する福祉・介護・医療、保育・教育、これでいいわけがありません。

- (3) 神奈川県相模原市「津久井やまゆり園」の事件から3年が過ぎました。この事件は、「福祉」に対する考え方をひとり一人の「私」に問いかけたものと言えます。

また、いまだに、障害福祉、高齢福祉、青少年、こども・保育という縦割りの制度下で行政主導は20世紀型のままという観があります。

「全世代型」「地域包括ケアシステム」と言葉だけがむなしく市民化しますが、実態を作れないまま、あらゆる社会福祉の関係団体・個人が悩みの中にいます。

#### 4 地域生活者・市民の変化と課題

- (1) 「高齢・貧困問題は女性問題」と、その解決に取り組む樋口恵子さんが、先日衆議院会館で上野千鶴子さん、おおくまゆきこさんとともに集会を開いた。介護保険制度20年の総括ともいえる集会に400名以上が集まった。

- (2) その女性問題は高齢者からどんどん若い世代へと広がっています。

そして、ドメスティックバイオレンス、ハラスメント、ケアラー等々、他人事と思っていた問題は我が家の問題となり、「私事」となってきました。

毎日のようにメディアから流される「虐待」「いじめ」「殺人」「自殺」のニュースに、私たちは「心からの安心」をどのように得られるのでしょうか。

- (3) 「全世代型社会保障検討会議」が開催され、安倍首相を議長に経済と財政に関する人ばかりが集まりました。

これが日本の社会保障の将来を検討するような国の行方はどうなっていくのでしょうか。

カジノで社会保障の財源を確保できるといった自治体の長には市民の生活の現状を全く理解できていないとしか思えません。

- (4) 今、私たち一人ひとりの生活者・市民が問われています。また、事業者も問われています。

“何處から来て、どこに向かっていくのか”。どんな人生、どんな地域、どんな街、どんな国にするのかを。

- (5) 2020年にむけて、その先の2040年、さらに2060年、そこにある次世代の「いのち」を決して忘れない、「市民立」の社会福祉法人いきいき福祉会は、そういう法人であることを大切にしたいと考えます。

## II 2020年度事業計画の基本方針

### 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創る」  
～共に育ち、共に創り、共に働き、共に暮らす～

### <実施基本方針>

- 1 「相手」を観る・知る・理解を深める。  
「働きたい職場」を創る。「選ばれる仕事」を創る。「頼られる」を大切にする。
  - (1) 職場のコミュニケーション力を高める。
  - (2) 利用者の理解を徹底して深める。
  - (3) 自分の仕事で他者に安心を
  
- 2 さらなる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
  - (1) 育ちあいの場を作る。(人材育成事業の検討)
  - (2) 社会の動向を知り、考え・創造するクリエイティブな専門性を
  - (3) 相手の可能性を拓く「専門性」の追求
  
- 3 社会福祉従事者と働き方改革
  - (1) 社会福祉の労働を考える。
  - (2) 人材確保とその育成の取り組み強化
  - (3) 労働基準法等の制度改革への対応
  
- 4 さらなる「広義の福祉」へ
  - (1) 介護保険は高齢福祉制度事業の一つです。一人ひとりの生き方・暮らし方・終末期を支える限界があります。
  - (2) 一人の「私」を支える福祉を当法人は、広義に捉え、住まい、家族、友人、生活価値・文化・学びの機会、働くこと等多様なテーマで一人ひとりを観る、そして、社会の一員であることを大切にします。
  - (3) 利用者のみならず、法人職員においても同じ視点で取り組みます。
  
- 5 生活福祉情報の発信力強化  
当法人には多くの情報の受発信、ネットワークがあります。そのことを職員、利用者、地域と共有するための取り組みを進めます。
  
- 6 経営の安定  
日本経営の指導、コンパッソの協力を得て、経営改善、組織改革をさらに推進し、厳しい決断を経て、経営の安定を果たします。

7 藤沢市稲荷の「ラポール藤沢」の今後の事業計画を推進するPJを設置します。

## <実施計画>

1 すべての「相手」への人権の尊重を図るために

(1) 支援を必要とする生活者・市民

### 「ケア」の質を高める取組み

ア ラポール介護の実践の徹底 イ 認知症ケアの理解 ウ 医療行為への対応  
エ 障害を抱える人への理解と対応力 オ 利用者の生活の質の豊かさ

(2) 支援を必要とする人の人的ネットワーク（取り巻く人たち）を創る。

### 「ケアラー」「5080問題」「認知症家族を抱える家族支援」等への取組み

ア 「できない」から「できる」へのこだわり  
イ 「抱え込まない」を基本に、他者、他事業者、地域との協働できる専門性  
ウ 互いの仕事の育てあい

(3) 地域に暮らす生活者・市民

公益事業のさらなる積極的取組み及びオルタナティブな福祉人材の共育

### 神奈川ワーカーズ・コレクティブ連合会等生活クラブ運動グループとの連携強化

(4) 社会福祉従事者

### 「働き方改革」を踏まえた当法人の労務管理の改善

ア 「支援を必要とする生活者・市民」への実施基本方針

(ア) ラポールの基本理念に基づき、その人の人生に思いを遣り、専門家としてその能力を創造的に発揮し、必要な支援を提供する。

(イ) パーソンセンタード・ケアの徹底

社会福祉の起点は「その人」であることを忘れず、当事者個人の人権を尊重する。

(ウ) 認知症の理解を深める。

社会福祉の専門家として当事者個人の認知症の理解に努め、当事者の目線に合わせ、人と人との関係を構築し、相手から信頼を得る専門性を高める。

(エ) 人が人を支えることを決して”一人“では行えないことを忘れない。「チームケア」

(オ) 情報の提供・公開と、説明し同意を得ることを仕事の基本とする。

(カ) 上記の実現をはかるための専門家育成を図る。

イ 支援を必要とする人の人的ネットワーク（家族・知人等）との協働

(ア) 支援を必要とする人を共に支え続ける協力者としての尊重

(イ) 当事者の関係者として抱える生活福祉課題への理解に努める。

(ウ) 家族・知人が抱える生活課題の解決への支援

(エ) 上記の実現をはかるための個人情報への意識を含めた専門家育成を図る。

(オ) 「ケアラー」への理解とその取組み

#### ウ 地域に暮らす生活者・市民との共生

- (ア) 地域にある多様な生活課題に関心を持ち、積極的に取り組み地域共生の社会福祉法人としての責任を果たす。
- (イ) 各事業所から見える地域課題を法人内で共有し、解決のための多様な連携を図る。
- (ウ) 地域にある市民のケア力を地域福祉の豊かさの小さな働き方として支援し、その育成・持続性に取り組む。
- (エ) 地域の生活者・市民にむけてのセミナーやコンサート等「福祉カルチャーセンター」を開催する。
- (オ) 地域との信頼関係の構築を図る。

#### エ 社会福祉従事者一人ひとりのプロフェッショナルの共育強化

- (ア) 徹底した社会福祉の専門家育成とシステムづくり
- (イ) 働き方改革への法人基盤づくり
- (ウ) 「労働評価」の基準の明確化とその実行
- (エ) 組織改革による「参加と責任」による仕事の見える化（透明性）
- (オ) チームケアの徹底

### 2 社会状況を捉える法人として —SDG's の実践—

- (1) すべての「相手」に向き合っ社会にある問題に関心を高め、その解決のための研修と実行
- (2) 制度の縦割りに振り回されず、人本位の事業の徹底
- (3) 政策提言行動
- (4) 生活クラブ運動グループはじめ法人のネットワークのさらなる連携強化
- (5) 防災活動のさらなる取り組み及び地球環境活動の推進

### 3 経営の安定

- (1) 外部のコンサルタントや業務委託団体との連携強化による生産性高い組織運営
  - ア 中間経費及び人員配置の見直し
  - イ 組織改革
- (2) 経営状況分析の可視化による管理者・リーダーの経営力強化
- (3) 経費見直し（ムリ・ムダと必要の判断）

### 4 経営改善

- (1) 徹底した経費削減（事業費・事務費）  
事務費 287,522 千円 ⇒ 全国平均 事務費比率 10%への削減 ▲100,000 千円
- (2) 業務の洗い出し、見える化 ムラ・ムリ・ムダを省く
- (3) 業務改善及び業務効率化の向上
  - ア 訪問介護の I C T 化 記録業務の改善
  - イ 施設介護の I C T 化 事務負担軽減、夜勤者、見守り業務の負担軽減等

ウ フレックスタイムの導入検討（訪問、居宅、総務等）

利用者に合わせた時間の働き方により、無駄な待機時間を減らし、結果的に時間外削減及び業務効率化につなげる。

エ ペーパーレス化

オ サイボウズの更なる活用（WEB決裁、有給休暇申請、各種申請書類等）

カ WEB給与明細（コンパッソ協力）

キ TV会議化による移動時間の短縮等

ク 勤務形態一覧作成等の業務改善ツールの検討

ケ PCスキルの向上等（エクセル操作等）

(4) 時間外削減

2019年度実績 平均2,145時間/月 ⇒ 1,072時間/月（50%減）▲23,628千円/年  
（三ツ沢については時間外削減分を介護スタッフ補充費用で計上）

(5) 労働生産性向上

ア 適正な人員配置及び業務分担（TKC都市部平均の人件費比率との比較）

イ 健康経営の取組による個々の健康促進に伴う労働生産性向上  
健康促進への取組及びメンタルヘルスケア等の導入

(6) 特養（善行）

ア 三ツ沢と同等の稼働率維持 イ 待機入居者の確保（広報強化）

(7) 特養（三ツ沢）

ア 2019年度の高稼働率維持 イ 待機入居者の確保（広報強化）

(8) 藤沢、西寺尾デイ

ア 稼働向上 イ ケアの質向上及び広報強化（SNS等の活用）  
ウ 居宅介護支援事業所との連携

(9) 藤沢ショート

ア 稼働率向上 イ 受入調整、送迎体制の整備

(10) 城南特養

業務効率化

(11) 城南3訪問の躍進

ア 2018年度実績への改善

イ 法人内でのキャリアアップとしての異動及びジョブローテーションの実施

(12) 特定処遇改善加算及び処遇改善加算の配分

5 経営の安定化及び社会福祉事業の多面的展開へ向けた他法人との連携強化の模索

(1) 社福連携法人及びM&Aも含め、一定の規模を持つことによるスケールメリットによる経営の安定化

財務が安定している1法人1特養を吸収合併することにより、事業収入20億、事業収支2億の規模を目指し、安定的な経営基盤の構築を模索する。

(2) ラポールの理念、10の基本ケア、人材採用、人材育成、教育研修等のノウハウ及び実

践の共有

- (3) 各法人の強みを生かし、これからの時代に必要な市民の福祉ニーズに対する事業連携  
障害福祉、児童福祉（保育園）等
- (4) 農福連携、就労支援事業の検討  
農協、社会福祉法人（障害者）等との連携

## 6 稲荷跡地活用

財産処分

補助金返納（約3億円）回避のためには事業転用の事業内容を検討

- (1) 建物は保存し「参加型福祉のランドマーク」とする
- (2) 共生型福祉の地域拠点形成「(仮称)稲荷コミュニティタウン」
  - ア 高齢者の活動拠点
  - イ 障害福祉
  - ウ 就労準備支援等
  - エ こどもの活動拠点
  - オ フードバンクの荷捌き所
  - カ 藤沢市老人福祉センター「やすらぎ荘」のサテライト機能
  - キ 藤沢市社会福祉協議会の生活支援事業との連携（含む倉庫）
  - ク 農福連携事業（JAさがみ）及び長谷川園芸（当法人設立の功労者）との連携
  - ケ 食支援事業（稲荷のみんなの食堂）
- (3) 上記実現にむけての協議テーブルの設置（2020年度）  
生活クラブ運動グループ、湘南エリアで事業連携している多様な団体、藤沢市内の障害福祉団体、地域自治会・住民  
（オブザーバー：藤沢市、藤沢社会福祉協議会社協）
- (4) 上記実現への生活クラブへの要請
  - ア 「保存」のための設備修繕等の費用負担
  - イ 「参加型福祉のランドマーク」としての生活クラブ内での合意形成

## 7 人事労務・採用

- (1) 働く人たちが利用者さんを中心に考えて仕事ができる。
- (2) 安心して働ける環境づくりを目指して  
離職率目標10%
- (3) コンパッション協議
  - ア 人事考課制度の整備
  - イ 同一労働同一賃金への対応
  - ウ 確定拠出年金制度の構築
- (4) 新たな担い手づくり
  - ア ラポールブランドの確立

- イ 元気高齢者の就労
- ウ 障害者の就労
- エ 外国人就労（技能実習生、特定技能、避難民）

## 8 人材育成（次世代を担うリーダー育成）

- (1) 事業管理者・マネジメント層の育成
- (2) 参加型福祉を推進するリーダー育成
- (3) 社会福祉・介護の専門家としての育成

## 9 湘南エリア事業計画

テーマ：豊かに暮らす社会を目指して

「豊かさ」とは何か。あらためて「豊かさ」を共通認識したうえで、2040年さらには2060年にはおおぜいが豊かに暮らせる社会を目指すための方向を示唆したい。

バブル景気の崩壊、リーマンショック以前から、変わらず経済（カネ）と物質（モノ）の『豊かさ』を求めてきた。それと引き換えに現代社会において多くの市民が閉塞感を覚え、地域は家庭から分断され、さらには家族の関係も分断されている。

経済（カネ）や物質（モノ）は暮らしの手段であり糧ではあるが、そのものが目的、目標ではないと考える。それぞれがいかに生きるか、いかに暮らすかを考える社会の構築を求めたい。また、ひとり一人の価値観や心の持ち方がその人にとっての「豊かな暮らし」であるならば、それに沿ってわれわれは何ができるのかを計画内で具体的に示したい。

### (1) 「ひと」と「ひと」がささえあう社会

ア つなぐ支援の形成

(ア)市民の暮らしの邪魔をしない。

(イ)専門家が支援することにより地域や社会から本人の暮らしを分断しない。

イ 政策提言を含む地域包括ケアの確立

### (2) 地域活動への参加、地域と利用者のマッチング＝小さな地域で豊かに暮らす。

ア 全世代へのアプローチ

(ア)すでに援助する側＝援助される側という役割での括りで語れない時代

(イ)できる人ができる時にできることをする。

イ 誰も排除しない社会の確立

インクルーシブ教育の実践

ウ 豊かに暮らすための手段開発

(ア)社会資源の開発

(イ)今ある社会資源をつくり・かえる・くみあわせる。

### (3) 「ひと」と「ひと」が学びあう社会

当事者や地域からあらためて学びつつ、職員間で研鑽する。

当事者⇔職員・当事者⇔地域・地域⇔職員・職員⇔職員

- (4) 災害（地震火災風水害等）対策に関して重点的に検討すること。
  - ア 拠点ごと、事業所ごとに風水害を含む災害対策の見直し、物品の見直しを行う。
    - 特に風水害への対応力の強化・対応物品の見直し
  - イ 一時的にでも地域の避難所として受け入れができる体制づくり
    - 災害時でも「誰も排除しない」避難所、地域づくり
- (5) ケア力の向上
  - ア ケアに直結する基本的な人権意識の向上
  - イ あらためて10の基本ケアの理解を深める。
  - ウ キャリア段位制度の継続
- (6) 経営の安定化
  - ア 業務の効率化、見直し等により残業を減らす。
  - イ 人財確保（募集）を計画的に定期的実施する。
  - ウ 経費（事務費）の削減を行う。
  - エ 日本経営プラン3の達成
  - オ 各事業所への会計ソフト導入と活用方法の学習会開催
    - 2021年度から管理者が予算立案できるようにする。

## 10 横浜エリア事業計画

### (1) 横浜エリアの特徴

横浜エリアとして、保土ヶ谷区・神奈川区の2つの区にまたがり事業経営を行っている。

横浜市においては、毎年300室づつ特別養護老人ホームを創設し、待機者0を目指し建設が進んでいる。そのような中、2020年4月には保土ヶ谷区・神奈川区の隣接した西区において、90室の特別養護老人ホームが開設。翌年には、ラポール三ツ沢のすぐ近くに50室の特別養護老人ホームの増床、さらには、ラポール西寺尾の近隣に110室の特別養護老人ホームが開設の予定を控えている。

そのことで、入居を控える待機者の減少や介護職員の確保がますます厳しくなることが予想されている。そのことを踏まえ、ラポールで働く価値や福祉専門職としての成長を実感できる魅力ある職場を職員一人ひとりが言葉にできるようにする。

### (2) 福祉専門職としての価値

法人理念の再確認、そしてラポールが目指す福祉専門職とは何を今一度見つめなおし、職員がやりがいを持ち自信をもって働くことができるよう横浜エリアとして、人材育成に力を注ぐ。

- ア 法人理念の再確認
- イ 目指す福祉専門職の明確化
- ウ 自ら考える力をつける。
- エ 多職種・企業等と対等に意見交換でき質問できる力を養う。

### (3) 災害拠点としての機能

- ア 拠点の強みである防災力を生かし地域貢献を行う。
  - イ 三ツ沢・西寺尾の自衛消防隊・消防団の経験、知識を共有し有事に備え連携を強化する。
  - ウ BCP策定を急ぎ策定し計画に沿った訓練を行う。
  - エ 事業所近隣自治会との顔の見える関係の構築
- (4) 分野を超えた連携
- ア 今まで高齢者に重点化し対象としてきたことから脱却し、生活まると福祉の考えに変換し、生活課題を解決さらに自らの専門分野以外であれば、より専門職である人材につなぐ役割を果たす。
  - イ 人が豊かに暮らすとは何かを環境や空間等さまざまなアプローチから検討する。
  - ウ さまざまな分野の人材とつながることで、職員一人一人の視野を広げ新しい視点を養う。

### III 本部計画

#### 総務グループ

- 1 人材育成と人事考課制度の有効な活用
  - (1) 国籍、学歴、職歴、年齢等多様な人材の受け入れという点においては当法人では既に行われてきたが、その個性や能力を生かすような人材活用や育成については課題を抱えている。  
 ダイバーシティ推進のためにも、人材育成は必須の課題である。法人全体で教育・研修体制を充実させ、価値観の異なる人を指導できるように管理職層への研修を実施する。
  - (2) 現在新たに構築している人事考課制度を有効活用し、フィードバック面談等を通して職員の育成や法人のビジョンの共有につなげる。管理者は職員との定期的な育成面談を実施する中で、職員一人一人の状況や抱えている課題を把握し、コミュニケーションの向上を図り、働きやすい職場環境を目指す。また、職員一人一人が策定した共育考課シートや研修計画により職員目標や興味、学びの意欲を把握し、職員のキャリアのプランを確認する。
  - (3) 法人内の多様な事業所での職場体験制度を設け、職員のキャリアアップにつながる機会を設ける。
- 2 働き方改革と健康経営の推進
  - (1) 本部体制を整え、適正な法人運営を行う。働き方改革の推進として、有給休暇の取得や勤務日数、公休日数等、労務管理を行い職員が心身ともに健康に働くことができるよう、長時間労働の是正やメンタルヘルスケアの推進を図る。
  - (2) 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、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。

- (3) 定期健康診断の結果を活用し、健康状態の現状と課題、生活習慣病の改善など、「食生活」「運動」「感染症予防」「メンタルヘルスケア」等も含めた問題について、産業医や看護師、衛生管理者などによる相談窓口を設ける。心身の問題について職員が面談や指導等を受けることができる機会を設け、啓発活動や研修の実施等を含めた健康経営の推進を行う。

### 3 業務の効率化、組織の可視化

- (1) 現状では人事、労務、給与、評価など職員のデータが点在しており、業務が煩雑になっている。優れたシステムやツールを活用することにより膨大な情報の一元化や経営分析に必要なデータの抽出などを、限られた人員でも短時間で行えるよう、業務の効率化を目指す。
- (2) 人事台帳を作成し、職員のこれまでの経歴や法人内での職歴、資格取得状況など個人の成長が把握できるようなシステムを取り入れ、人材育成に活用する。

## 財務グループ

事務費・事業費・人件費の適正な予算計画により、各事業所毎に経費を把握し運営を行える体制を整え経費の削減に努めていく。

### 1 業務と会計における内部管理体制の構築を行う。

- (1) 日々の出納から決算報告までの内部統制を行う。

現在、現金の入金について各事業所に経理担当が訪問し回収しており、無駄が生じている為、事業所毎に現金入金用の通帳を作り入金を行い、通帳から現金を移動する手順に変更し、経費の削減と現金の安全な保管を行う。

- (2) 業務の執行による請求の発生と回収の内部統制を行う。
- (3) 業務に必要な財貨・購入とその支払における内部統制を行う。
- (4) 各事業所と連携し業務執行における人員基準等の人件費における内部統制を行っていきます。

### 2 経理業務・人事システム・給与計算業務の外部委託を行い、業務効率化を図り、適正かつ無駄のない業務体系の構築を行う。

- (1) 勤怠管理のシステム化による効率化を行う。

ア 有給休暇管理・時間外勤務管理の適正化・効率化を図る。

イ アマノ勤怠管理システムから給与計算ソフトへのスムーズな取込環境の整備を行う。

- (2) 給与計算のシステム化による効率化を行います。

毎月の給与明細や年末調整時の源泉徴収票等のウェブ明細へ移行する事によって効率化を図る。

- (3) 職員の人事システムの構築を行い、適正な評価制度作成を行う。
- (4) 経理内部業務体制の構築を行う。

## 共育グループ

### 1 社会状況、法人事業を取り巻く環境

情報社会が進み、情報を得やすい一方で正確で中立的な根拠があり信頼性の高い情報を得ることが難しくなっている。また、駅や街を見渡せば、人と人が語り合う姿がなくなり、ひとがスマートフォンを片手に2次元の世界で過ごす時間が増えている。

私たち、福祉専門職は人を支援することが仕事である。人を支援するためにも、2020年度は職員同士が語り合い、お互いの意見を交換しながら、自らが考え、行動し、追求し、与えられた職務に責任を持って“仕事を楽しむ”職場をつくることに注力し、2019年度に引き続き人材育成に力点を置いた計画を策定する。

### 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。

ア ユニットケアについての基本的理解

イ 「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。

ア 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

イ 門職育成研修：初級・中級・上級、倫理・知識・スキルの供与

ウ 介護従事者への「キャリア段位制度」の導入

#### (4) 多文化共生の視点、おたがい様文化

2020年度より中国からの留学生、中国・ベトナムからの技能実習生の受け入れを実施している。ともに異なる文化からの人材を受け入れる中、自分たちの仕事、伝え方、表現の仕方などを振り返る良い機会となっている。また、言葉がうまく話せなくとも一生懸命に伝

えようとする姿勢や表情といった面で私たちが学ぶことが多い。お互いの強み弱みを理解し、お互いに尊重しあう視点を強め多文化共生の視点を強めていく。

## IV 拠点計画

### 藤沢拠点（善行）

#### 1 防災対策

藤沢拠点（善行）の事業開始に併せ、防災対策の柱として消防計画を策定し備えてきた。

2020年度は、既存の消防計画、藤沢市北消防署による防火対象物把握調査及び梯子車着梯訓練の結果、本施設の特徴及び防災設備を踏まえた上で、実践的な防災マニュアルを策定する。

また、防災及び災害発生時に必要な行動がとれるよう消防計画及び防災マニュアルを職員に周知徹底するとともに訓練を実施する。

#### 2 ワークライフバランスの推進及び拠点の運営

(1) 次の事項を重点項目として業務の効率化を進め、時間外勤務時間を削減しワークライフバランスを推進する。

ア 管理者は常に所属職員の業務及び進捗状況を把握し、優先順位を明確にした上で効率的な業務の指示を行う。

イ 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職場の風土づくりを行う。

(2) 拠点の運営

ア 社会福祉法人として必要な新たな業務の展開を図るとともに、限られた経営資源（人、物、金、時間）を有効に活用するため、業務の目的を再点検し、必要性、有効性及び効率性の視点から見直しを行う。

イ 全ての職員がコスト意識を高め、経費節減に努める。

ウ 管理者は、本計画及び個別計画の進行を管理し、常に見直しを行い、必要な場合は新たな展開を図る。

### 藤沢拠点（稻荷）

地域や社会の情勢(状況)

介護保険制度が導入され20年が経過する。ラポール藤沢は特養老人ホームや在宅福祉サービスを介護保険制度に移行したが、参加型福祉や総合相談の視点で制度だけを意識するのではなく、市民パートナーやワーカーズコレクティブの力を借りて地域福祉を実現してきた。

特養ホームは災害移転により、善行へ移転し、ユニットケアとして新たな取り組みに踏み

出している。

現在、通所介護事業、居宅介護支援事業で利用者サービスを行っているが、これまで長い地域と繋がりが薄くなってきている。納涼祭などは特に大事なつながりが途切れてしまっている。

地域の福祉課題を「自分事」としてとらえ、就労や障害、家計や経済問題なども「明日は自分にも必要になる」という課題に目を向け取り組む必要がある。

また、地域の災害への意識が高まっている中で防災対策は全市で行っており、これからのラポール藤沢(稲荷)は、災害時の避難計画や地域防災対策が必要になっている。

### 1 それを受けて稲荷の役割

今年度は、「繋がる、繋げる」をテーマに、ラポール藤沢と町内会、または明治地区の住民の方々との繋がりを復活していきたい。その為「ラポールマルシェ(仮)」の開催を企画し、多世代交流、地域の資本である住民との繋がりを復活していく。

また、消防計画に則り、地域の方々との共同の防災訓練の開催ができないか模索していく。

### 2 事業の実施をする上での必要な人材育成について

各事業所管理者が、法人内事業所の横の繋がりによる情報収集、課題共有することで、運営課題を解決できるように取り組む。

また、普段からのコミュニケーションも重要で、会議の共同開催、行事の協同企画、研修の協同開催や研修講師の相互交流を積極的に行っていく。

### 3 具体的な取り組み

(1) 9月のラポールマルシェ(市場)

(2) 自治会・町内会主催の防災訓練などの参加

## **城南拠点**

次の計画を城南職員一丸となって取り組む。

### 1 城南拠点では、あらためて明治地区地域ささえあいセンターを中心にしたささえあい、学びあいを中心に、居場所として場を提供し、積極的に交流を図る。

(1) 学びあい講演会

ア 町内会長や民生委員、社会福祉協議会、ボランティアグループなど地域で活動している住民代表による講演会を開催(町内会等と調整)

イ 法人内職員による講演会を開催(6月から年4回)

ウ 当事者の講演会(年2回)

(2) ささえあいづくりの講座

ア 講座を開催し、集まったみなさまにグループ化の継続支援を行い、グループを定着化させる。定着化したグループを地域ニーズに合わせた社会資源として活用する。

イ 城南職員の顔を地域に知ってもらう目的で『城南周辺の掃除&あいさつ運動』を  
通年で実施する。

- 2 経営の安定化をはかるため、さらなる業務の見直しと経費削減を行う
  - (1) 安定的な経営を継続するためには人財確保と育成が必要となる。
  - (2) 人財確保に関しては定期的に採用セミナーを開催する。(5月・10月・1月)
  - (3) 適正な人材を配置したうえで、業務を時間内に終わらせる工夫を行う。
  - (4) 拠点会議で経費削減状況を確認しあう。
  
- 3 2019年の台風被害を考慮し、改めて震災対策を見直すとともに風水害対策を加える。  
災害対策と修繕計画の作成
  - (1) 令和1年に甚大な被害をもたらせた台風被害を念頭に置き、物品等含め震災対策を見直し風水害対策を加える。また、台風シーズン前には拠点において風水害対策を確認する。
  - (2) 修繕計画の立案と実行

## **平塚拠点**

### 全体計画

- 1 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実践する。また、サポートハウスでの暮らしを支えるため、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。
  
- 2 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。
  
- 3 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。
  
- 4 多種多様な障がい、持病等の不安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。
  
- 5 居住支援法人指定を受ける為、常に地域に耳を傾けより専門性の高い活動を行う。
  
- 6 訪問事業閉鎖後の混乱を避ける為、城南事業との連携を密に行う。

## 西寺尾拠点

### 1 地域防災

- (1) 地元である第8分団 消防団として、地域消防訓練へ出向き地域貢献を継続する。
- (2) 消防団活動を通じ、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、2020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する。

### 2 10の基本ケアの理解と技術の習得

- (1) 2020年度推進メンバーが主となり、現状の評価・点検を行う。
- (2) 2020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) 2020年度職員間での交換研修を実施する。
- (2) 事業所間理解を行うことで、法人理解を促し職員の人材育成を行う。
- (3) 三ツ沢自衛消防隊が西寺尾の消防訓練へ参加し、有事の際にお互いに連携を図ることができるようになる。

## 三ツ沢拠点

### 1 まちづくりの視点

地域に根差した特別養護老人ホームとなるように、地域との関係性をさらに向上する。介護・障がい・児童・保育・生活困窮等制度に合わせた縦割りの考えでなく、地域に生き暮らすまちをどのようにデザインするのかを多様な人とつながりを目指す。

- 2 2019年度に3つ目となる防災協定を桜台ハイツ自治会と締結している。2020年度はさらに、防災協定を近隣自治会と締結する。そのうえで、自治会に出向いての防災訓練の実施や、有事の際にどのように連携を行うかなど、自治会長・防災部含め協議の場を設け、具体的な連携を行う。

### 3 開かれた施設の実現

施設が入居者のためだけでなく、近隣の子どもからお年寄りまで幅広く、そして、様々な地域に暮らす方に利用しやすい施設となるよう地域の専門家との協働を進める。

## 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 (キッチンパートナー)

#### (1) 食の楽しみ

ア 「手作りおやつ」を季節感が出るような素材を活かしたデザートで、食べやすくラポール三ツ沢の入居者・利用者に提供する。

食感が似たような仕上がりになりやすいので、型抜きを使ったり、見た目も楽しい盛り付けの工夫をする。

イ 「ユニット調理」はそのユニットの入居者の嗜好を考慮し、リーダーとメニューを決めて、できる方には一緒に盛り付けなどにも参加していただく。

各ユニットリーダーとのスムーズな調整をし、5 (A、B) ユニットで実施する。

#### (2) 全ユニットキッチンの環境整備

月に数回メンバーが交代でユニットキッチンの衛生チェックをし、必要な所は清掃なども行う。後追いが出来るような衛生管理表の作成をする。

数か月に一度、強化月間を設けパートナーと一緒に整備し、清潔を保つ。

#### (3) 職員との協働

ユニットミーティングにも参加し、パートナーとの情報共有もはかる。日常業務ではコミュニケーションを密にとり確認を怠らぬように努める。また、ご利用者が楽しめるような行事をパートナーと企画し、共に進めていく。

#### (4) 地域包括ケアシステムの取り組み

ア 「ラポールシアター」を2ワーカーズで開催し、地域の方々にラポールに足を運んでいただく。

イ 法人と2ワーカーズで実施している「三ツ沢サロン」を開催し、地域の方たちと交流を深め福祉への関心を持っていただく。

ウ 近隣のワーカーズや「みんなの会」と連携し、ラポール三ツ沢を拠点として活用し情報を発信していく。

#### (5) 組織活動

ア キッチンパートナー会議を開きラポール全体の現状や改善点・課題を共有する。

法人雇用のキッチンパートナーを、くっく SUN がキッチンアニュアルに沿って指導をする。

イ 元旦のおせち料理がスムーズに提供できるように、タイムテーブルを作成し、大晦日に準備する。

#### (6) 地域の防災

ア 来年度も三ツ沢サロンで災害に役立つ調理を試作し、法人と連携していく。

イ 「防災訓練」「特別避難所開設訓練」などに積極的に参加し緊急時の対応が出来るように共に学ぶ。

(7) 求人募集及び人材育成

ア HPなどの活用やチラシを配布しメンバー募集に力を入れて、業務が滞りなく行えるように努力する。

イ スキルアップのために、勉強会や共育研修に参加出来るように工夫する。

2 W.Co むすび (ライフサポート)

(1) 業務内容の評価・点検・見直し

ア 清掃検討チームを作り、生活環境整備の見直しを図る。

イ 洗濯業務に関しては、引き続き仕分け時のチェックと返却時のチェックを2人の目で確認することによって返却ミスを防ぐ。

(2) 職員との連携

ア 月1回、全てのユニットミーティングへの参加を目標に働きかける。

イ 見守り業務やイベント時の様子などでメンバーが得た入居者・利用者の情報を他のメンバーやユニットの職員とも共有できる仕組みを作る。

ウ 職員の急遽の欠員などでユニットが人員不足の場合、見守り業務をそのユニット重視で行ったり、ユニット担当が情報を発信し人員不足の時間帯になるべく見守りが入るように呼びかける。

エ 倉庫やキャビネットなど共同で使う場所の整理整頓に努めて、不具合がある場合は速やかに職員に報告する。

オ 市民パートナーによる催しに現在1名の担当者が付き対応しているが、一度に大勢の入居者・利用者が集うと1名では安全を確保しきれないと感じることがある。

見守りの強化など安全対策を職員と共に講じていく。

(3) ボランティアコーディネート

ア イベント型の市民パートナーばかりではなく、傾聴やキッチンなど普段の生活に寄り添う市民パートナーの発掘もさらに目指していきたい。

イ 引き続き市民パートナーの方同士の交流ができる場を提供していく。

(4) ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み

ア 引き続き、法人と2ワーカーズ協働で行っている「三ツ沢サロン」や「ラポールシアター」を開催し、近隣の方々との交流をさらに深め、福祉への関心を広げていただく。

イ 保土ヶ谷区内のワーカーズとの連携や「みんなの会」との連携を生かし、ラポール三ツ沢の活用を進めるとともに、たくさんの目と情報を集めていく。

(5) 地域防災

ア ラポール三ツ沢自衛消防隊や防災訓練の参加によって得た防災・減災に関わる知識をメンバーや職員と共有し、緊急時に誰がその場においても対応できるようにしていく。

イ 防災協定が結ばれた自治会との連携を強めるため、合同の防災訓練に積極的に参加をする。

## (6) 人材確保、育成

- ア 今後も募集のチラシを配布し、新たなメンバーを増やしていきたい。
- イ 共育研修に積極的に参加し、メンバー全員が共有しスキルをあげる。

### **辻堂準拠点**

辻堂地区の二カ所の地域包括支援センターが少しずつ周知され民生委員の方はじめ地域住民の方からの相談件数が一カ所だった頃と比較してもかなり多くなってきている。

東西のセンターで共に協力し合い地域づくり、ネットワークづくりに力を入れ「頼りになる相談窓口」となるよう地域活動や介護保険サービスなどの支援業務をおこなってきているが、さらなる急激な高齢化や8050問題など家族の生活課題を抱えた高齢者が増えてきている現状に対して現在の規制の制度や支援体制ではカバーしきれないケースも多くあり、包括支援センター職員としてジレンマや力不足を感じる時もある。

介護保険制度や公的な支援体制でカバーできない部分を藤沢市の高齢者施策「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」をすすめることや地域資源の活用、地域力の活性化のためのネットワークづくり等をさらに積極的に構築するための要となるよう地域包括支援センターが期待されています。

そこで2020年度の最重点項目として、これまでの活動を基礎に辻堂地区における医療・介護ネットワーク構築、地域課題の把握・社会資源の創成に取り組む。

これまで以上に地域包括支援センターが中心となり、地域で高齢者を支える「地域力の向上」、辻堂地区協議体や地域ケア会議等を通じた地域ネットワーク構築への取り組み、複雑化する総合相談への多角的な対応力など地域での強いリーダーシップが期待されている。

その期待に応えるべく各専門職個々の相談援助能力や課題解決能力の向上を図るとともに、一人ひとりのより強固な地域連携に取り組む。

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く。

- 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く。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 辻堂地区の郷土づくり推進会議（2020年度より辻堂地区協議体が一体化）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く。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を開催し、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く。

- 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う。

辻堂市民センター（地域住民から頼りになるセンターのモデル地域となっていることもあり）との協働に力を入れ防災・災害対応など地域包括支援センターとしての役割分担などを協議できる機会を持っていく。

2019年度は居宅介護支援事業所と民生委員協議会、金融機関との顔の見える関係性の構築のため勉強会・交流会を開催している。

- 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」をしていく。

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。また、財産管理・金銭管理の重要性から関係機関と連携を取ってあらたな勉強会などの企画も検討していく。

- 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、介護保険サービス以外の障がいサービスや地域資源を生かした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く。

- 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う。

- 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図る。

- 8 その他

藤沢型地域包括ケアシステムの推進をめざし、市民センターや障がい関係機関等とより密に連携し、“ゆりかごから墓場まで”の実現に向け高齢者だけでなく障がい者や児童など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る。

## V 2020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）

#### 全体計画

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10月には満床となった。

満床までの6カ月間にて職員採用・研修を繰り返しながら新規入居の受け入れを行ってきたが、十分な意思疎通とケアの統一は道半ばであった。

2020年度は積み残した物も含めて以下の計画を実施していく

#### 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。

ア 24時間シートを入居者全員作成しケアを展開する。

イ 10の基本ケアをユニットごとに今年度の目標に掲げ、具体的なケアとして実施していく。

(2) ケアの質の向上

ア 共有面談および人事考課面談の体制を作り実行する。

イ 事業計画に基づきユニットごとに目標設定をする。

ウ 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) 医療体制（予防医療）の構築と連携

ア 主治医・協力病院・歯科、薬局と連携し、安心して暮らせる医療体制を充実させる

イ 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。

ウ 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。

(4) 終の棲家としての役割を果たす

ア 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。

イ 訪問介護事業所との連携（研修会等）を推進する。

ウ 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。

#### 2 その他

(1) 法人内事業を知る

特養も法人内事業という意識を持ってもらうため、法人内の事業管理者等を招き事業

の内容を学び、法人職員という意識を持ってもらう。

(2) 経営の安定と労務管理

- ア 稼働率98%を維持し平均介護度を3.8から3.9に
- イ 退居に合わせて入退去委員会を必要時に開催していく。(城南と共有)
- ウ 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。

(3) 連携

- ア 現在進めている、湘南生活クラブ生活協同組合との連携を深め地域のパートナーを増やしていく。
- イ 地域の福祉団体との連携を進め、相互訪問を実施していく。

**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））**

全体計画

2019年4月の善行移転後、懸念された混乱も少なく、職員の協力体制により速やかな移行が行えた。利用者数も順調に伸び、年度後半には稼働率も90%を超えて安定してきている。

これまでの利用者に加えて、新規希望者も多く、年間130人を超える新規利用があった。

利用者・家族・ケアマネ事業所等の信頼に応えるべく、昨年度やり残してきた課題も含め、モチベーションを高く持ち、事業運営・職員育成を行っていく。

1 利用者とのラポール形成

- (1) 定期利用の方から新規利用の方まで、また利用したいと思える居場所を提供する。
  - ア 尊厳を保ちつつも職員との馴染みの関係を築き上げる。
  - イ 利用者が穏やかに過ごせる空間、コミュニティを作る。
  - ウ 介護職員だけでなく、キッチンパートナー・環境整備や市民パートナーと協力し笑顔になる時間を増やしていく。
- (2) 生活の場の延長として自宅に戻ってからの暮らしが継続できるような支援を行う。
  - ア 10の基本ケアに基づき利用者の自立支援と今ある力の継続を図る。
  - イ 利用者の在宅生活を理解し、一人ひとりに必要な支援を共有する。
  - ウ 医療的処置の必要な方は、看護職員を中心として、在宅医師や訪問看護事業所との連携を継続する。
  - オ 利用者家族の相談窓口として家族の声にも耳を傾け、必要な連携や提案を行っていく。

2 職員チームワーク（ラポール形成）の構築

- (1) 各職員が臆することなく意見を言い合える会議、情報共有の開催を行う。
  - ア 個々の得意・不得意を認め利用者のために議論し、互いを高め合う組織を作る。
  - イ 報告・連絡・相談を常に意識する。
  - ウ フロア全体を視野に入れ、2ユニットを見渡した観察力を持つ。

- (2) 職員の介護力・福祉力の向上により、ショートステイの質の向上を図る。
- ア ユニットリーダーを中心にその時々の課題解決を図っていく。
  - イ 各職員のキャリアアップを支援する。そのために、施設内外研修への参加を促し、ミニ学習会を職員の持ち回りで開催する。

### 3 経営の安定

必要な人員を確保し、安定した事業経営を行っていく。  
特養との連携を強め、必要時の空室活用がスムーズに進められるよう情報提供を行う。  
年間稼働率は95%を維持、支出面での無駄を整理し、収支の安定を図る。

## 藤沢 通所介護（デイサービス）

藤沢 通所介護（デイサービス）

### 1 2020年度事業計画の基本方針

#### (1) デイサービスの基本理念

『自己決定による主体的な生活を尊重します』を基本理念にご家族・ケアマネ本位ではなく、利用者本位でのケアを実施・継続します。またご自身での自己決定が難しい方へは関係者への情報収取や、接する時間を大事にし、その方への寄り添いに努力を行います。

#### (2) ビジョン（目標）

『（利用者も職員も）良い思い出が作れる場』利用者に楽しいと思えてもらえる為に、職員が楽しいと思えるレクリエーションやサークル活動への取り組みにチャレンジします。

#### (3) キャッチフレーズ

『今日、いい思い出を作ろう！！』

明日ではなく、今日いい思い出を作る為に利用者との時間を大切にする事をデイサービス職員全員で実施します。

#### (4) 行動指針

- ア 対話を行い課題解決を図る
- イ 端を楽にする
- ウ 人の意見を否定しない
- エ 利用者さんのやりたいを形にする（利用者本位である）
- オ お互いされたら嫌な事はしない（利用者へ・職員同士）

### 2 実施基本方針

#### (1) デイサービスの方針

利用者本位である事の徹底。またサービス提供時間での入浴・食事・排泄介助に目を向けるだけでなく、利用者・ご家族の気持ちに寄り添う関係性作りを家族会等での実施を行う。 (隔月に1回) また、日々のケアの見直し（その方の暮らしを支える為の視

点)を行う為の会議を週に1度実施する。

## (2) 現場での共育

デイの基本理念・ビジョン・キャッチフレーズ・行動指針を職員全体で共有し、日々の自分達のケアの点検を行います。また通所介護の職員として必要な専門知識だけではなく、内外の多職種との連携を図り目標の設定を行い、目標達成に向けたチーム全体の福祉力と行動力の向上を目指します(ぐるんとびーその他への外部研修・認知症実践者研修への参加・拡大・体験研修、地域との連携に向けたケアプランセンター・城南かるがもとの連携、認知症利用者・身体障害利用者への城南就労準備との連携)

## (3) 働き方改革

月に1度以上の職員面談の継続を行い職員同士・上司と部下とのコミュニケーション不足の解消を行います。面談の中から見えた介護職としてのキャリアアップ目標の確認と支援。

与えられた仕事をする職員ではなく、自身で考え行動する職員への教育を行います。また職員ひとりひとりの得意を生かし仕事に人を合わせるではなく、人に仕事を合わせる環境作り、他人の働きをずるいと言わない土壌作りを行います。就労準備からの職員雇用も行い、2021年度の障害者就労ABに向けての現場での問題点や理解を深めます。

有給休暇の取得率の向上と年末年始休暇の取得による他部署の休暇取得向上。

## (4) 地域福祉への参加

稲荷地域を豊かに(住みやすく)する為に、地域社会(明治小学校・明治保育園・町内会)との連携を行います。また見えてきた問題に対して(自分達の身の丈にあった部分で継続した)行動を行う。

## (5) サービスの発信力強化

広報・自治会への回覧・fb(フェイスブック)での情報発信を行う。

## (6) 経営の安定について

年間稼働率最低75%(30名)の維持、80%(32名)目標。月に1度(第1週)デイだより等の資料を持参しての営業の実施。日々の業務の無理・無駄の見直しと効率化の向上。

他デイに無い特色の継続とチャレンジ(農園・料理レク・小学生、保育園との連携)と外部への発信

## **在宅介護支援センター**

### 1 地域包括ケアシステムと在宅介護支援センター

在宅介護支援センターは老人保健法において設置された機関であるが、公的な総合相談機能としては、地域包括支援センターにその機能が移行されている。

これからの総合相談は、地域包括支援センターを中心に、CSW、ボランティアセンターや地域ささえあいセンターのコーディネーターなど多岐にわたる「ささえあい」の仕組みにおいて実施されることとなる。

また、地域のケアを介護保険制度に頼るだけでなく、市民の互助システムにより、ささえあいの仕組みをどのように構築するかが今後の大きな課題となっている。

現在、ラポール藤沢在宅介護支援センターで受託している「通いの場」は、神奈川県地域づくりによる介護予防推進支援事業であり、これからの「市民運営の介護予防」として、市町村がさらに強化することとなっている。

## 2 在宅介護支援センター機能の確認、見直し

前述のとおり、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、ラポ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。

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ることから、「在宅介護支援センターはどうするのか」という課題が市に上がっている。

このセンターの「看板」をどう活用するのか法人内・外(藤沢市)と確認していく必要がある。

## 3 緊急通報サービスの委託廃止について

2019年度に決定した委託廃止について、ラポール城南では2020年9月まで実施していく。

その間は、これまで通りの安否確認や出動支援、電話相談を行っていく

## 4 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名あまりだが、これから更に参加者が増える仕掛けが必要になっている。サロン元気から自主化した体操教室も5年余り継続し、市民の自主運営が実現している。

内容は体操はじめ、認知症予防などをおこなっている。内容がマンネリ化しないためにケアプランセンターからの応援もあり、引き続き地域との共同で継続して実施していく。具体的にはフレイルへの取り組みも計画し、定期的に測定し、アウトカムを評価できるよう、試行的に実施する。

辻堂公民館の移転を約2年後に控え、さらに活性化する活動になる計画を立てる必要がある。

## 藤沢 居宅介護支援（ケアプランセンター）

社会状況 社会福祉事業を取り巻く環境

近年、障がい者やひきこもりの子を持つ親に介護の問題が発生し、ケアマネジメントで介入するだけでなく、家族全体のソーシャルワークが必要であるとケアプランセンターでも実感している。

家族の歴史を知るためには、地域でどのように暮らし、支えられてきたかなど細かい情報が必要となる。利用者・家族と地域との関係の再構築のアプローチが課題であり、地域の社会資源とのネットワークづくりが重要である。

また、文化や暮らしは多様化しており、利用者・家族の価値や自立の意味を十分に理解することがケアマネジャーに求められている。しかし、介護保険は社会保険であることから、介護保険だけではその人の価値に沿った支援には制約がある。そのためにも、地域のインフォーマルな活動に目を向け、今後はケアマネジャーとしても関与し、地域の便利な道具としてラポール藤沢での次の事業展開に参画していく。

先般、「ケアマネジャーの利用料負担」の問題が取りざたされ、次回の介護保険改正では実現しなかった。しかし、その問題は「ケアマネジャーの存在意義」を問われているものであり、これからのケアマネジメントは、利用者や関係機関からの相談への対応の早さや正確さ、選択の提供の多さ、そして相談援助技術を駆使し信頼関係をどれだけ確立していくかに依る。

そのためにも、以下のような具体的な対策に取り組んでいく。

## 1 専門職としての人材

(1) 利用者を中心としたチーム内の各専門職のマネジメントに力を入れる。それぞれの役割を明確にして十分にその力を発揮できる様に関りを強める。地域ではICTを用いた医師等医療職をはじめとする専門職同士の横のつながりをつくり始めている。今後はより積極的に活用してチームケアに参加していくことで利用者支援をより迅速に行うことができ、医師や薬剤師、看護師など医療専門職からの信頼も獲得し新規利用につなげる。

(2) ケアプランセンターでは困った時にいつでも相談を受けられる様、夜間も携帯電話を所持して相談体制を敷いている。就労している方がより便利に相談できるように、また、緊急通報サービスが終了しても、これまで通りに土日の緊急相談も行っていく。

(3) 研修計画をより具体的に作る。各者が目標とすること、得意とすることを明確に打ち出せるようになることで個々が選ばれるケアマネジャーになる。

利用者の生活の質の向上と、率先して各人が責任をもち、課題に取り組むべく考えを示し、行動できること。目的に向かうため研修に参加することや資格取得に取り組むこと、地域行事に参加して繋がりを作るなどそれに向けて取り組むこと。

(4) 情報伝達会議は、目的と成果を重視する。研修に足を運ぶ目的、事例についての課題、議論によって何を解決（共有）したいか、今後はどう活かすのかを明確に示すことで学びを深める。

(5) 特定事業所同士参集し、開催している事例検討を継続する。医療、介護事業所にも参加を呼びかけ、地域の課題に取り組む話し合いができる場とする。

## 2 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や環境の改善

ケアマネジメントプロセスに則った書類の整理や記録の整備を継続していくことで利用者支援をより確実なものにしていく。

利用者の在宅生活を継続するうえで起こり得る様々なリスクを早期に発見し利用者へ示す。適切なタイミングに対処することができる様、具体的な対応策を講じる。

### 3 地域に向けて

- (1) ケアマネジャー各々が外部に目を向けていく。地域包括支援センターなどの研修にも広く参加。民生委員児童委員の会合や、地域の祭りなどの行事に参加する。
- (2) 稲荷拠点が、デイサービスとともに運営していることから、高齢者介護のほかにも多様な年代からの相談も受けられ、繋げられるケアマネジャーへと育っていくこと。
- (3) そのために通所介護事業や訪問介護事業の積極的な改革に参加していく。

### 4 経営目標

2019年度は、標準件数35件に達しなかったため常勤1ケアマネジャーあたり35件の担当を安定的に受け持つことを目標とし、件数は要介護換算で月230件とする。

特定事業所加算Ⅱを維持する。取得要件となる研修や会議、帳票類の整備について定期的にチェックを入れて健全な運営を続ける。

## 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）

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本体施設との地域密着型特養としてより地域に根ざした施設を目指していく。

### 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

- ア 居室担当者が責任を持って入居者と向き合う。
- イ 入居者のケアの提案、見直しを定期的に行う。(24時間シート作成、見直し。ケアカンファレンスの実施)
- ウ 環境整備を行う。(整理整頓、清掃、清潔)
- エ 継続して家族との交流(外出企画)を持つ。
- オ 共有面談および人事考課面談の体制を作り実行する。
- カ 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。

#### (2) 支え合い事業との連携

- ア 地域へ特養の催し物の声掛けをしていき、参加して頂く。
- イ 入居者が支え合い事業での催し物に参加し、地域との交流を持って頂く。

#### (3) 医療体制（予防医療）の構築と連携

- ア 主治医・協力病院・歯科、薬局と連携し、安心して暮らせる医療体制を充実させる。
- イ 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。

#### (4) 終の棲家としての役割を果たす

- ア 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。
- イ 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。

## 2 その他

### (1) 法人内事業を知る

特養も法人内事業という意識を持ってもらうため、法人内の事業管理者等を招き事業の内容を学び、法人職員という意識を持ってもらう。

### (2) 経営の安定と労務管理

ア 稼働率 96%を平均介護度 4.0 を目指す。

イ 退居に合わせて入退去委員会を必要時に開催していく。(善行と共有)

ウ 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 人を育て合う

人を育て・育て合う職場風土が失われつつあると言われる時代どの職場にも面倒見の良い人のお陰である意味勝手に育っていた所もあります。しかし現状は面倒見の良い人も少なくなりモデルとなる先輩もいないまま現場は止まる事なく動いている。

日々のコミュニケーションの中で人と会話や話し合いが出来ない人はほとんどいないが、上手く出来ているかは別問題である。経験豊富な優秀な人が見れば平凡・素晴らしいコミュニケーションやマネジメントの違いは歴然。

どんな組織にも、その差が分かる人はほとんどいないと思っている。誰でも出来るからこそ上手く出来ていない事に気付かない所が人を育て合う上で問題であり重要と考えている。

非技術系(コミュニケーションスキル)は「本人の頑張りしかない。」などの話を多く聞かれるが、1人ひとりが対話の重要性・話やすい環境作りを心掛け、教え合う事により人を育て組織を強くする職場作りに取り組んでいく。

### 2 やりたい事・したい事

多様な生活課題により高齢者夫婦の心中や孤立死・介護疲れによる殺人事件などといったニュースを多く聞かれ悲しい現実があります。いま私達に出来る事は一つでも多くの声に耳を傾け拾い1人でも多くの相手(いのち)に向き合い社会にある問題に関心を高める必要がある。

今、城南は平塚との合併に向け動いている。合併は利益を生むため日中訪問をより強固にすると考えている。その為、下記の計画に取り組んでいきます。

ア 夜間・定期の3事業で地域を支える。随時を含めた次に繋がる棲み分け。

イ 災害時を想定してエリアごとのルートを作る。

ウ 現在登録ヘルパー2名在籍により援助負担増加傾向気味。働きやすさ及び効率的サービスの提供を行う上で登録での働き方ではなく短時間勤務のパート扱いとしての働き方改革

エ それに伴い短期間の利用(入所まで・具合悪い方等)に向けたサービスをチームとして対応

## **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独居世帯、高齢世帯、共働き世帯が増える中で、夜間在宅での介護が出来る家族が少なくなっている。医療機関、居宅介護支援事務所と連携を強める事で家での生活ができる理由にするために広報していく。

藤沢市の緊急通報装置が2020年4月より順次に人勧センサー等への切り替えが始まる。夜間の介護が必要な方は他事業（セコム等）の需要も増え、サービスのどこまで対応できるか未知数。料金的にも厳しくなることが予想される。地域住民や医療機関や居宅介護支援事業所などへ昼夜の緊急は「ラポール城南」と定着できるよう営業活動を通して事業をアピールしていく。

- 2 地域への発信、連携強化をどのように進めるか

医療機関やケアマネージャーとの担当者会議に必ず参加し、ご利用者の夜間の様子、病状の状態、通報先等を共有していき、円滑に救急対応が出来るように訪問看護を扱っているご利用者をリストアップし手順書を作成する。

- 3 労働環境に取り組めること、工夫できる事

朝の起床時、夕方の就寝時の訪問希望が多い。需要が多い時間の契約や職員の体調不良の時等に対応できるように勤務時間区分を変則労働時間制にする。複数の職員が同じ時間に出退勤するのではなく、時間帯をずらして出退勤する事で柔軟なスケジュール変更や需要の多い時間帯の契約を結ぶことが出来る。

- 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、目標にしている事受信端末PC登録、端末機の設定が出来る職員が限られてきている。夜間訪問の職員が城南勉強会にて常勤職員に対し基本的な端末設定の研修を実施していく。また、セイテックの担当職員に依頼して定期診断の登録方法など端末機の機能について研修して頂く。（セイテックには確認済み。）

定期診断が無い随時契約者の端末機点検をする。ご利用者の予定を確認し、スケジュールの空き時間を活用しながら3ヶ月以内に順次訪問し点検していく。また、同居家族がいるご利用者に関しては連絡をした際に端末機を押して頂き繋がるか確認を取る。

## **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

季節ごとの行事などに進んで参加。祭事やイベント時に人手が必要になるときは率先

して参加する。

地域と触れ合いを密にすることで「近所のラポールの皆さん」という距離感が出来、近隣住民からゆくゆくは「ラポールにお世話になろうかしら」と自然と思っていただけになるようになる。

(2) ラポール城南を中心に地域の掃除を行う。

地域住民の方に住みよい環境で生活できるよう外掃除を行う。

地域に根付いた活動をすることで、より職員が地域に目を配れるようになる。

(3) 地域の中の「定期巡回の役割として」

経済状況に関わらず全利用者が同じ条件でサービスを受けられます。

定期巡回は月額定額のサービスとなります。自費払いが発生せずともその方が必要とされる介護サービスを受けることが出来る。

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）

(1) 1人のご利用者を起床～就寝まで 1 人の介護者で援助が可能にする。

1 日約 20 件のご利用者に対し約 3 人の介助者が必要。導入時は 2 人でスケジュールリングが可能になる。少ない人数でより多くのご利用者にサービス提供が実現。

(2) 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。

需要が重なる時間帯に職員を充実させることが可能です。13～16 時の援助の需要が少ない時間に休憩やカンファレンス・ミーティングなどを行い時間の有効活用を行う。

(3) 週休 3 日が可能に

休みが多くとれるので職員の身体の負担が軽減され、長く介護が出来るようになる。腰痛軽減。

3 ICTの導入により職員の負担を軽減

約 2 時間が有効活用できる。職員 1 人あたり)

(1) 記録時間の短縮

記録をタブレット型の端末にすることで、現地で行えるため事務所での記録時間がなくなり、1 日約 40～50 分の記録時間が短縮になる。

(2) 移動時間の短縮（燃料代の軽減）

事務所に戻ることがないので、移動時間の 30～40 分が短縮されます。スケジュールの合間で休憩がとれるようになるので、職員の負担も軽減されます。

また、事務所を経由しないので、ご利用者からご利用者へと最短距離での移動が可能。

(3) 通勤時間の短縮

直行もしくは直帰にした場合、記録含めて約 30 分の短縮になる。

## 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

1 高齢化社会の中で、家族のあり方は変化し、地域で暮らす人々のコミュニケーションが希薄化しています。

誰もが住み慣れた地域でいきいきと暮らし続けるには、地域住民、地域団体、関係機関とが連携したささえあいの地域づくりが必要です。

2 かるがもの役割

- (1) サークル、講座、教室など多くの方が集い、生活に張り合いが持てる仕組みを。多くの住民に参加して頂き、住民と共につくります
- (2) かるがも食堂では、地域の食の資源を活用して取り入れながら、家庭的な食事を提供することにより、食を通してささえあいのきっかけづくりを行います。
- (3) 地区のボランティアセンターと連携し、支援を必要としている人と、支援の担い手となる人をコーディネートします。
- (4) サポートハウス、サテライト特養入居者、家族にも働きかけ、かるがもを通して地域とつながりを持てるようにします。

3 具体策

(1) 講座、イベントの開催

社会情勢や利用者の声に耳を傾け、求められる内容・テーマの講座の実施に取り組む。

(2) 「子育てひろば（交流会）」の開催

引き続き慶応大学湘南藤沢キャンパスの学生との多世代交流行事や相談支援機関による相談会、リトミックなどのイベント等を実施する。

(3) ボランティア活動の促進

明治地域ボランティアセンター「むすびて」との連携を行う。また、かるがもでは様々な場面での活動の場の提供を行う。

ボランティア新規登録の受け入れを行い、いきいきパートナー事業の紹介と登録も勧める。

(4) かるがも食堂

サークル利用者、サポートハウスや特養のご家族を含む地域住民、ラポール職員へ家庭的で、温かみのある食事の提供を行う。食を通して地域の人同士がつながり支え合う支援のきっかけづくりを行う。

地域住民であり地域活動にも積極的な調理スタッフの提案を積極的に取り入れて、利用者目線での運営に努める。

(5) 就労準備支援事業との連携

かるがも食堂やサテライト特養キッチンパートナーでの働く場の提供を引き続き行う。

パソコン教室、スマホケータイ教室、ゆるゆる交流会に加えて、新たに「自由時間」の枠を設けて、更に交流、生きがいつくり、働く事への支援を充実させて連携する。

## 城南 サポートハウス

### 1 入居者へのサポート(入居者の自己実現)

2019年度、サポートハウス連絡会において、これまでの入居者の支援をラポールの介護事業で抱え込んでおり、施設の一部として運営していたことを反省し、入居者と地域を中心にサポートを行う。

(1) 地域の自治会に加入していただくなど、入居者が地域に参加するためのつなぎ役になる。(現在、加入者0だが、希望者もいる)

「かるがも」に参加する機会が増えることで、地域との接点を持つように支援を行う。

(2) これまで、介護サービスを中心にケアを行ってきたが、利用者の持つ文化や価値に寄り添うには、介護サービスの「社会保険」という制約がある。

これからは、生活支援は生活支援コーディネーターやボランティアセンター、かるがもボランティアに登録されている方々の知恵や情報を入居者が活用できる環境を整えていく。

### 2 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

(1) 入居者の自己実現

これまで、入居者のサポートを中心に考えてきたが、この間、入居者が「かるがも」に参加し、またサークルの世話役などを担ってくださる場面もあった。

これまでは、「安全・安心」を売りにしていたが、入居者の持つ力を後押し、入居者も地域の市民として自己実現ができるような情報提供(社会資源マップの活用)を行う。

(2) 防災対策等

ア 城南の避難訓練に入居者が参加し、自主防災の意識を持っていただく。

イ 入居者の災害時における「備蓄」について意識調査などを行い、備蓄していただく。

(3) 入居者の交流や自治会形成の模索

入居者同士の互助の意識を高めるため、プライバシーに考慮しながら、交流できる機会を検討していく。

入居者が自治できるような方法がないか、模索していく。(かるがもスペースの活用で)

### 3 運営、営業

(1) サポートハウス連絡会でサポートハウス機能「住まいの提供と安否確認」を前提に、サポートハウス機能の特性を生かした運営を目指す。

(2) これまで機能してきたサポートハウスの「役割」を強みとして、地域の方に活用いただけるような広報を行っていく。

## 城南 就労準備支援事業

生活困窮になる理由はさまざまであるが、いかなる理由があろうとも困窮状態である事実を受け止め、人に焦点を当てた支援を行う。それは、「就労」というゴール目指すだけでなく、その人のステージごと、いかに人生を生きるかということを尊重し支援を行うことである。

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。

一方で、生活困窮を生み出す社会に対して、生活困窮をなくす社会ではなく、生活困窮でも豊かに暮らせる地域社会の構築を目指す。

### 1 個別支援

#### (1) 「いかに生きるか」を尊重した支援

「就労」というゴール目指すだけでなく、その人のステージごと、いかに人生を生きるかということを尊重した支援を行う。

#### (2) グループワークによる援助方法の確立

ア 就労を目的とした各種講座の開催

イ 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

ア 各種研修会への積極的参加

イ 厚生労働省社会保障審議会の動向確認

ウ 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

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

ア バックアップ藤沢やバックアップ藤沢社協等との事例検討会の継続

イ 藤沢市の近隣他市町村就労準備支援事業者とのネットワーク形成

ウ 藤沢市援護課との連携

エ 関係機関合同研修会の開催

オ ハローワークとの連携

#### (3) 就労体験受入れ先の開発

ア 農福連携・漁福連携・観光業などに絞った受け入れ先の開拓

イ 就労体験先アンケートの実施

### 3 地域社会へのアプローチ

#### (1) グループへの参加呼びかけ

就労準備支援主催で開催するグループワークへの参加呼びかけ

#### (2) 生活困窮者の早期発見

近隣への興味関心と「おかしいな」を共有できる場所づくり

#### (3) 豊かな暮らしの構築

生活困窮でも豊かに暮らせる地域社会の構築

## 平塚 サポートハウス

### 1 社会福祉事業を取り巻く社会状況

住まいの形態は多様化しており、医療機関から困難ケースの相談、問い合わせ、行政からの生活困窮者の問い合わせが増加

### 2 専門職としての人材育成と業務計画

高齢者だけでなく様々なニーズに対応する、ソーシャルワーカー視点からの相談対応強化そのためのスキルUPと、更なる行政、医療、地域との連携強化を図る。

### 3 経営目標として（事業所でしたいこと、すべきこと）

(1) 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。

(2) ちょっとした困りごと支援に対する原点回帰

(3) 多職種との連携

(4) 平塚訪問事業閉鎖による入居者への補填

(5) パブリックスペースを活用した地域に対する憩いの場を提供

(6) 新たな取り組みである居住支援法人認定に向けての働きかけ

(7) サポートハウス事業（住居提供）と居住支援法人（仲介）との差別化を図りつつ連携を行う。

## 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ゆったりと日常を送り最期まで尊厳と生き甲斐を持って暮らせるホームづくり

### 1 職員の資質向上とモチベーションアップ

(1) 人の命に関わる介護士は、資質向上の責務がある。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。

ア 職員に対して外部研修の情報を継続して提供し、積極的な参加を促す。外部研修に参加する事で新しい知識や技術を習得しスキルアップを図る。

外部研修へ参加した職員は自分が習得したものを研修報告会等を実施して他の職員へフィードバックを行う習慣を付ける。

イ 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。

ウ 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) 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う。談話形式にする事で形式的な面談では聞けない本音を聞く事ができるため、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る事が出来る。そうする事で、職員のモチベーションアップに繋げ、やりがいのある職場を作り離職を避け、馴染みのある職員がケアする事でご利用者が安心できる暮らしが送れるようにする。

## 2 医療の充実

(1) 現在、GHご利用者の要介護度平均が4を上回った。益々医療への要望が多くなり、お看取りも希望されるご家族やご利用者がほとんどである。今後も医療で暮らしを支えていく取り組みが必要である。

ア 主治医による定期往診

介護度が重度な方が増え、受診にお連れする事が難しい事が多くなった。主治医ひと月に1度のペースで往診してもらう事で確実に医療を提供できる環境を作る。

イ 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多くあり、実施できる看護師が必要である。

現在は1階デイサービスに常駐の看護師と連携しているが、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、状態を把握してもらい医療ニーズに答えていく。

## 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。

(1) 防災

地域の住人と合同の避難訓練を継続して実施しており、連携を図っている。

また、GHが地域の防災時の避難場所になっており、布団や衣類、オムツ類、数日分の食料等が備蓄されている事を周知している。

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いく。

(2) 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、地域住民（民生委員・町内会長・防

災委員等)、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、地域の方々と認知症に対する情報交換を行っている。また、地域のお祭りやイベントの情報を得てご利用者が参加もできる。災害時には相互に助け合える事も確認する。

### (3) 地域へ向けての講習会

来年度2回を予定して、AEDの使い方や緊急時の対応方法の講習会を実施する。

## 4 稼働率の維持

(1) 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。

空室利用の充実

外泊をされる際や退去により空室ができる場合は、ショートステイとしての活用を行う。現在、共用型デイの利用者がGH内のSSを希望される事が増えている為、速やかにCMへ周知して連携を図る。

(2) 最後に

生き甲斐を持ってグループホームでの生活を送って頂けるように、多様な要求に対応した住まい方を提案をして行きたいと思う。

## **西寺尾 共用型認知症対応型通所介護**

### 目標

共用型デイの個性を生かした柔軟なサービスの提供

- (1) ご本人のペースに合わせる事ができる
- (2) 集団行動が苦手な方でも静かに過ごして頂ける
- (3) 日数多くご利用いただける

### 1 柔軟性のあるサービスの提供

ご家族からの要望が多様化しており、就労しているご家族の要望に応え、サービス提供時間を9:00~18:00にしている。また、朝食や夕食の提供についても要望があれば対応している。

今後も要望に応えるために支援の幅を拡げ柔軟に対応して行く。

### 2 職員の資質向上とモチベーションアップ

(1) 人の命に関わる介護士は、資質向上の責務がある。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。

職員に対して外部研修の情報を継続して提供し、積極的な参加を促す。外部研修に参加する事で新しい知識や技術を習得しスキルアップを図る。

外部研修へ参加した職員は自分が習得したものを研修報告会等を実施して他の職員へフィードバックを行う。1か月1回ずつのペースで習慣づける。

#### ア 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。

#### イ 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) 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う。談話形式にする事で形式的な面談では聞けない本音を聞く事ができるため、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る事が出来る。そうする事で、職員のモチベーションアップに繋げ、やりがいのある職場を作り離職を避け、馴染みのある職員がケアする事でご利用者が安心できる暮らしが送れるようにする。

### 3 医療面の充実

#### 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多くあり、実施できる看護師が必要である。

現在は1階デイサービスに常駐の看護師と連携しているが、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、ご利用者の医療ニーズに答えていく。

### 4 地域との連携

#### (1) 防災

地域の住人と合同の避難訓練を継続して実施しており、連携を図っている。

また、GHが地域の防災時の避難場所になっており、布団や衣類、オムツ類、数日分の食料等が備蓄されている事を周知している。

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いく。

#### (2) 運営推進会議の活用

運営推進会議はGH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に知って頂ける。

### 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する。

外部機関への営業、広報活動時に共用型デイの個性をパンフレットなどを利用して行っていく。

ア ご本人のペースに合わせる事ができる。

イ 集団行動が苦手な方でも静かに過ごして頂ける。

ウ 日数多くご利用いただける。

- (2) 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〉に共用型についての情報も掲載して、地

域の方にも周知する。

## 西寺尾 通所介護

私たちのデイサービスではお昼過ぎから、職員が立ち話をしている横で利用者が下膳をしていたり、カラオケが好きなメンバーが集まって歌い始めたり、職員の様に洗濯かごを持って歩いていたり、利用者が思い思いの時間を過ごす姿が見られる様になった。

2020年度は更に、利用者のやりたい事をデイサービスのプログラムとして提供する為に、園芸と食のケアを充実させ、利用者にとってデイサービスが、仕事場であったり、遊び場になったり、楽しく過ごせる場所になる様に努めていく。

### 1 ケアの質の向上

- (1) 利用者のやりたい事を、食のケアや（手作り料理 食レク）趣味活動（園芸、物作り）のプログラムに取り入れて元気になって頂く事を目標とする。
- (2) デイサービスで過ごす時間が機能訓練となるように「家でやっている事はデイでもやって頂く。」事を目標とする。
- (3) 10の基本ケアから、介護技術、ラポールのケアの学びを深める。

### 2 利用者・居宅介護事業所から選ばれるデイサービスを目指す。

- (1) 機能訓練がケアマネジャーからのニーズとして高まっている。継続的に利用者の上下肢筋力を評価し、モニタリングの際に経過報告していく。
- (2) ケアマネジャーからの問い合わせには、「断らない」、「レスポンスの早さ」、「利用者本位」、「お困りごとに相談に乗ってくれる」をイメージして頂けるように、相談員が利用者の情報を共有し連携を取って対応する。

### 3 人材育成（質の高いケアを提供できる職員の育成）

- (1) 2019年下半期から軽度の認知症の利用者が増え、ケアの方法に迷う事が増え、更に認知症への理解が必要となった。個人の研修計画や毎月の内部研修（10の基本ケア・認知症研修）を継続し質の高いケアのできる職員の育成に努める。
- (2) 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る。そのことを踏まえ、機能訓練に関わる研修へ職員を派遣する。
- (3) 2名のアセッサーが在籍している。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。リーダー育成
- (4) 保険請求業務を担う事で介護保険制度の理解を深め、日常業務の中から接遇、利用者・家族との信頼関係の作り方を学びスキルアップを図る。看護師育成
- (5) 三ツ沢と連携を図り、年に1～2回の研修に職員を派遣し、特養の看護師との情報交換や研修をする事でスキルアップを図る。法人内研修
- (6) 三ツ沢や湘南エリアの事業所へ研修として派遣し、ラポールグループへの理解を深め

る。

#### 4 生活クラブ運動グループとのネットワーク連携強化

- (1) ワーカーズコレクティブ協会の就労支援実習生の「働くきっかけづくり」として仕事場の提供をする。
- (2) 実習生と共に働く事で職員が相手の立場に立って考え、共に仕事を創る事を目指します。

#### 5 安定した経営

- (1) ケアプランセンターからの紹介があり、毎月新規利用者を確保している。
- (2) 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家族・居宅支援事業所へ情報を発信する。また、より多くの人にデイサービスの良さを知って頂けるようにSNSを利用する。
- (3) 定員26名であるが、稼働率の安定から21名×26日＝546名の利用を目標とする。その為にも、利用者登録の目標を25名とし利用者確保を行う。
- (4) 利用者の都合等で未収金が発生した際には、速やかに支払いをして頂くように促す。

#### 6 地域との連携

- (1) 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。
- (2) 2018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く。
- (3) 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する。
- (4) 職員研修としてセコムのアED講習を開催し、職員が地域の方と一緒に受講する事で顔の見える関係を作る。
- (5) ボランティアセンターへ登録、受け入れをし、日常的にボランティアさんがいるデイサービスを目指す。

### 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）

- (1) 包括支援センターを運営している法人は、居宅介護支援事業所を持っており、新規は自社で対応することが多い。神奈川区8包括（若竹大寿会4、横浜市福祉サービス協会1、社会福祉協議会1、済生会1、聖坂学園1）。保土ヶ谷区の包括支援センターは、指定管理の選考の時期に来ている。
- (2) 医師からの依頼は、開業年数が多い事業所に行くことが多い。
- (3) 最寄りの包括支援センターは神奈川区で一番相談件数が多く、依頼も定期的にある。

- 2 ラポールグループの包括ケアシステムの取り組み
  - (1) 三ツ沢ではオレンジカフェ、西寺尾では朝の体操と映像カフェを通じて地域とのつながりを続けていく。
  - (2) 認知症サポーター養成講座は、地域のキャラバンメイトと協働で取り組む。
  - (3) 災害時の行動マニュアルの整備
- 3 専門職としての人材育成、確保、計画
  - (1) 複数の介護支援専門員が活動するようになったことで、情報共有し、スキルアップを語り、利用者が安心して在宅生活を送ることができるように取り組んでいく。
  - (2) 現在の人数では、新規の受け入れが難しくなっている。管理者と介護支援専門員の兼務は常勤とみなさないという事になった。また、現在管理者が他事業を兼務しているため、現在の人員では特定事業所加算は取得できない。上記理由から新たな介護支援専門員を確保する。
- 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
  - (1) 担当者各々が介護保険の法令遵守に努め、今後の介護保険制度改正の動向等の情報に注意する。
  - (2) 利用者が増加に伴い業務が複雑化しており、事務所内の環境整備が不可欠となっている。
- 5 経営目標
  - (1) 現状の体制では、利用者の増加は難しい。現在の利用者人数を維持していく。
  - (2) 常勤介護支援専門員1名確保できれば、特定事業所加算を取得する。
  - (3) デイ西寺尾・共用型・ラポール三ツ沢ショートステイとの連携を強化し、横浜エリアのサービス内容充実を諮っていく。

## 西寺尾 ライフサポートアドバイザー

- 1 社会状況
  - (1) 新規入居者が精神疾患のある方、帰化人とかなり多様になっており、生活歴も様々となってきている。個人情報の取り扱いについても自分の考えを持っている方が増えている。
  - (2) 横浜市は、生活援助員派遣事業の対象住宅（シニアリブイン）は増やしておらず、高齢者優良賃貸住宅を増やしている。高齢者優良賃貸住宅は横浜市の借り上げではなく、生活援助員を置かず緊急通報システムの設備のみとなっており、横浜市の費用負担を減らしている。受託中のシニアリブイン4棟はそれぞれ築20年が過ぎ、補修が必要な箇所も出てきている。
  - (3) 生活援助員派遣事業対象住宅は、11法人が受託している（横浜市福祉サービス協会の

受託物件が多い)。

## 2 地域包括ケアシステムの取り組み

- (1) 談話室の活用や足を運びやすい相談室になるように取り組んでいく。
- (2) 自治会の催し、地域ケアプラザの取り組み、サービス B 等地域の情報を伝える。

## 3 専門職としての人材育成・確保

- (1) 個人情報に関する研修・疾患に関する研修・介護保険についての研修を計画していく。
- (2) 事業全体を把握する人材を確保していく。
- (3) 連絡が取れない時の行動マニュアルを再確認して、効率よく見守りができるように取り組んでいく。
- (4) デイサービスや居宅と利用者を共有しているので、連携を深めていく。

## 4 経営目標

受託費用の範囲内に収まるように取り組んでいきたいが、相談室の物品の劣化による交換の支出が見込まれる。

# 西寺尾 サポートハウス

## 1 社会状況

- (1) 住まいの形態は多様になっており、住まい探しの事業者は増えていると感じている。
- (2) 住まい探しは、高齢当事者より子供世代が住まい探しに協力しており、その世代のツールはネット検索となっている。
- (3) 地方に住む親を呼び寄せる家族が増えている。
- (4) 横浜の住宅事情は坂や階段が障害になり、転居を考えるケースもある。

## 2 地域包括ケアシステムの取り組み

カントウ・西寺尾では、事務所の一部をコミュニティールームとして地域に開放し、朝の体操やカフェの取り組みをしている。また、自治会への協力は継続し、身近な相談窓口のしてサポートハウスと地域をつないでいく。

## 3 人材確保・育成

現在の契約内容に記載のサポートを続けていくには、人材確保が不可欠となっている。パート 2 名を確保する。

## 4 経営目標

- (1) 夜間の緊急対応も警備会社と契約して動き始めた。人材を確保して、広報していく。
- (2) 夜間対応や宿直の変更があり、広報ができなかった期間が長く、広報しながら見学者

- の反応を見つつ、よりサポートハウスが伝わり易いパンフレットにしていく。
- (3) 自治会や法人内事業との連携等のカントウ・西寺尾ならではの特徴をアピールできるように取り組んでいく。
- (4) 新規利用者2件を目標。

## 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 三ツ沢を巡る状況

超高齢化の著しい首都圏「横浜」にある高齢施設として、次年度の事業運営や推進を進めていくうえで、要援護高齢者の増加と生活課題の多様化、地域ケアにおける施設機能の重視と要請される役割の再確認など課題が少なくない。

医療介護連携が必須の中重度要援護高齢者の増加、また施設利用者の入居制限（要介護3以上）などがある。加えて、独居や高齢世帯、低収入の家族の存在は常に介護への支援が生活において欠かせない要素となっている。

加えて、横浜市においては、特養利用希望者数そのものがまだ増えてはいるものの、追うように開設される施設が「ユニットタイプ」であり、高額な施設諸経費の負担がネックとなり、利用が制限されている現実もある。

昨秋来の施設の開設ラッシュは、既存の特養施設との間で少ない利用者を奪い合う状況を招いている。

一方、施設においては、既に社会的にも周知されている課題として「介護人材」の不足と定着問題がある。本施設においても、10年を経過する中で、どのように介護人事を確保し、定着育成するかを問われてきており、一昨年来の新卒者の確保、外国人人材の採用、また人材定着と育成のための人事制度や研修の実施などの取り組みを行っている。

#### 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

特別養護老人ホーム「ラポール三ツ沢」の機能と役割を、住み慣れた地域での「暮らしと生きる」ための場として、改めて《多様な生活の場の一つ》として位置づけることで、利用者個々人が自己の生活設計において選択する場としたい。必要時に活用しながら、各人が求める望ましい介護・福祉・医療等支援や、家族や友人知人、地域住民らとの協働を得て、「自立性・継続性」のある暮らしや生き方が確保されると考える。

「ラポール三ツ沢」が上記のように地域に存在し、機能させていくことが、地域ケアシステムへの一役である。

次年度は、以下の4項目を重点事項に、日常の活動や実践において取り組んでいく。

##### (1) 人材育成

ア 専門職の育成：「10の基本ケア」の理解と技術の習得、技術&知識取得者の伝達教授

イ チームの育成：ユニットチーム、多職種チーム、リーダーチーム他

- ウ 介護職については、研修修了者の講師役の推進、生活クラブグループ研修への派遣
- イ 利用者支援での「自己決定・自律支援」の確認と実施、地域支資源への着目と活用
- ウ 新卒及び中途採用職員への「リーダー等同伴研修」の実施

#### (2) 組織強化

- ア 人材育成・定着に向けた取り組み：法人ビジョンやミッションの全職員との共有
- イ キャリア段位制度を用いての新卒、及び中途採用職員の育ちのスキームを構築する。
- ウ 全介護職員の「介護ミニマム基準」の習得とそのためへの支援
- エ 管理者、ユニットリーダーによる定期的な共有面接や対話の重視
- オ 職員の「ストレングス＝強み」を伸ばす：個別面談を通じて個々人の「強み」を把握
- カ 組織として必要な課題等に際しての「委員会」の設置と活性化

#### (3) 環境整備（ハード&ソフト）

- ア 介護現場を始め、支援施設として安全で身体に負荷を掛けない就労環境
- イ 全職員での必要な情報共有や保持ができるための支援ツールの検討（各種IOT他）  
（IOT導入については、機器等についての情報収集と優先順位を付け計画的に実施）
- ウ 全ユニットリーダーへのメールアドレスの供与
- エ 事故の再発防止：「ヒヤリハット報告」を活用し、利用者はもちろん支援職員も含め事故の予防や防止を図る。健全な心身状況での就労

#### (4) 地域支援

- ア 自衛消防隊・有事での防災や予防拠点、災害拠点
- イ 自治会活動と高齢住民への対応：オレンジサロン、集いや健康づくりのノウハウなど
- ウ 地域貢献としての「地域」に存在することの周知  
（広報・イベント（祭りなど）・介護予防・地域学校との協力（福祉体験））
- オ 多様な地域住民との交流  
幼児・児童との交流、地域の他法人との共同行事、地場地産を活かした給食など

#### (5) 利用者支援

- ア 利用者とその家族との関係創り
- イ 利用者やその家族との交流や、情報共有の場を設ける
- ウ ユニット別家族デー：年1～2回、来所頂いて対話や話を伺う時間を設ける
- オ 利用者自身のホーム活動への参画、イベント企画やボランティア
- カ ワーカーズメンバーと協働での諸活動の企画・開催・参加

### 3 経営目標

- (1) 特別養護老人ホーム 年間稼働率 98.2%を目標とする。
- (2) ショートステイラポール三ツ沢 年間稼働率 98.6%を目標とする。

## 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

団塊の世代が75歳を迎える2025年を目途に「地域包括ケアシステム」構築の実現にむけ、その取り組みを進めてきていますが「藤沢型地域包括ケアシステム」という言葉が先行して高齢者だけを見ても地域で支える「地域包括ケア」の具体的な取り組みがまだまだ不十分な現実がある。

ネットワークの構築の不十分さや地域住民の「自助・互助」の考えの不浸透も急激な高齢化率となっている現実が目の前にあっても地域住民が「我が事」ととらえることができていないのが実情である。

「辻堂」という若者に人気の地域であっても、高齢化は確実に進んでいます。毎日のように救急車がサイレンを鳴らし、日をおくことなく救急病院から連絡が入り、金融機関から「手続きの手伝いをしてほしい」と相談があり、商店から「生活の様子が心配」と対応を依頼されたり地域包括支援センターの職員が「なんでも屋さん」のような期待をされるようになってきている。

これは地域包括支援センターが「頼りになる相談機関」となっているという成果と捉えることもできますが、一方では「地域包括ケアシステム」が構築できておらず「地域力」が欠如している現実があるということが言えます。身寄りがな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」という事案の生活課題の解決のために地域包括支援センターに求められるスキルや役割が増々大きくなっている。

担当エリアの辻堂西地区は、辻堂駅ができてから急激に人口が増え東京まで通勤圏内ということもあって、現在在住する80歳代の高齢者の多くの人に移り住んできた地域でもある。

親世代の収入が多く8050問題に該当する世帯が把握できている件数だけでも多くある。

また、その反面、子供世代が同居せずに離れて暮らし「子供には迷惑をかけたくない」ということで独居生活を続けている高齢者が多い地域でもあります。様々な生活課題を抱えた高齢者の権利擁護の観点にも重点に置き、家族、あるいは世帯の生活課題、地域の課題をアセスメントし高齢者本人の「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いく。

### 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） 具体策

- (1) 藤沢市や在宅医療センターと連携し、医療と在宅介護、施設など地域資源との連携を深める取組みを継続して行う。
- (2) 辻堂郷土づくり推進会議および協議体などを通して地域住民と共に辻堂地区の社会資源の調査（地域アセスメント）等を行い、社会資源の整理、情報発信を行っていく。
- (3) 「頼りになる辻堂市民センター」の取り組みを共有し、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

や「地域力」の向上に努める。

- (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、地域商店、専門職団体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む。

高齢者の「生活」にかかわる様々な制度や手続きについて学ぶことのできる機会を作る。  
(ケアマネサロンの開催や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) 高齢者の生活を脅かす消費者被害を防止するため、認知症により判断能力が低下しても権利が守られて生活が継続できるように地域の権利擁護機関や様々な支援団体と連携し、ネットワーク強化をしていく。
- (6) 生活困窮、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、CSW や生活保護、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高齢者と共に生活する家族の生活課題をみることで「暮らし」をどうしていくのかを当事者と一緒に考える体制を作っていく。
- (7) 災害時の対応や高齢者支援の体制づくりを辻堂市民センターや地域の防災担当者と協議し、「弱者」の避難や支援体制について連携が図れるようにする。

### 3 地域に暮らす生活者・市民との共生

- (1) これまで通りラポールの各事業との連携を深めていくことは当然ですが、「緊急通報サービス」の終了もある中で、今まで公的なサービスを提供してきた「地域共生の社会福祉法人」の取り組みを活かしそれぞれの事業所や職員の専門性を活かした生活支援の活動をひとつひとつ丁寧に行っていきます。
- (2) 「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いく。

### 4 専門職としての人材育成、確保、計画

- (1) 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さらなるスキルアップを図ります。ソーシャルワークの視点を踏まえたケース検討、多職種での意見交換を頻繁に行うことでそれぞれの力をつけていく取り組みを継続します。また、必要に応じて三職種でのチームによる相談援助体制を実現します。
- (2) 積極的に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いきます。

### 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

- (1) 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。
- (2) 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いきます。

(3)「働き方改革」にそった健康保持できる労務管理に留意して、支援を行う職員が「活力のある状態」を保てるよう環境整備を行います。

## 6 経営目標（事業展開の検討など含む）

(1) 委託事業として市の報酬・経費に関する見直しも行われました。これまで通り業務に支障がないように経費の見直しを行って業務効率をあげていきます。

(2) 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行っていきます。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いきます。

## 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

#### (1) 2020年度の重点活動（総合相談の状況を踏まえて）

平成28年4月に辻堂東地域包括支援センターが開所されて4年が経過した。

開所当初から「頼りになる相談窓口」となるよう地域包括支援センターの周知に取り組んだ結果、地域に広く認知され、地域住民はもとより医療機関や民生委員児童委員協議会、自治会町内会など従来から関係構築されていた機関だけではなく、不動産屋さんや銀行など幅広い関係機関からの相談も増えてきた。

相談内容としては、急激な高齢化や少子高齢化など社会状況の変化に伴い、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世帯の増加に伴い、地域包括支援センターに寄せられる相談も複雑かつ多様化している。

介護保険制度など公的な支援体制で補えない部分が増えている今日、高齢者の自立支援、自助力・地域力の向上への取り組み、フォーマル・インフォーマルサービスを含めた多職種協働体制の構築、また、地域包括支援センター職員のスキルアップは必要不可欠となっており、早急に実現に向けての取り組みが急務となっている。

#### (2) 担当エリアの状況

2019年10月1日現在、辻堂東地区は地区人口26,108人、高齢者人口5,351人、高齢化率20.5%であり、今後も高齢化が進んでいくことが予想される。

一昨年より地域アセスメント、総合相談の地区別の傾向の集約に地道に取り組み、少しずつではあるが、元町地区、SSTスマートタウン地区、太平台地区、東海岸地区それぞれ異なった地域課題が見えてきた。

辻堂地区全体としての取り組みだけでなく、それぞれの地域特性に合ったきめ細かい取り組みが重要と感じている。

同一法人が二包括を運営している強みを活かし、辻堂西地域包括支援センターとの協働により辻堂地区の基幹型病院や公共交通機関など関係機関との連携体制の構築、辻堂地区郷土づくり推進会議や地域ケア会議等を通じ、地域住民との協働での地域課題の発見、不足している社会資源の把握・創成に努める。

また、辻堂東地域包括支援センターとして担当エリアごとの「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住民へのアプローチを行い、自治会・町内会レベルで高齢者を支える「地域力の向上」に努める。

- 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う。
    - ア 「在宅介護・医療」連携多職種連携研修会への出席
    - イ 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、高齢者の生活課題に対してより有効な社会資源の活用が進められるよう、社会資源の整理、地域課題の発見に努める。
  - (3) 辻堂地区郷土づくり推進会議（2020年度より協議体も一体化される）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や地域づくりに努める。
  - (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担当エリア内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む。
    - ア ケアマネサロンの開催
    - イ 「ふらっと辻堂東包括」の定期開催
  - (5) 認知症があっても住み慣れた地域で安心して暮らすことができるよう地域関係機関と連携し、認知症の普及啓発、見守りネットワークを構築する。
    - ア 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を開催する。（消費者被害防止 成年後見制度、遺言・相続など）
    - イ 地域住民対象の認知症サポーター養成講座の開催  
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
  - (6) 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。
  - (7) 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。
- 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を強化し、自立、介護予防から要介護状態になった際にも切れ目なく高齢者やその家族の意向に沿った生活支援の継続を図る。
  - (2) 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

啓発を行う。

- (3) 「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する。

#### 4 専門職としての人材育成、確保、計画

生活困窮、虐待、障がいなど多問題を抱える相談に対応することができるよう各専門職個々の総合相談援助技術や課題解決能力の向上を図る。

- (1) 包括内で定期的にケースの共有や検討を行い、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。
- (2) 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する。
- (3) ふらっと辻堂東包括やケアマネサロン、地域ケア会議等を通じて関係機関との顔の見える関係づくりを行う。

#### 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) 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・法令順守を徹底する。
- (2) 包括的支援事業、介護予防支援・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する。
- (3) 働きやすい職場環境づくりに努める。

#### 6 経営目標（事業展開の検討など含む）

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する。

### **なぎさ食堂**

#### 1 なぎさ食堂

2020年度は2019年度の売り上げ額を維持することを目標とする。

ただし、現状に満足することなく常に上を目指す姿勢は変わらないものとする。

職員の調理スキル向上を目的として、展示会・商談会・勉強会などがある場合は積極的に参加するようにする。毎日のメニューに飽きられてきていることや、新メニュー開発・提供、その他パーティーなどにも対応できるようにするため。

また、市の配食サービス廃止などにより、高齢者の食事が危ぶまれる中、なぎさ荘利用者の食の健康維持拠点となるよう、藤沢市との共同事業化を目指す。

#### 2 稲荷食堂

- (1) 食事の提供内容の精度を高める。

現在の食札に書かれている内容は、いつ記入されたものか不明であり、本当ならおかゆではなく普通のご飯が食べれるかも、刻みとなっているが大きさが不明など、業務ではなく記憶と勘でしている作業になっているものを改善していく。利用者の中には食べれるのに確認をしていないためずっとおかゆで提供していたなどの事例が発生している。食事が楽しみで来ている人には苦痛に感じてしまう場合があるため、食事の内容には細かく気を配り職員同士の連携を密にする。

さらに、月に1度程度、管理者・リーダー・看護師などの協力を得て利用者単位の食事の食べ具合や飲み込み状況、入退院後の変化などを確認する機会の設定を行う。

- (2) デイで計画している家族会の開催に合わせ、食事を通して家族と家族のつながりを持つ会を開催を計画する。