

Ⅲ 高齢者支援局

高齢者支援局長 田中 美佐

1. 事業計画策定にあたり

新型コロナウイルス（以下「コロナ」とする）は、昨年5月に感染症分類が2類から5類と変更になった。世の中ではすでにコロナの感染に対する意識は緩くなっているが、当法人では、今後もご利用者の命と健康を守るため、感染予防対策は続けていく。ただ、ご利用者のお気持ち、家族のご希望も取り入れたサービスを行っていききたい。これまで通りの質と稼働を高水準で保っていく。

介護報酬改定により、業務の見直しを行い、利用者に還元できるサービスを行っていききたい。積極的な営業と、ていねいな介護・相談を行うことにより、今まで以上に信頼を受け、多くの方に大三島育徳会の高齢者サービスを利用してもらうよう努める。情報広報室を刷新し、広報活動を積極的に行っていく。利用者の環境を整え、ていく。そのために、光熱費を含む事務費、事業費を抑え、利益を上げ、補助金などで資金を集めていく。

採用活動にも力を入れ、前向きな職員を配属していく。採用した職員が成長し、定着するように、居心地の良い職場を目指し、福利厚生や労働環境の整備等を行っていく。

令和6年度には、20年事業を行っていた認知症グループホームやまぼうしの業務を終了する。昨年地域密着型デイサービス喜多見だんちデイの業務を終了したが、他の事業については、継続に向けての業務の見直し、稼働率を上げるための施策を行っていく。

今年度は、地域包括支援センターのプロポーザルがおこなわれる。再び受託のため、法人と一体となって、用賀と二子玉川の地域包括支援センターを受託する。

博水の郷では、昨年引き続き、施設犬「ハル」によるペットセラピーを行い、ご利用者に心の安らぎを与えていきたい。

2. 施設サービス部

(1) 施設サービス部 事業計画

施設サービス部長 矢野 弘枝

令和6年度介護報酬改正では、生産性向上推進体制を構築する。ご利用者にとってはより安全かつ安心できる環境、職員にとっては一層働きやすい職場環境を作る。施設サービス部は特養・ショートステイ併せて98%の稼働率を目指す。各事業所の稼働率を向上させ、支出を抑制することで、収益力の向上を目指す。

また、介護人材の確保・育成・定着に努める。確保した人材の育成に注力し、定着につなげる。医療や高齢者施設での感染症対応への緊張感は継続している。「ライフワークバランス」を大切に、職員が安全・安心して働ける職場環境の整備を行う。加えて、接遇マナーの徹底、リーダー層の育成に注力する。

グループホームやまぼうしは、令和6年9月をもって閉鎖となる。ご利用者の次の受け入れ先へ誠意をもって対応、移動支援を行う。職員に廃止の通知を行い、異動先を提示する。地域の皆さまの生活の困りごとは、法人本部や二子玉川あんしんすこやかセンターと連携できるように丁寧に説明を行う。

重点項目

① 効率的・効果的な事業運営

【収入増加】の取り組みは以下の2つである。

i. 特養、グループホームの利用率向上

入院による空床を減らす。新型コロナを含む感染予防の徹底と、感染症発生時は初動とゾーニングで早期終息を目指す。嘱託医からのコロナ治療薬の処方、施設内療養し入院を減らす。ご利用者の体調管理、清潔保持、嚥下評価などによる誤嚥性肺炎、尿路感染症の減少。

退所による空床を減らす。常時5~10名の入所待機者を確保する。毎月の待機者リストをチェックし、新しく名前が挙がっている方へ直ちに声掛けを行う。事前に契約内容の説明を行い、迅速な入所へつなげる。

令和6年度の介護報酬改正にて、ショートステイにおける長期利用の適正化が打ち出され、長期利用者の報酬単位数が特養と同単位数となる。空床利用のショートを促し、そのまま入所に切り替えるなど、スムーズな入退所を実施していく。また特養入院ベッドの積極的ショートステイ利用を行う。入院ベッドや退所による空床を減らし、特養、ショートステイ一体での稼働率98%を常に意識していく。

ii. ショートの利用率向上

新規利用者の確保に努める。具体的には、送迎範囲内で利用者が少ない場所を調べる。該当地域を担当する居宅介護支援事業所への営業を重点的に行う。ホームページでの空き情報の定期更新、居宅介護支援事業所への広報誌配布を継続する。

【支出削減】の取り組みは生産性向上委員会を立ち上げ、以下の3つを推進する。

i. 生産性向上委員会立ち上げによる業務改善活動の構築

厚生労働省が示している「生産性向上ガイドライン」に基づき、業務改善活動の構築（委員会やプロジェクトチームの立ち上げ、外部研修の活用など）を行う。

ii. 現場の課題の見える化を実施

課題の抽出、課題の構造化、業務時間調査の実施など実施し、人件費や物品購入費用を抑える。

生産性向上委員会立ち上げにより ICT・IoT 機器が増える中で、機器類の適切な取り扱いを徹底する。定期的メンテナンスや使用手順書を作り、高額な修理費用を抑える。印刷物を減らす、事務用品のリサイクルなど、物品を大事に取り扱う意識を高く持つよう指導していく。金額の大きい物品購入には補助金を活用していく。

職員の節約意識を高める。必要のない場所の照明は消す。冷房や暖房の設定温度を意識する。無駄な水道使用を無くすなどである。

iii. 5S 活動（整理・整頓・清掃・清潔・躰）等の実践

5S 活動の徹底・繰り返しにより、組織の業務プロセスとして習慣化することを目指す。

② 新型コロナウイルス含めた感染症対策と新しい生活の構築

i. サービスの継続

集団感染が発生した場合、感染症対応 BCP に則り対応する。迅速な初動対応と応援体制、衛生資材を確保しておく。

また令和 6 年度介護報酬改正から義務付けられた、協力病院との情報共有、情報交換、退院調整など、連携体制を構築する。

ii. 利用者の安全確保

令和 6 年 3 月末で、新型コロナウイルス感染症のワクチン接種公費負担が終了する。集団生活として、インフルエンザと共に予防接種の協力依頼を行い、入所時都度確認、希望通りの対応を行う。ご利用者の安全確保に向け、手洗い・うがい・消毒など標準予防策を通年で徹底する。

感染症発生時は初動とゾーニングで早期終息を目指す。嘱託医からのコロナ治療薬の処方、施設内療養し入院を減らす。

iii. 職員の安全確保

職員は引き続き、手洗い、うがい、施設内では、空間を確保して食事を摂るなど工夫する。外部での行動制限はなしとなる。

施設内感染が発生した場合、ご利用者・職員の感染防止対策とあわせて、職員の過重労働やメンタルヘルスへの対応に努める。

介護施設職員への定期 PCR 検査が継続される場合は、積極的に受検する。コロナワクチン接種費用を助成するなど、事業継続を目指す。新型コロナ陽性者発生対策シミュレーションを姉妹法人である三交会（以下「三交会」とする）と協同で実施する。

iv. 外部への対応

ご利用者の外出支援、ご家族との直接面会、フロアでのご家族面会再開、ボランティアや実習生の受入れ、外部研修の参加などを通常に戻していく。

③ 介護人材の確保・育成・定着

確保・育成・定着については介護課が人材対策室と情報交換・協働してすすめる。

i. 確保について

人材対策室と情報広報室と協働して行う。職員が就職フェア等へ参加し、介護の魅力をアピールする。ホームページやインスタグラム、ツイッターを活用し、施設内の見える化、職員がご利用者と楽しく、生き生きと仕事をしている姿を紹介する。また、就職希望者の見学時には、あいさつや、きめ細やかな説明を徹底し、働きやすい職場環境をアピールする。

ii. 育成について

エントリーシートにおける本人の希望や職員面談の内容を勘案し、個別の研修・育成計画を作成する。定期的な面談を行い、成果及び反省点を共有する。

今年度は、介護報酬改正による生産性向上委員会を立ち上げる。新人職員・中堅職員問わず、職員自らがご利用者の生活の質の向上や働きやすい職場について考え、提案し、実現していくプロセスを達成感へとつなげていく。この達成感が好循環となり、創造力、発信力のある職員を育成する。

iii. 定着について

新人職員の教育は、エルダー制度で効率的に指導を行い、短期間での自立を目指す。また、新人職員の介護長やリーダー面談を増やし、精神面のフォローも強化する。

職員の希望に沿った研修に参加させる。研修後、内部研修での伝達研修を実施し、振り返りと実践に活かせる環境を作る。場合によっては研修から得た内容に沿ってマニュアル変更するなど、働く職員が活かせるものを作成していく。

資格取得に対し、試験対策の勉強会や費用面でのバックアップを行い、自己啓発意欲促進と合格率アップを目指す。「ライフワークバランス」を大切にして、職員が安全・安心して働ける職場環境の整備を行う。

令和6年度各事業所数値目標

1. 利用率関連

| | |
|----------------|-----|
| 特養・ショートステイ（合算） | 98% |
| やまぼうし | 98% |
| デイサービスやまぼうし | 60% |

2. リスクマネジメント関連（事故件数）

| | |
|---------|--------|
| 特養 | 100件以下 |
| ショートステイ | 20件以下 |
| やまぼうし | 5件以下 |

3. 顧客満足度

| | |
|---------|-----|
| 特養 | 90% |
| ショートステイ | 90% |
| やまぼうし | 90% |

(2) 介護課事業計画

介護課長 山本 伸秀

1. 業務方針

感染症への対応が変化していく中、ご利用者の生活を守り、新しい生活を考えていく必要がある。重度化が進み、ご利用者の医療的ニーズも増えている。慢性疾患や複数の疾患を抱え、医療・介護の複合ニーズを有するご利用者が増加している。医療の視点を踏まえたケアマネジメント、医療ニーズが高い方へのサービス提供、看取りへの対応など、介護職の「医療的知識の習得」「介護技術の向上」が求められている。特養の重度化ニーズに応えていくためにも、内外の研修を通して学びを深める。また、LIFE（科学的介護システム）における PDCA サイクルを活用し、ケアの質の向上を目指す。

良質なサービスを確保しつつ、介護人材を確保していくことが課題となっている。ケアの質の向上を図るため、適切な処遇を確保し、働きやすい職場環境づくりや柔軟なサービス提供ができる創造力、発信力のある職員育成に努める。指導職員の育成や、次期リーダーとなる職員育成は、キャリアパス制度を基に段階的に進めていく。

博水の郷が開設から 20 年を過ぎ、環境面での課題が多く出ている。今年度は、ご利用者の生活空間の整備に力を入れていく。重点項目は次の 3 つである。

2. 重点目標

① 介護人材育成と定着

I. リーダーの育成

- i リーダー業務の負担をサブ、サブ補佐へ分散する。細分化し、業務連携を強化する。
- ii 各ユニットで解決できるよう、問題解決能力の向上を図る。実践的な対応を学べる外部研修に参加する。また課長、係長が OJT を行う。
- iii 全ユニットリーダーの、認知症実践者研修の受講を目指す。
- iv ユニット毎の業務目標を決める。達成に向けた取り組みの支援を行う。
- v 外部の実践報告会への参加、介護課実践報告会の開催。

II. 計画的な職員育成

- i 個別育成計画に沿って、積極的に外部研修に参加し、介護の質の向上を目指す。
- ii 医療的ケアについても内外の研修にて知識を習得し、様々なご利用者ニーズに応えていく。特に、喀痰吸引の行えるように、実地研修を年間とおして、計画的にすすめていく。
- iii 内部研修では、職員が主体となりユニット単位で個々の課題に沿った研修を行っていく。
- iv 他法人と連携し、施設間研修を再開する。相互協力による学びの機会により、技術面の向上、他法人を見ることで多角的視点を持てるようにしていく。

III. ICT の整備強化と職員の負担軽減策の実施

- i タブレット活用による記録業務の効率化
- ii インカムでの情報伝達をより円滑にするため、機器の導入と仕組みを構築
- iii ネットワーク環境の見直しと見守り支援機器の追加導入
- iv 持ち上げない介護対応として、ノンリフトケア導入（リフトやスライドボード等）移乗機器の整備

② QOLの向上

余暇活動の充実と生活環境の改善は、生活の質を向上する上で重要である。昼夜のメリハリをしっかりと作り、ご家族との面会やフロアへの案内を含め、周囲との交流を保てるよう多職種で取

り組む。また、新規入所者の落ち着いた生活が迅速に提供できるよう、入所後のきめ細やかな観察を行う。

I. 生活環境の改善

- i ご利用者の身体状況に合わせた、車椅子・ベッドを購入する。
- ii 職員の配置、業務内容をご利用者の入れ替わりに合わせて変更する。効率よく安全にサービス提供ができるように努める。
- iii 居室内、共有スペースの環境改善をおこなう
- iv 令和6年度介護報酬改定で新加算となった生産性向上推進体制に取り組み、ご利用者にとって、より安全かつ安心できる環境作りの構築を目指す。

II. 余暇活動の充実

- i 感染対策を徹底したうえで、季節感を演出したレクやユニット行事を行う。
- ii 家族参加型の行事（買い物イベントやだんだんまつり）の開催
- iii 季節行事の時に特別食を提供する。
- iv 居室で過ごすことが多い方へ四季を感じる演出をする。
- v 定期的に外出行事を実施

③ リスクマネジメント徹底

ご利用者の行動予測やアクシデントの傾向を把握、予防するため、アクシデントの影響度や頻度など分析する。PDCAサイクルを用いたリスクマネジメントを行っていく。

「尊厳のある生活」を守るため、事故予防策が過度とならないように注意する。身体拘束適正化委員会、虐待防止委員会、危機管理委員会、フロア会議、ユニット会議などで繰り返し、利用者の権利擁護について伝えていく。また、行動予測や睡眠リズムなどICTを活用して把握し、効果的かつ効果的な対応ができる環境を整える。

I. 転倒転落による重大アクシデント減少させる

- i 見守り支援機器を増やす。状況をリアルタイムで把握し、アクシデント防止する。
- ii 福祉用具を導入する。必要時にすぐ活用できる環境を整える。
- iii 多職種でのカンファレンスを実施する。多角的視点での対応策を考える

II. 服薬ミスによる事故を減少させる

- i 服薬支援機器を活用し人間違いの事故を防止する
- ii 内服薬提供時のプロセスを見直す。注意喚起を行い落薬や残薬を防ぐ。
- iii 頓服薬や時間外薬の服薬支援システム活用を推進する。

III. 見守り支援機器と福祉用具の活用

- i 見守り支援機器の導入によるリスクマネジメント
- ii 現在設置している支援機器の定期的なメンテナンスの実施
- iii 福祉用具の効果的使用と見直しの実施

3、各ユニット援助計画

(1) 従来型

i) ゆり・ばらユニット

リーダー 岩永 真佑

① リスクマネジメント (重大アクシデント、誤薬を0にする)

昨年度に続き、骨折を伴うアクシデントが発生している。原因の一つに新規利用者の入居直後の環境変化が挙げられる。入居前に申し送られた環境を把握し、より綿密に情報収集と行動予測を行い、アクシデント防止に努める。また、職員の介助中に接触した可能性のある内出血のインシデントが多く発生している。対策を会議や申し送りで常に共有し、統一したケアが出来るよう、安全意識を高めていく。リーダー、サブリーダー、サブリーダー補佐から積極的に他職員にコミュニケーションを取り、新人、中堅職員問わず意見交換がしやすい環境作りに努める。

② QOLの向上 (充実した日常を過ごしていただく)

今年度も、ご利用者のQOLの向上、自立支援を目指したケアを行う。ご利用者に少しでも非日常、季節感を感じられるような行事、余暇活動を提供する。また、軽作業や手先を使ったレクリエーションを増やし、生活リハビリや自立支援につなげる。

重度化していく中で、ご利用者それぞれの希望に沿った余暇支援を考え、実現できるよう中堅職員が指導を行う。

③ 職員育成 (一人一人が自身で考え動く)

新人職員に「どうしてこのケアが必要なのか」という根拠を指導し、理解した上で、ご利用者ケアができるよう指導していく。施設内外の幅広いジャンルの研修に計画的に参加できるよう、リーダー中心に管理する。

引き続き後進の育成(リーダー、サブリーダー、サブリーダー補佐候補)にも取り組む。リーダー不在時にも滞りや混乱なく業務を行えるように、情報共有ができる仕組みや手順書を作る。また、ご利用者とご家族の面会時、日頃のご様子報告など、接遇マナーや伝える技術を指導する。

ii) すみれ・さぎそうユニット

リーダー 番本 鷹也

① 人材育成

新人・中堅職員の育成を重点課題とし、一人一人の目標設定を明確にしていくとともに、介護後術や接遇マナー向上を図る。

i. リーダーと定期的な面談で個々の目標を明確にする。

ii. 各自が担当している委員会の役割を理解してもらい、環境整備や業務の工夫を提案・実行できるようにする

iii. 研修委員会を中心に、内部研修や勉強会を開催し、介護技術や接遇マナーの向上を目指す

② QOLの向上

面会制限や感染対策が緩和され、ご家族との面会や外出がしやすくなっていく。ご利用者一人ひとりが、その人らしく、楽しみをもって生活できるような環境づくりを目指していく。

i. ユニットに季節感を出すため、壁絵などを用いて四季を感じて貰えるように工夫する

ii. 余暇活動の充実

・レクリエーションのバリエーションを増やす。

・ユニット独自のイベント計画を定期的で開催する。

iii. ユニット内の環境美化

・老朽化や汚れている物品などは整理し、随時新しいものを購入する。

・職員の環境美化意識を向上させ、居室や食堂・共有スペースの清潔を保持していく。

③ リスクマネジメント

ユニット全体で危機意識を共有できるように、業務の中での気づきを職員間で声を掛け合い注意喚起することで、危機意識を向上させる。また、他ユニットのアクシデントにも関心を持って情報共有し、アクシデントに対する影響や分析能力を向上させる。

(2) ユニット型

i) もも・たんぽぽユニット

リーダー 佐藤 大介

今年度はご利用者の「その人らしい生活・望む生活」を支える職員教育を目標とし、3つの重点項目について取り組む。

① リスクマネジメント

利用者の生活を変えてしまう恐れのある、重大アクシデントゼロを目指す。特に、転倒転落による骨折や、人間違いによる誤薬事故について取り組んでいく。

具体的には、職員一人一人の気付きの目を育てるために、ユニット独自に内部研修を開催し介護技術の向上を目指す。また、指導的職員と共に、業務の効率化、情報共有の徹底を指導していく。

② 余暇支援活動 個別ケアの充実

今年度は、居室担当を中心に個々のニーズに沿った余暇支援を展開していく。また、ユニット内のイベントも充実させ、外出や買い物の機会を増やしていく。

新型コロナウイルス感染症がなくなった訳ではなく、一度感染者が発生すれば認知症高齢者が多いユニットの特性上、爆発的に感染者が増えてしまう。感染症への対策には十分注意したうえで、ご利用者、ご家族に楽しんでいただける企画を運営していく。

③ 人材育成

新人職員の定着と中堅職員のスキルアップに努める。職員毎に目標やユニット内の役割を明確にし、達成できるように助言・指導を行う。半年ごとに状況を確認し、目標達成できるよう取り組む。

また、中堅職員への育成として、介護技術の向上と指導的職員として育成していくことに注力する。研修として他のユニットの環境を学び、多角的な視点で業務への考え方、効率化、介護技術の引き出しを増やし、ユニット全体を広い視野で考えられる職員を育てていく。

ii) さくら・ひまわりユニット

リーダー 佐藤 由佳

① 「その人らしい暮らし」を支援する

コロナウイルス対策も5類となって1年経過、徐々にではあるが以前のような生活様式に戻していく必要がある。とはいえ、引き続き感染症対応に留意してケアしていく。そのために、もう一度原点に立ち、ご利用者一人ひとりの、個別ケアに注力していく。

- ・利用者との毎日のコミュニケーション、多職種との情報共有を通じて、改めて生活リズムを把握していく。
- ・ご自身でできることをできる限り継続できるように、生活リハビリや日々のレクリエーション、外出にも力を入れ、QOL・ADLの向上につなげていく。

② リスクマネジメント

ご利用者の重度化が進んでいる。今まで、自身でできていたことが困難となっていく中で、重大アクシデントにつながらないように、定期的に住環境を見直していく。

- ・入所時の住環境を踏襲している方もいるため、現在の状態にあった家具配置になっているか、アクシデントの再発防止策は徹底できているかを、居室担当者を中心に確認、周知する。
- ・日々の体調変化やアクシデントの再発防止策を共有する方法として、ユニット・フロア会議、申し送りを活用し、全職員が情報を共有し、同じ認識を持ちケアに入ることで、安心安全に生活できる環境を整える。

③ 職員の育成

重度化していくなかで、職員一人ひとりの“気付き”を大切にする。安全なケアを展開するために、リーダーやサブリーダー、サブリーダー補佐にいつでも相談、共有できる環境をつくり、気付きを活かしたケアを展開、職員の達成感につなげ、介護の質の向上を目指す。

どの職員が援助しても同じ状態で援助できるように、内部で研修を開催し、ケア方法を統一する。また、緊急対応についても学んでいく。

(3) ショートステイ（ひなげし・こすもすユニット）

リーダー 岡野谷 智子

「また利用したい」と思っていただけの支援のため、以下の3つを重点項目としていく

① 人材育成

i. サブリーダー、サブリーダー補佐の育成

サブリーダーとサブリーダー補佐を中心に業務改善、職員の育成に取り組んでいく。それぞれの役割を明確化し、更なるスキルアップをはかる。リーダー不在時でも、業務の停滞がないように連携していく。

ii. 新人職員の育成

エルダー職員が中心となり、職員が定着できる環境造りを行っていく。

iii. 職員の育成

誰かの指示を待つのではなく、自らが考え、行動に移していけるよう指導していく。相談する上でも自身の考えを持って、相談できるようにしていく。

また、職員が積極的にやりたいことを提案できる環境を造っていく。

② 余暇活動の内容向上

i. 個別に楽しめるレクリエーション

散歩や脳トレ、クロスワード等個別に楽しめるレクリエーションを増やしていく。

ii. 月1回〇〇の日

例えば、「第1何曜日は映画の日」「第2何曜日は身体を動かす日」等、固定したレクリエーションの日を決めていく。内容に関しても、ご利用者にアンケートを取り、楽しみにしてもらえよう工夫する。

③ リスクマネジメント

i. 転倒転落の重大アクシデントの減少

入所時に情報共有を密に行っていく。自宅と同じ環境を整えることはアクシデント減少につながり、声かけの統一は、認知症のご利用者の混乱を軽減できる。新規利用者は生活相談員と連携し、居室環境を整え、声かけの統一を徹底する。リピーターの方は、直近の様子を生活相談員、ご家族を通じて把握し、前回の情報と違いがないか確認し、環境を整えていく。

ii. 服薬ミスの減少

落薬や服薬ミスがないよう、職員間のダブルチェック、声出し確認を徹底していく。看護課との連携、確認も徹底していく。

iii. ショートステイは、在宅生活が基本のご利用者にて、新型コロナウイルス以外の感染症にも注意、観察が必要である。職員だけではなく、ご利用者にも、こまめな手洗いと消毒を依頼し、換気を徹底していく。また日々の体調変化等、こまやかな観察を徹底していく。

感染対策は初動が肝心である。定期的に物品補充やシミュレーション実施研修を行い、すぐ対応が出来る状態にしておく。

4、利用者日課表・ケアワーカー業務表

| 時間 | 利用者の日課 | 援助内容 | 勤務体制 |
|-------|--------------------|--|--------------------|
| 5:00 | 睡眠 | 排泄ケア | |
| 6:00 | 起床 | 起床介助、更衣介助、移乗介助、 巡回 | |
| 7:00 | 洗面・髭剃り・整容 身じたく | 洗面介助、髭剃り、申し送り | 早番1・2出勤 |
| 7:30 | | 朝食準備 | <7:00> |
| 8:00 | 朝食 | [朝食] 配膳、食事介助、下膳、 服薬介助 | 深夜勤退勤 <7:45> |
| 8:30 | 身の周り等整頓 | 排泄ケア、ポータブルトイレ処理 | |
| 9:00 | | 朝礼、申し送り、各フロアミーティング 居室確認、居室タオル交換 | |
| 9:30 | 入浴 | 入浴介助(爪切り) | 日勤出勤<8:00> |
| 10:00 | お茶 体操 | 配茶、後片付け 活動援助、排泄ケア、移乗介助、 | 遅番1出勤 |
| 11:00 | 排泄・自由時間 | 食堂誘導 体操、昼食準備 | <11:00> |
| 12:00 | 昼食 | [昼食] 配膳、食事介助、下膳、服薬 介助、口腔ケア、移動介助、片づけ 入浴衣類準備 | |
| 13:00 | | 排泄ケア | 遅番2出勤 |
| 13:30 | 入浴 | 申し送り 入浴介助(爪切り) 余暇活動(クラブ・レク・行事) | <13:00> |
| 14:00 | クラブ活動・余暇活動 | [おやつ] 配茶準備 | |
| 15:00 | おやつ・お茶 | おやつ介助、後片付け | |
| 15:30 | | 記録、排泄ケア | |
| 16:00 | 排泄・自由時間 | 雑用業務、活動援助 | 早番1・2退勤 |
| 16:30 | | | <16:00> |
| 17:00 | | 移乗介助、食堂誘導 | |
| 17:30 | | 夕食準備 | |
| 18:00 | 夕食 | [夕食] 配膳、食事介助、下膳、服薬 口腔ケア、移動介助、 | 日勤退勤<17:00> |
| 19:00 | | 後片付け、食堂の清掃、排泄ケア | |
| 20:00 | 排泄・就寝準備・ 自由時間 等 | 就寝介助、入れ歯他消毒、更衣介助 移乗介助 | 遅番1退勤 <20:00> |
| 20:30 | | 水分補給、服薬介助 | |
| 21:00 | 就寝・消灯 | 消灯、巡回 | |
| 21:45 | | 申し送り | 深夜勤出勤 <21:45> |
| 22:00 | | 排泄ケア、巡回 | 遅番2出勤退勤 <22:00> |

※利用者の日課はあくまでひとつのパターンでありご利用者によって対応が異なります
 ※援助内容、職員勤務時間等は、各ユニットにより多少異なります。

入浴 機械浴、チェアイン →月・火・水・木・金・土(入浴順番表をもとに実施)
 自由浴 →日

リネン交換 1回/週(原則)

5、年間サービス計画

| 月 | 大行事 | 行事 | 定期的活動 | 日常の活動 |
|-----|----------------------------------|-------------|---|--|
| 4月 | | | 【個別】 ・お誕生日会 ・外出 ・出前 | 【クラブ活動】 ・華道クラブ ・書道クラブ ・絵手紙クラブ ・歌クラブ ・音楽クラブ ・陶芸クラブ ・映画会 (月1回ずつ実施) |
| 5月 | | 母の日 節句飾り | 【ボランティア】 ・JOY喫茶 ・さくらの会喫茶 ・コスモスの会喫茶 | |
| 6月 | | 父の日 | ・たけのこの会喫茶 ・傾聴もみじ ・ネーム付け ・おてだまの会 | 【日頃の活動】 ・ラジオ体操 ・レクリエーション |
| 7月 | | 七夕 | ・シーツ交換 ・コンサート (不定期) | 風船バレー オセロ 塗り絵 DVD鑑賞 音楽鑑賞 トランプ 歌 散歩 クイズ 折り紙 会話 |
| 8月 | 思い出の会 | | 【サービス】 ・理美容 ・売店 ・衣類販売 | など |
| 9月 | 敬老会 | | 【その他】 ・食事イベント ・入浴イベント | |
| 10月 | 花火鑑賞会 お月見 運動会 「だんだんまつり」 | | | 【その他】 ・洗濯たたみ ・おしぼり作り |
| 11月 | 博水の郷展示会 | | | |
| 12月 | クリスマス会 | 忘年会 | | |
| 1月 | 元旦祭 初詣 | | | |
| 2月 | | 節分 | | |
| 3月 | 花見 | 雛人形飾り | | |

* 施設で行われる行事・活動については、全て事前に意思確認をしたうえで希望者のみが参加しています。

(3) 相談支援課事業計画

相談支援課長 三浦 寛

1、業務方針

相談支援課の使命は稼働率の年間目標を達成することにある。特養とショートステイを合算して、稼働率 98%の達成を目指す。並行して、ご利用者とそのご家族の権利擁護を最優先する。権利擁護の一環として新型コロナにより消極的になっていた生きがい支援、余暇支援を積極的へと変換したい。権利擁護の対局にあるのが権利侵害＝虐待行為である。そして虐待行為＝犯罪行為である。虐待を絶対に許さない組織風土（人材育成）をより強化したい。

また、令和 6 年度の介護報酬改定で新加算となった生産性向上推進体制について、速やかに算定要件を満すよう努力する。ご利用者にとってはより安全かつ安心できる環境、職員にとって一層働きやすい職場環境を作る。それこそがクオリティプループメント（以下:QI）を充実させ、重大アクシデントゼロ、受診入院の減少、さらには入所者の身体拘束および虐待ゼロを実現する力になると考えている。

2、令和 6 年度の重点目標

- (1) 「人材育成」および「ご利用者ファーストのための職員ファーストの視点」から、身体拘束および虐待のゼロにする。また重大アクシデント（誤薬、骨折、無断離設、溺死、気管閉塞等）のゼロ、受診入院の減少を実現する。

身体拘束廃止と虐待防止の実務担当として、日々のカンファレンス、定期的な会議や内部研修で講義をする際など、身体拘束廃止および虐待防止の理念を強く発信。介護・看護職員のみならず全職員への理念浸透を目指す。

ICT 機器、介護ロボット等さまざまなテクノロジーを駆使することで、職員にとっては心身ともに過度なストレスなく仕事できる環境を、ご利用者にとってはより安全かつ安心して生活できる環境を、同時進行で作っていく。

「生産性向上に資するガイドライン」に則り、毎月のクオリティインプループメント（以下:QI）とは『より質の高いサービスを提供することによって多くのアクシデントが回避できる』という考え方である。さまざまなテクノロジーに加え、科学的介護情報システム「LIFE」のフィードバックをもとに、QI に資するケアマネジメントを実践し、重大アクシデントをゼロ、さらには入院、受診の減少を目指す。

- (2) ご利用者とその家族の人生の質を再考することで、生きがい支援、余暇支援、施設の利便性の充実を図る。

ご利用者とその家族の「〇〇したい」「〇〇させてあげたい」の声に応える。歳を重ねても、日常にワクワク感がある生活をプラン化する。

各階にパチンコ、パチスロ、クレーンゲーム、テレビゲームコーナーなど、新旧織り交ぜた娯楽スペースを作る。

オフィスコンビニの導入により、ご利用者とご家族と一緒に買い物して食べられる環境を作る。職員にとっては 24 時間社員食堂として利用できるなど、さらに働きやすい職場と成り得る。

3、業務内容

(1) 入所退所支援関係

- ① 入所希望者の事前面接、資料作成、入所判定会議の開催、週 1 回入所調整会議の開催
- ② 新規入所家族への事前説明（WEB 活用）、入所手続き、重要事項説明、契約、入所時カンファレンス、緊急時家族意向確認、銀行口座開設説明
- ③ 困難ケースのショートステイ入所などによる措置入所等、区からの要請等での対応、連絡調整、記録

- ④ 利用者、各種データの管理
- ⑤ 後期高齢者医療被保険者証等預り証発行
- ⑥ 長期入院、退所手続き、遺留品の引渡し、郵便物転送手続き、郵便物受け取り記録と配布
- ⑦ ショートステイ利用の推進、連絡調整、入所待機者へのお試しショートステイ声かけ
- ⑧ 体調変化により別の施設・医療機関への移動する際の情報提供や相談支援
- ⑨ ショートステイの稼働管理
- ⑩ 即時入所者の把握

(2) 相談支援

- ① 入所者の生活全般に関する本人及び家族からの相談対応、記録（WEB活用）
- ② 介護保険負担限度額認定申請及び認定証の保管
- ③ 健康診断、受診の付き添い、緊急時対応と連絡、家族への報告
- ④ アンケート調査の実施、結果の公表
- ⑤ 月間予定、毎月のお便り、ポスター作成
- ⑥ 博水の郷家族懇話会（5月・11月第3日曜日に実施）は、WEBを活用した開催方法を検討し、案内や調整、情報提供実施
- ⑦ 苦情解決担当としての記録保存、世田谷区への報告、苦情解決会議の開催

(3) 請求関係

- ① 国民健康保険団体連合会への介護報酬請求業務
- ② 利用者への利用料請求書作成業務
- ③ 利用者の立替金管理、必要物品の代行購入

(4) 行政、申請関係

- ① 介護保険負担限度額認定証の保管
- ② 介護保険の更新申請書の作成、送付、認定調査の連絡調整
- ③ 生活保護対象者管轄機関との連絡調整、年1回の保護担当者との面接時書類の作成
- ④ 毎月の入所者、辞退者の区への報告
- ⑤ 区、都への事故報告書、経過報告書の作成と提出
- ⑥ 感染症対応の相談・報告と必要時書類の提出

(5) 地域・家族に対する支援・交流（新型コロナウイルス感染症の情勢を見ながら随時再開検討）

- ① 入所希望者、見学者、地域住民からの相談受付、記録、見学案内（WEB活用）
- ② 家族懇話会への参加、講師派遣依頼への対応、各種研修・情報交換会への参加、その他地域活動への参加（WEB活用）
- ③ 施設内売店、理美容の受付・付き添い、寝具消毒乾燥手配、各種行事企画・実施時の参加、衣類販売計画、地域交流等生活活性化への援助
- ④ ボランティア希望者の受入れ・調整、中学生体験学習の受入れ、オリエンテーションの実施（WEB活用）
- ⑤ ホーム喫茶の運営、喫茶運営協力ボランティアへの説明、地域の方にも利用しやすい憩いのスペースとしての環境整備
- ⑥ 地域作品展、世田谷区作品展への出品手続き、見学付き添い（WEB活用）
- ⑦ 広報・人材育成のためのホームページ作成、広報誌作成
- ⑧ 協力病院との情報共有、情報交換、退院調整

(6) その他

- ① 部署間の連携の調整、伝達
- ② 施設サービス計画作成カンファレンスへ参加、各委員会への参加
- ③ 居宅担当者会議への出席

(4) 看護課事業計画

看護課長 田中 良明

① 看護係

1. 業務方針

2023年の5月より新型コロナウイルスが2類相当から5類に移行した。国の新型コロナウイルスへの感染対策は緩和傾向にある。新型コロナウイルス治療薬や予防接種も進み、重症化も少なくなってきたと聞く。しかし、新型コロナウイルスの感染力や利用者への負担は依然脅威であり、特養では変わらずに感染対策を徹底していく必要がある。博水の郷においては、毎週のPCR検査や入退所時の抗原検査、発熱者の隔離等の感染対策を継続してきたが、新型コロナウイルスが蔓延し始めてから初めてのクラスターが起きてしまった。N95マスクやガウン対応等のできる対策や対応はしていたものの感染力が強く施設内感染を繰り返すこととなった。来年度においても新型コロナウイルスは変異していき感染対策は変わらず重要となっている。クラスターを経て浮き上がった問題点や対策を深めていき、感染対策を徹底していく。

「2025年問題」も1年後と目前に控えている。認知症高齢者の急激な増加が見込まれており、施設での認知症に対する理解やケアの質を高めていく必要がある。また、特養は看取りができる数少ない場所として、需要が高まっている。多職種で研修やカンファレンスを重ね、認知症の進行、老衰による身体機能の低下を考慮したケア、看取りケアをより充実させていく。施設外研修にも積極的に二酸化していき、

感染症の蔓延にともなって施設職員の業務は、以前に比べて業務量、精神的負担共に増加している。それに伴い、アクシデントのリスクが高まっており、施設におけるリスクマネジメントの見直しは必須となっている。ご利用者が安心して生活できる場所になるよう尽力していく。また、職員の肉体的、精神的負担を緩和し、質の高いケアを提供できるよう務めていく。

災害対策に関しても見直していく必要がある。「令和5年奥能登地震」の影響は大きく、災害の危険性をあらためて知ることとなった。大三島育徳会では能登のボランティアに参加している職員もいる。現地での活動や状況を施設内で共有していき、災害への備えを充実させていく。

2. 令和6年度の重点目標

(1) 感染拡大防止

高齢者の特性、高齢者介護施設の特性、施設における感染症の特徴の理解を深め、感染症に対する基本的な知識（予防対策、発生時の対応、高齢者が罹患しやすい代表的な感染症についての正しい知識）の習得と日常業務における実践、自身の健康管理を含む内容を踏まえた研修をすることで感染予防の強化を図る。

- ① 感染症予防マニュアルの整備、見直し
- ② 定期的な標準予防策の実施状況点検
- ③ 感染症対応研修と訓練（シュミレーションの実施）
- ④ 必要物品の点検、補充

(2) 誤嚥性肺炎を含む肺炎、尿路感染症の予防と早期発見、早期治療

高齢者は嚥下関連の筋力の低下や認知症の進行に伴い、摂食・嚥下障害を誘発し誤嚥性肺炎を発症する。また高齢者の尿路感染症は複雑性尿路感染症が多く、再発や再燃を繰り返し、難治性で慢性に経過することが多いという特徴がある。自覚症状が少なく注意を払う必要があるため、予防対策、早期発見、早期治療の徹底を図る。さらに免疫力維持のため栄養マネジメントを強化

することで入院数の減少に努める。

- ① 毎食前後の口腔ケアの徹底
- ② 可能な範囲での食前体操実施
- ③ 誤嚥を防ぐ食事介助の周知、徹底
- ④ 食事場面でのポジショニングの工夫（PTの機能評価・指導）
- ⑤ 食形態の選択
- ⑥ 食事・飲水量の確保
- ⑦ 陰部洗浄の徹底

(3) 誤薬事故防止

誤薬ゼロを目指しているが毎年達成できていない。施設における事故の特徴を把握し、組織的なリスクマネジメントに取り組むことが重要である。

- ① インシデント・アクシデントを多職種で分析、周知
- ② マニュアルの整備・見直し
- ③ 薬の管理方法と配薬方法の見直し

(4) 看取りケアの充実

ターミナルケアを実施するためには、多職種の連携を図ることが不可欠である。各職種がそれぞれの役目を遂行できるよう体制の強化に努め、ご家族の不安の緩和や満足できるケアを目指す。

- ① マニュアルの整備・見直し
- ② 看取りケア実施後の振り返り検討会の実施
- ③ 施設内外の研修参加
- ④ 施設職員とご家族、ご利用者が同じ方向性を持てるよう情報共有（ACP（*1）会議の実施）

（*1）ACP（Advance Care Planning アドバンス・ケア・プランニング）とは、もしものときのために、自分が望む医療やケアについて、前もって考え、家族等や医療・ケアチームと繰り返し話し合い、共有する取り組みのこと

3、業務内容

(1) 日常の健康管理

- ① 入浴日・入所時・退院時のバイタルサインチェック
- ② 排泄状態の観察
- ③ 食事摂取状態・食事量・水分摂取量のチェック
- ④ 体重測定後、変化率を評価
- ⑤ 低栄養・貧血など変化の情報提供、報告、記録
- ⑥ 健康に関する情報をスクリーニングして病因の手がかりをつかむ
- ⑦ 発病要因が明らかな場合は原因除去について他の職種とともに計画実施する
- ⑧ 与薬、軟膏塗布、点眼、湿布、外傷時の外科的処置等日常的な医療処置、管理

(2) 健康診査に関する援助

- ① 年に1回実施（胸部レントゲン・心電図・血液検査・尿検査）
- ② 医師との連絡、情報提供
- ③ 検査結果の分析と評価を家族に情報提供

(3) 異常の早期発見

- ① 健康診査による要精検者に対して検査の計画と実施
- ② 異常症状の情報収集・判断・記録
- ③ 医師との連絡調整・指示受け

(4) 緊急時の対応

- ① 緊急性の判断と迅速な救急対応
- ② 生活相談員・施設長と連絡を取りながら家族対応

(5) 感染症対策

- ① 発生状況の把握
 - i 症状の確認：発熱、SP02（酸素飽和度）の低下、下痢、嘔吐、その他の症状
 - ii 施設全体の状況の把握
- ② 感染拡大の防止
 - i 職員への周知：発生状況を関係職員に周知し、対応の徹底を図る
 - ii 感染拡大防止策
 - 手洗い、排泄物・嘔吐物の処理方法を徹底して実行する
 - 消毒の頻度を増やすなど、発生時に対応した施設内消毒を実施する
 - 外部からの汚染、外部への伝染防止のための対策を講じる
- ③ 標準的予防策の徹底
 - i 職員の内部・外部研修の実施と訓練（シュミレーションの実施）
 - ii 施設内で手の触れる場所の清掃はディゾルバウオーター、アルコールで実施

(6) 早期回復への援助

医療ニーズの理解と判断

- 施設内医療・入院対応の選択
- 本人の意向・家族の意向を病状に応じて調整
- 現在の状態を職員に説明しケアマネジメントする

施設内対応

- ・治療のための医療管理
- ・対症看護の実践と介護指導

入院対応

- ・入院の判断の基準を明確にして医師と連絡を取り指示を得る
- ・入院先の確認と連絡調整
- ・看護サマリーの作成
- ・入院時の添乗
- ・入院中の容態を把握し、職員に報告
- ・退院時の状態を把握し、心身状態の改善を図る

(7) 施設内医療体制の充実

- ① 急性期の症状の苦痛の緩和（対症看護・対症治療）
- ② 慢性期の症状の持続に対する医療対応により、合併症、続発症の予防
- ③ 回復状態の早期発見と改善に向けた食生活の管理・指導並びにリハビリテーションの実施
- ④ 終末期のケア体制を整える
 - 家族への説明と支援体制づくり

- 介護者の心得指導
 - 夜間看護師不在時の連絡方法の徹底
 - 緊急医療の体制整備
- ⑤ 死の看取り
- ⑥ 死後の処置
- ⑦ 継続的高度医療の必要な重度化した人の看護
- 各種カテーテル挿入者
 - ペースメーカー装着者

(8) 職員の健康管理

- ・全職員対象健康診査、年1回実施：秋（胸部レントゲン・心電図・血液検査・聴力検査・視力検査・検便・検尿・身長・体重・腰痛の問診）
 - ・夜勤対応者健康診査、年1回実施：春（検尿・血圧・身長・体重・視力検査・腰痛の問診）
 - ・新入職者対象健康診査、4月実施（胸部レントゲン・心電図・血液検査・聴力検査・視力検査・検便・検尿・身長・体重・腰痛の問診）
 - ・ストレスチェック実施
- ※ 検査結果にて要精査の場合、更に検査もしくは治療開始する

(9) 医務室・静養室管理

薬物管理、衛生的環境整備、オートクレーブ管理、医療機器の管理、書類管理・保管など

(10) 介護職指導

- ・清潔・不潔に関すること、早期発見につながる観察ポイントなど看護業務遂行上必要な事項について、適時意図的に助言指導
- ・口腔内吸引、経管栄養の技術及び関連するケアの指導に努める。

② 栄養係

管理栄養士 中原 恭子

1、業務方針

食事は利用者にとって生活の中の楽しみの一つである。また、栄養状態を良好に保つことで穏やかな生活を送ることができる。ご利用者の心身状態、病状、栄養状態、嗜好などを把握する。適切な栄養管理のもとで献立を作成し、適時・適温での食事提供を行っていく。

食事提供にあたり厨房内では、日常の衛生管理と安全管理を徹底する。旬の食材の使用し、安全でおいしく質の高い食事の提供に努める。

定期的にバイキングや選択食の提供を行い、好きな料理を選ぶ喜びを感じてもらう。食事の楽しみを生きる活力へと結びつけてもらう。四季の行事については、それぞれの行事に適した献立を作成し、食事を通して季節を感じていただける盛り付けを工夫する。

令和3年度から栄養マネジメント強化加算を算定している。提供した食事がご利用者にとって適切であったかミールラウンドを行う。問題点を把握、多職種でカンファレンスを行い、食事提供に反映させる。必要に応じ、ソフト食や栄養補助食品、ご本人の好みや希望に沿った嗜好品を提供する。安全な食事摂取、栄養状態・健康状態の維持・改善に努める。

2、業務内容

(1) 利用者の個々に応じた食事提供

- ① 多職種協働で栄養ケアマネジメントを実施するに当たり、立案後、サービス計画会議で検討し承認を得た栄養ケア計画を、定期的・継続的にモニタリングを行う事で利用者一人ひとりの栄養状態、食事に関する問題点の改善に努める。
- ② 食事形態は常菜、一口大、粗刻み、極刻み、ミキサー食、ソフト食を用意し、利用者の嚥下状態や体調に合った食事を提供する。
- ③ 手の不自由な利用者には、自助食器、自助スプーンなどを用意する。
- ④ 食事療法の必要なご利用者には、医師の食事箋に基づき、療養食を提供する。
(糖尿食、貧血食、減塩食)
- ⑤ 刻み食は口腔内でばらつきやすいので、必要に応じて出しトロミを使用し、飲み込みやすい食事を提供する。

(2) 嗜好を考慮した食事提供

- ① 利用者への嗜好調査・喫食率チェック・職員による検食簿を参考に、嗜好を把握し食生活が日々充実するよう献立に反映させる。
- ② 月に一度、食事・口腔ケア委員会を行い、利用者や他部署の職員の意見を幅広く取り入れ、より良い食事を提供する。
- ③ 食事時には管理栄養士がフロアにて積極的に週3回以上のミールラウンドを行う。摂取状況を確認し、ご利用者の意見や感想を直接うかがう。
- ④ 一人一人の嗜好状況を把握し、召し上れない場合は代替食を用意する。
- ⑤ バイキング、選択食、お刺身膳、おやつバイキング、郷土料理等、定期的にイベントを行い、食に対する楽しみを増やす。
- ⑥ 多職種でカンファレンスを行いながら、個々に沿った食事提供を行う。

(3) 行事食の提供

- ① 四季の行事食は、季節の食材を取り入れ、その行事に適した食事を提供し、食事からも季節を感じていただけるよう工夫をする。

- ② 郷土料理の行事食を実施し、旅行に行った気分を味わえるように工夫する。
- ③ 健康に特化した「健幸御膳」を提供する。健康へより興味を持っていただけるようリーフレットを配布して周知していく。
- ④ 新しいイベント食「昭和食堂」を実施し、昔懐かしい洋食を提供していく。

(4) 適温適時給食の実施

- ① 温冷配膳車を使用し、温かいものは温かく、冷たいものは冷たい状態で提供する。
- ② ケアワーカーとの連携により、調理後速やかに配膳ができるようにする。
- ③ 食事時間は次のとおりとする。

| | |
|-----|-------------|
| 朝食 | 8:00～8:45 |
| 昼食 | 12:00～13:00 |
| おやつ | 15:00～15:30 |
| 夕食 | 18:00～19:00 |

※身体的状況・体調又は本人・家族の希望により時間を繰り上げることも可能

(5) 調理場の衛生管理の徹底

- ① 調理場内は常に整理整頓を心がけ、清潔で効率よく作業が出来るよう環境を整える。
- ② 調理場内の汚染・非汚染区域を明確に区別し、食材の相互汚染を防止する。
- ③ 食器、調理器具の消毒を確実にを行う。 <100℃・60分>
- ④ 年2回以上の害虫駆除を行い、害虫の発生を防止する。
- ⑤ 細菌検査 毎月厨房職員、栄養係職員実施(夏場[6月～9月]は月2回)
- ⑥ 保存食 万が一問題が発生した場合、速やかに原因を追求するために原材料及び調理済み食品を50gずつ清潔な容器に入れ、マイナス20℃以下で2週間保存する。
- ⑦ 普段からフロアとの情報の共有を図り、ノロウイルス・コロナウイルス感染などによる体調不良者が出た場合、食品経由による感染拡大を防止するため、早急に使い捨て食器の使用などの対応を行い、厨房への汚染源の持ち込みを防ぐ。

(6) 栄養管理

- ① 献立は旬の食材を多く用い、家庭的で季節感のあるものとする。美味しく楽しく食べる事ができる食事を提供する。
- ② 利用者の性別・年齢から個人の推定エネルギー必要量とたんぱく質推奨量を求め平均値を算出し、日本人の食事摂取基準(2020年版)より給与栄養目標量を設定する。

| | | | | | |
|-------|----------|---------|--------|-------|-------|
| エネルギー | 1450kcal | レチノール当量 | 550μg | ビタミンC | 85mg |
| たんぱく質 | 56g | ビタミンB1 | 0.83mg | ビタミンD | 5.5μg |
| 脂質 | 20～25% | ビタミンB2 | 0.93mg | | |
| カルシウム | 550mg | 食物繊維 | 17.0g | | |

- ③ 約束食事箋は年1回見直しを行う。
- ④ 年齢別加重平均栄養所要量と食糧構成(1日に摂取する食品量の目安)は、年2回見直しをする。
- ⑤ 栄養出納表は、毎月作成する。
- ⑥ 報告月(5・11月)には栄養報告を保健所に提出する。
- ⑦ 低栄養状態のリスクが高い入所者に対し、多職種で協働して作成した栄養ケア計画に従い、食事の観察(ミールラウンド)を行い、入所者ごとの栄養状態、嗜好等を踏まえた食事の調理などを実施していく。

3、食事サービス計画

- (1) 看護課栄養係をはじめ、歯科医師、歯科衛生士とも連携し、各課のメンバーによる食事・口腔ケア委員会を月1回行い、きめ細やかな食事サービスの提供、口腔衛生の管理ができるようにする。
- (2) 献立作成から食品購入量決定へと進めるにあたり、次の点を考慮する。
 - ① 人員の充足、器具の整備、食材料費の使い方
 - ② 利用者の性別・年齢・身長・身体活動レベルから個人の推定エネルギー必要量とたんぱく質推奨量を求め平均値を算出し、給与栄養目標量を設定する
- (3) 食品構成を作成する際、次の点を基本方針とする。
 - ① 総エネルギーに占める炭水化物エネルギーとして60%前後とする
 - ② 総たんぱく質に占める動物性たんぱく質の比率は45%以上とする
 - ③ ビタミン類については、調理による損失を考慮する
 - ④ ご利用者の嗜好及び食事歴、病歴を十分に配慮する
 - ⑤ 価格の面では食事サービス費の予算枠内で実行可能であることとする
- (4) 生きる意欲や楽しみに繋がる「食べること」を優先的に考えて利用者個人の嗜好を把握し、献立作成時に役立て、喫食率の低下がみられる時は個別に対応する。
- (5) 食事に楽しみや変化を持っていただけるように、見える形のイベントや体験型のイベントを、利用者懇談会などの希望も参考にして、増やしていく。
- (6) 非常食 災害に備え、在庫を常時用意する。

| | | |
|----------------|-------------|---------|
| ミネラルウォーター | 2000ml × 6本 | 200食 |
| トマトリゾット | 270食 | |
| コーンピラフ | 90食 | |
| ホワイトシチューリゾット | 270食 | |
| カレーピラフ | 90食 | |
| 五目御飯 | 180食 | |
| 白飯 | 150食 | |
| 全粥 | 120食 | |
| ミルクブレッド | 180食 | |
| チョコパン | 90食 | |
| ブルーベリーパン | 90食 | |
| メープルパン | 90食 | |
| 牛丼の素 | 130食 | |
| とり筑前煮 | 50食 | |
| 丸かじりチキン | 90食 | |
| だしがゆ(鶏) | 120食 | |
| だしがゆ(こんぶ) | 100食 | |
| 非常食用ミキサー粥 | 150食 | |
| あじのムース | 50食 | |
| いかのムース | 50食 | |
| 味噌汁(2種) | 60食 | 3食 × 2種 |
| コンソメスープ | 820食 | |
| レトルトクッキーココナッツ | 150食 | |
| レトルトクッキーパンプキン | 100食 | |
| レトルトクッキーチーズ | 100食 | |
| ライフストックエナジータイプ | グレープ味 | 240食 |
| ライフストックエナジータイプ | 洋ナシ味 | 60食 |

(5) 施設運営

① 会議・委員会

| 会議名 | 実施回数 | 参加職員 | 内 容 |
|------------|------|---|---|
| 全体会議 | 年2回 | 法人全職員 | 職員の意見を求めて、施設運営に反映させる。施設の重要事項や課題を職員に周知徹底させ、かつ職員間の協調を図る。 |
| 連絡調整会議 | 月1回 | 施設長・副施設長 施設サービス部長 在宅サービス部長 生活相談員・介護職員 看護職員・介護支援専門員 デイ職員・居宅職員 事務職員・管理栄養士 | 施設運営上の諸問題を検討する。各課における処遇運営の問題点を持ちより全職種間の役割を調整しつつ検討し、対策を練る。 |
| リーダー会議 | 月1回 | 施設長・施設サービス部長 介護課長・係長 リーダー・相談支援課長 | 利用者のQOLの向上、ケアワーカーの業務に関する事項の伝達検討、処遇全般における提案事項の協議、円滑な介護の統一化。 |
| フロア会議 | 月1回 | 介護職員 | 連絡調整会議やリーダー会議で決議されたことの伝達、周知とフロアで起きた事故報告と対策案の検討など。 |
| ユニット会議 | 月1回 | 介護職員 | ユニット毎に問題点の把握と対策検討。 |
| 入所判定会議 | 随時 | 地域町会会長 施設長・生活相談員 介護職員・看護職員 介護支援専門員 | 入所者の面接調査票・判定意見書に基づき、医療面、ADL状況、家族状況などの細部に渡り検討し、入所日を決定する。 |
| 施設サービス計画会議 | 月15回 | 介護支援専門員・生活相談員 看護職員・介護職員 理学療法士・管理栄養士 嘱託医・歯科医師 歯科衛生士・(家族・利用者) | 利用者のケアプランについて検討・作成・見直し、モニタリングを行う。 |
| 利用者懇談会 | 随時 | 介護課長・相談支援課長 介護職員・介護支援専門員 | 情報伝達。利用者の要望、意見を聞き、それらを尊重しながら運営に役立てる。 |
| 食事・口腔ケア委員会 | 月1回 | 施設長 管理栄養士 看護職員 介護職員 歯科医師・歯科衛生士 | 食事の質の向上・利用者の口腔機能維持のため、各課の立場で話し合いを行う。個々の利用者の嗜好・食生活を把握し個々の意見をくみ上げる。「食事を楽しむ」をテーマにイベントを企画する。 内部研修の企画実施 |
| 入浴委員会 | 月1回 | 介護職員 リーダー 看護職員 | 入浴介助の技術の向上及び環境整備に努める。利用者一人一人にあった入浴を各委員が先頭に立って考え、各ユニット職員に伝え実行する。 内部研修の企画実施 |
| リフレッシュ委員会 | 月1回 | 介護職員 リーダー 看護職員 | 施設全体の排泄の取り組み。排泄に関わる費用の削減。下剤に頼らず、食事、水分、繊維質の摂取、運動等で排便を促す。ユニット毎、定期的に利用者の排泄介助の対応を見直す。 内部研修の企画実施 |

| | | | |
|--------------------|--|---|---|
| 医療ケア 委員会 | 年 4 回 | 施設長・看護職員 介護職員・栄養課職員 | 医療ケアに関する知識の習得、技術の向上を目的に話し合う。 内部研修の企画実施 |
| 褥瘡委員会 | 年 4 回 | 施設長・生活相談員 看護職員・介護職員 管理栄養士 介護支援専門員 | 褥瘡の報告と対策について話し合う。 |
| 身体拘束 適正化 委員会 | 月 1 回 | 施設長・施設サービス部長 介護課長・介護係長 相談支援課長・看護課長 リーダー・介護職員 生活相談員 介護支援専門員 | 抑制対策委員会としての機能に加え、身体拘束廃止に向けての取り組み、1ヶ月毎のカンファレンスの実施、家族との連携に努める。施設内のセンサー類や拘束物品を一括管理する。 |
| 虐待防止 委員会 | 月 1 回 | 施設長・施設サービス部長 介護課長・係長 相談支援課長・看護課長 リーダー・介護職員 生活相談員 介護支援専門員 | 虐待は入所者の権利侵害であり、犯罪行為であることを強く発信する。認知症ケアの充実、職員教育とストレスマネジメントなど組織的に虐待ゼロを目指す。 |
| 感染症対策 委員会 | 年 4 回 | 施設長 看護職員 介護職員 | 入居者の快適な生活環境の実現と安全、健康を確保するために、また感染症に対応するための協議を行い、方策を実施する。感染症対策におけるシミュレーション及び座学研修の実施。 |
| 安全対策 委員会 | 月 1 回 | 施設長 安全対策担当者 施設サービス部長 看護課長 介護課長・介護係長 相談支援課長 リーダー・介護支援専門員 | アクシデント報告書におけるレベル4及び5における総括と、改善策の評価、見直しを行い、職員へ周知する。当施設のみならず他施設で発生したアクシデントなど情報共有し、当施設の現状を再考して改善案を立案する。事故予防に向けた研修の企画実施、福祉用具の安全運用に向けた話し合いを行う。 |
| 危機管理 委員会 | 全体会議 月 1 回 フロア会議 月 1 回 総括会議 年 1 回 | 施設長 介護課長・介護係長 生活相談員 看護職員・介護職員 介護支援専門員 事務職員 その他委員 | 【リスクマネジメント部門】 施設内外の事故予防・事故の検証及び事故発生後の対策を練り、事故の再発防止に努める。事故件数を年間 100 件以下にする事を目標とする。 事故予防に向けた研修の企画実施 【防災部門】 防災・防火に関する協議を行うとともに、BDPを使用した各種防災訓練を実施する。救急救命講習も企画・実施する。 |
| 研修委員会 | 月 1 回 | 介護課長・相談支援課長 介護係長・生活相談員 リーダー | ケアワーカーのスキルアップ向上を目指し、随時研修会を開催。研修会の内容を検討する。 |
| 安全衛生 委員会 | 月 1 回 | 安全衛生委員長 介護職員 事務職員 | 職員の危険または健康障害を防止するための基本となるべき対策（労働災害の原因及び再発防止対策等）などの重要事項について調査・審議を行う。 |
| 生産性向上 委員会 | 月 1 回 | 施設長・生産性向上委員 各事業所担当職員（特養・ショートステイ・デイサービス・居宅・訪問介護） | 利用者の安全並びに介護サービスの質の確保及び職員の負担軽減に資する方策を検討する。 |

② 防災基本計画

事務課リーダー 神戸 立哉

計画実施の概要

1 災害対策室

- (1) 毎月委員会を開催し、各種の設定や各事業所の防災対策状況の確認などを行っている。
- (2) 防災管理全般、防災対象物・設備・機器の維持・管理・状況等の査察。各種訓練の実施を行う。

<表1>

| 職名 | 氏名 | 職名 | 氏名 |
|---------------|-------|--------|------------|
| 施設防火責任者・施設長 | 田中 美佐 | 危機管理委員 | 2Fゆり・ばら |
| 災害対策室長・防火管理者 | 川道 英弘 | 危機管理委員 | 2Fもも・たんぼぼ |
| 副施設長、在宅サービス部長 | 佐藤 朋巳 | 危機管理委員 | 3Fすみれ・さぎそう |
| 施設サービス部長 | 矢野 弘枝 | 危機管理委員 | 3Fさくら・ひまわり |
| 在宅サービス副部長 | 野村 麻実 | 危機管理委員 | ショートステイ |
| 看護課長代理 | 田中 良明 | 危機管理委員 | 管理栄養士 |
| 介護課長 | 山本 伸秀 | 危機管理委員 | デイサービス |
| 災害対策室 | 神戸 立哉 | 危機管理委員 | 事務職員 |

2 予防管理

- (1) 火気使用設備器具等の使用状態の確認や地震時の措置等の徹底
- (2) 各検査報告に基づく不備欠陥事項は、速やかに対応し改修する
- (3) 地震時の対応強化と共に、衣類棚等の倒壊予防の安全対策を図る
また、飲料水・非常食・器具・燃料等の備蓄について検討し災害時の生活確保に努める。水や食料は定期的に交換していく
- (4) 緊急連絡網の整備
- (5) 定期的な災害発生時の緊急メール連絡訓練

3 消防設備機器の自主点検・整備

- (1) 自動火災報知設備等一切の消防設備機器の日常点検及び管理
- (2) 非常通報装置の連動確認及び機能点検
- (3) 屋内消火栓及び散水栓の収納・操作確認と起動放水テスト
- (4) 消火器の外観・機能点検

4 各種防災訓練

- (1) 大震災発生を想定した防災計画・防災訓練を「年1回」実施する。現場の不安・要望に応えた「現場要望型」訓練を設定・実践していく。
- (2) 「毎月1回」知識・技術を確認するための訓練を実施していく。
- (3) 地域と連携した防災訓練を「年1回」実施する。また、地域が開催する防災訓練に参加する。
- (4) 玉川町会と玉川保健福祉課が開催している「二子玉川駅前滞留者対策連絡会」に参加する。
- (5) BCPマニュアルに則った災害発生時の対策本部立ち上げ訓練を行う。

5. 大震災への備え

令和6年元旦に能登半島地震が発生した。現在も多くの方が避難所で生活をしており、復興には相当な時間が必要と思われる。東京もかねてから南海トラフ地震がいつ起きてもおかしくないと言われており、改めて大震災が発生した際に利用者と職員を守るよう、BCP対策とそれを実行するための訓練を行っていかねばならない。

(1) 大規模災害訓練実施

新型コロナウイルスが5類になり、外部との関りも少しずつ行えるようになってきたので、地域自治会である「鎌田南睦会」と防災協定に則った避難訓練等をおこなっていく。

- ① 炊き出し訓練
- ② 給水訓練
- ③ 緊急連絡網の実施訓練
- ④ 災害時緊急対策本部立ち上げ訓練 等

(2) 防災用備蓄品の確認点検・整備

大震災が発生した場合、博水の郷には近隣住民が多数避難してくることが予想される。これに対応すべく防災用備蓄品を常時200名分7日間備蓄しておく。

令和6年度 自衛消防訓練等実施計画

| 月別 | 訓練種別 | 訓練内容 | 訓練詳細 |
|-----|------------------------|---|--|
| 4月 | 教育訓練 (新人教育) 部分訓練 | 防火設備の取扱 消火器・消火栓訓練 | 新入社員に施設の防火設備及び防火体制の指導。初期消火訓練の実施 |
| 5月 | 部分訓練 | 消火器・消火栓訓練 | 初期消火訓練(消火器、消火栓の使い方) |
| 6月 | 部分訓練 | 消火器・消火栓訓練 | 初期消火訓練(消火器、消火栓の使い方) |
| 7月 | 部分訓練 | 消火器・消火栓訓練 | 初期消火訓練(消火器、消火栓の使い方) |
| 8月 | 部分訓練 | 消火器・消火栓訓練 | 初期消火訓練(消火器、消火栓の使い方) |
| 9月 | 連絡訓練 | BCP訓練 | 緊急連絡網によるメール連絡訓練 伝言ダイヤルの使用訓練 |
| 10月 | 夜間訓練 | 自衛消防訓練 | 夜間想定 of 防災(地震)訓練 地震時の避難訓練と連携確認 |
| 11月 | 部分訓練 | 消火器・消火栓訓練 | 初期消火訓練(消火器、消火栓の使い方) |
| 12月 | 部分訓練 | 消火器・消火栓訓練 | 初期消火訓練(消火器、消火栓の使い方) |
| 1月 | 部分訓練 | 消火器・消火栓訓練 BCP訓練 福祉避難所開設訓練 救命講習 | 初期消火訓練(消火器、消火栓の使い方) 大災害発生時に福祉避難所開設するための 手順や対応訓練 AED使用含む救命講習 |
| 2月 | 部分訓練 | 消火器・消火栓訓練 | 初期消火訓練(消火器、消火栓の使い方) |
| 3月 | 総合訓練 | 総合訓練 | 消防署・消防団・地域町会と合同での大規模 災害総合訓練 |

③ 保守管理計画

事務課リーダー 神戸 立哉

空調の中央監視装置が経年による老朽化で不具合を起こしており、メーカーに入れ替えを提案されているため、現在の設備環境に合わせたシステムの装置に更新していくことを検討する。

5年度末に東京都の補助金で屋上の非常用自家発電機をこれまでの停電後 2.5 時間稼働から、7 日間稼働できるものに入れ換えた。今後も老朽化した機器に対して、補助金などを活用した入れ替えを検討していきたい。

1 各設備機器のメンテナンス専門業者による点検について

- (1) 中央監視装置の保守点検
- (2) 電気設備の自主及び電気管理技術者による点検、年1回の変電設備の総点検
- (3) 給湯、冷暖房設備等の自主点検整備
- (4) 衛生機器設備・浴槽機械の維持管理と定期点検
- (5) ガス設備機器の日常管理及び整備
- (6) エレベーター・ダムウォーターの自主及び業者による維持管理
- (7) 消防設備機器の自主及び業者による法令点検と定期点検
- (8) 自動ドア、各種ドアの日常管理及び整備
- (9) 施設車輛の点検整備

2 修繕、機器の整備等

- (1) 内装関係
 - ・ 金属・木工建具の立て付け調整、修理
 - ・ 壁紙（剥がれ・汚れ・部分的張替え）等修繕
- (2) 備品関係
 - ・ ベッド、各種介護用品・用具、各課の機器設備などの点検、整備
 - ・ 厨房機器の点検、整備、修理

3 居室をはじめとする住環境設備、清掃他

- (1) 室内関係
 - ・ 空調設備の早期適温による運転
 - ・ 加湿器による次亜塩素酸水噴霧
 - ・ 観葉植物・花等の維持、管理
- (2) 室外関係
 - ・ 建物の亀裂、塗装、錆、地盤、舗装、駐車場、外壁の点検及び確認
 - ・ 植木等の緑化管理
- (3) 清掃
 - ・ 共用部床面・窓ガラス・ベランダ・天井周りの美化保守及び業者による清掃
 - ・ 玉川福祉作業所及び等々力分場利用者による清掃作業
 - ・ 専門業者による害虫駆除（4回／年）

(6) グループホーム課事業計画

グループホーム課長 山田 浩

令和6年9月30日をもってグループホーム・デイサービスやまぼうしを閉鎖する。

1. 背景と目的

グループホーム・デイサービスやまぼうし（以下やまぼうし）は長年にわたり玉川地域を中心に「認知症になっても慣れ親しんだ街で暮らす」をサポートするため、事業の運営、地域公益活動を行ってきたが、URとの賃貸契約が令和6年9月30日で期限満了となる。

入居者の重度化、認知症グループホームの役割の変化、収益性の低下により事業廃止を決定する。

2. スケジュール

- ・従業員への事前通知（通知済）
- ・入居者・ご家族への説明
- ・地域への説明
- ・入居者の退所支援
- ・各種書類の保管整理と処分
- ・資産の評価と処分（売却・廃棄）
- ・法的手続き（届出）

3. 職員への対応

職員に廃止の通知を行い、異動先を提示する。退職する職員に対しては、退職の手続き、労働保険の手続きを行う。

4. 入居者・ご家族への説明

閉鎖について丁寧な説明を実施している。次の受け入れ先へ誠意をもって対応、移動支援を行う。

5. 地域、近隣への説明

閉鎖について丁寧な説明を実施している。今後の地域での生活のお困りごとは、法人本部や二子玉川あんしんすこやかセンターを連携できるように丁寧に説明を行う。

6. 入居者の退所支援

閉鎖について丁寧な説明を実施している。退所後の受け入れ施設について、情報提供、見学調整など、可能な限りサポートを行う。

7. 各種書類の保管整理と処分

運営書類、入居者の個人情報など適切に分類整理し、保管と処分を行う。

8. 資産の処分

不要となる備品類は他事業所への移管、またはバザーなどで売却を試みる。残ったものは適切に廃棄する。

9. 関係先・取引先への連絡

関係先と取引先に対して、事業廃止の連絡を行う。

築いてきた信頼関係を継続できるよう、丁寧に対応する。

10. 年間サービス計画

| 月 | 大行事 | 季節行事 | 定期 | 日常の活動 | 日常の役割 |
|-----|--------|------------------------------|-----|--|---|
| 4月 | 花見 | | 誕生会 | 【日頃の活動】 ・掃除 ・洗濯たたみ ・献立会議 ・ラジオ体操 ・手足の体操 ・歌体操 ・口腔体操 ・買い物 ・調理 ・洗い物 ・会話 ・散歩 ・外気浴 ・外食 ・手作りおやつ ・映画会 ・歌(ピアノ伴奏) ・DVD鑑賞 ・カルタ ・塗り絵 ・書道 ・トランプゲーム ・オセロ ・カラオケ ・編み物 ・ミシン掛け ・手芸 ・ちぎり絵 ・将棋 ・生け花 ・園芸 ・折り紙 ・フーセンバレー ・手作りうどん ・手作りそば | 【自立支援】 ・洗濯たたみ ・洗濯物配り ・モップ掛け ・掃除機掛け ・テーブル拭き ・食器洗い ・食器拭き ・お盆拭き ・会議録作成 ・金銭の支払い ・荷物の受け取り ・野菜カット ・お盆準備 ・お箸準備 ・味付け ・天ぷら調理 ・配膳 ・下膳 ・ごみ捨て ・玄関の掃き掃除 ・花の水やり |
| 5月 | | こどもの日 | 誕生会 | | |
| 6月 | バザー | | 誕生会 | | |
| 7月 | ホテルランチ | ラジオ体操 (二子玉川小学校) いきいき講座 | 誕生会 | | |
| 8月 | | お盆 町会盆踊り | 誕生会 | | |
| 9月 | | お彼岸22日 十五夜 | 誕生会 | | |
| 10月 | | | | | |
| 11月 | | | | | |
| 12月 | | | | | |
| 1月 | | | | | |
| 2月 | | | | | |
| 3月 | | | | | |

3. 在宅サービス部

(1) 在宅サービス部 事業計画

在宅サービス部長 野村 麻実

令和6年度介護保険制度の改正により、各事業所の運営が変わる。訪問介護はマイナスの報酬となり、厳しい結果となった。介護報酬改定に関する告示や解釈通知等の発出後、すぐに運営基準の見直しや各種加算算定の確認を行い、算定の取得を目指す。

「訪問介護事業所二子のわたし」は、職員の育成とサービスの質向上に努め、訪問地域の見直しや効率の良いサービス時間の調整を行っていく。また加算算定項目にある資格の取得に努める。

「居宅介護支援事業所博水の郷」は、質の高いケアマネジメントの推進（特定事業所加算の見直し等）で今までより上位の特定事業所加算取得を目指す。逡減制の見直しについて取扱いを踏まえた見直しを行う。法人内の地域包括支援センターとの勉強会を継続し、スキルアップの機会をしていく。

デイサービス課は、「デイサービス博水の郷」「タガヤセ大蔵デイ」の2事業所となり、新たな体制での再スタートとなる。加算算定項目にある資格の取得者が増えており、加算算定の確認をして申請を行う。

新型コロナウイルス感染症が5類へと移行となった。改めて、感染症対策の見直しを行い、マニュアルの更新をする。

姉妹法人である社会福祉法人三交会のデイサービスと在宅介護支援センターと協働や交換研修を行う。そのほか、法人内で実行される新規事業に積極的に参画し、他サービスとの連携も深めていく。

重点項目は次のとおりである。

<重点項目>

① 効率的・効果的な事業運営

情報の収集・活用・登録により新たな加算の算定を行う。加算算定項目にある資格について取得を奨励する。職員のスキルアップとサービスの質を高め、稼働の目標を達成する。支出の軽減を図るため、業務とサービスの見直しを行う。

② 新型コロナ対策

5類への移行に合わせて、新型コロナウイルス対策マニュアルの改訂を行う。必要な感染症対策を継続し、感染が拡大しないためのマニュアルを作成する。定期的な換気、マスク着用、消毒の徹底を継続して行っていく。

③ 職員個別育成・定着

職員の育成は個別育成計画を作成し、個々の課題に取り組む。個別に振り返りの時期を定めて評価する。その際、面談を実施して仕事への意欲を高めるようにする。サービス事業所においては、処遇改善加算の算定項目である職員の課題や希望に応じた研修への参加を促進する。内部研修の他に東京都社会福祉協議会や世田谷区介護サービスネットワークの開催する研修・講演などの参加を奨励する。

定着のために、職員の育成マニュアルを作成、更新を行う。また、働きやすい職場環境を作る。

④ 地域や外部とのつながり強化

運営推進会議や地域ケア会議を通して自治会・町会との関係を築いていく。防災訓練や非常食の試食会を開催することにより、災害時や非常時にすみやかに協力・連携できるよう信頼関係を深める。

(2) デイサービス課

デイサービス課長 野村 麻実

令和5年度は小規模の喜多見だんちデイの営業を終了した。令和6年度は2事業所（デイサービス博水の郷・タガヤセ大蔵デイ）として再スタートとなる。タガヤセ大蔵デイは週5営業から週6営業にサービスを拡大しており、稼働率の確保を行っていく。

令和6年度の介護保険制度改正に必要な新たな項目を理解し書類の作成を行う。また、デイサービス課（デイサービス博水の郷・タガヤセ大蔵デイの2事業所）が一体となり、研修計画をもとに職員の育成に努める。

5類になった新型コロナウイルス感染症対策を再考し、職員やご利用者が安全に過ごせるよう協力体制を整えていく。控えていた地域活動の再開やボランティアの受け入れに取り組む。

各事業所のサービスの特徴を明確にし、強みを生かしていく。選ばれる事業所として、稼働率向上を目指し、サービスの向上に努める。

「社会福祉連携推進法人制度」施行に向けて、事業所合同での勉強会などで理解を深め、ご利用者・地域のニーズに応えられるよう努める。ICT化により、業務の効率化を図り、サービスの充実と職員の負担軽減を目指す。働き方改革関連法にそった、働きやすい職場作りを行う。

下記の重点目標にそって取り組んでいく

【重点目標】

① 稼働率の安定

デイサービス博水の郷・タガヤセ大蔵デイ（以下2事業所という）の稼働率85%を目指す。事業所のサービスの特徴を生かして、差別化を図り、選ばれる事業所を目指す。また支出の軽減のために業務の見直しを行う。

② 人材育成

職員の経験や成熟度に合わせた個別育成計画書により、スキルアップを目指していく。新人職員の育成と共に、指導ができる職員として育成に取り組んでいく。また、経験のある中堅の職員は2事業所のローテーションのできる人材として育成する。

事業所と連携法人のサービスの理解を深める勉強会や交流会を重ねていく。

③ 新型コロナウイルスへの対応

ご利用者または職員が感染した場合にはご利用者・ご家族・ケアマネジャー、必要時は世田谷区に報告し、感染リスクの高い活動の縮小・感染拡大防止のための席配置の工夫など感染症対策を徹底したうえで営業を継続していく。早期発見のために、必要に応じて抗原検査を実施し、ご利用者に安心してサービスを利用して頂けるデイサービスを目指す。

上記の3点の重点目標に取り組む。

1. 《稼働率アップの取り組み》

① 利用日の振替促進

利用に空きのある日や祝日の振替を調整する。事前にご利用者・ご家族に説明し、同意を得て、ケアマネジャーに調整をしてもらう。

② スポット参加の促進

日頃のサービスとは違った特別な企画を設けて、ご利用者の参加を促していく。1か月のイベント予定表を渡し、参加意欲を高めるような工夫を努める。

③ 新規ご利用者の獲得

パンフレットを作成し、ご利用者・ご家族・居宅支援事業所や地域へ配布するなど、サービスを知ってもらう取り組みを行う。

各事業所の特徴を生かして、タガヤセ大蔵デイでは昼食作り、買い物、園芸、お散歩、デイサービス博水の郷では機能訓練士による体操の体験、身体の状態に合わせた入浴・機械浴槽の紹介を行う。

また、各事業所の新たな特徴をつくることで新規ご利用者の獲得を目指す。

2. 《福祉・介護人材確保・育成・定着》

① 個別育成計画をもとにした人材育成

事業所内のローテーション職員の育成により新しい業務を学ぶ機会が増えた。今年度も継続して個別のスキルアップと2事業所をローテーションできる人材の育成を行う。

個別育成計画をもとに各職員が勉強会の講師することで職員のスキルアップを図っていく。

② 経験年数に応じた指導

デイサービスの事業所が開設してから22年目を迎えた。7年以上勤務している職員も増えている。介護技術・相談業務に加え、職員管理・労務も含めたスキルアップに努める。職種や役職に応じた指導マニュアルの作成を行う。また2事業所を送迎できる職員を育成することで協力体制を整える。

3. 《内部研修・外部研修・勉強会》

① 研究発表

世田谷区民学会やアクティブ福祉に参加し、他事業所の取り組みや研究を学ぶ機会を作る。研究発表に向けて知識を蓄え、取り組むことで職員のスキルアップ・サービス向上を目指す。

② 勉強会の開催・外部研修への参加

一年で必要な勉強会の予定を計画する。更にその時に必要なテーマを決め個別育成計画をもとに、介護勉強会を開催する。連携する「青葉台さくら苑」と合同勉強会を開催し、双方のご利用者へのサービス向上を図っていく。世田谷区介護サービスネットワーク主催の外部研修に参加し、内部研修では学べない視点を養っていく。外部研修に参加した職員が勉強会にて研修で学んだことを発表することで職員のスキルアップを図っていく。また地域密着型デイサービスならではの視点を取り入れた勉強会を開催し、通常規模デイとのサービスの差別化を行っていく。webによる研修を活用していく。

4. 《効率的・効果的な事業運営》

① 書類整備

日々の書類、相談員・管理者の必要書類、マニュアルやデータを定期的に整理することに努める。書類を一目見てわかる状態にしておくことで、職員一人ひとりが自分の役割と仕事の全体像を把握しやすくする。必要時にすぐに利用ができるよう、定期的な更新と確認を行っていく。

② 適材適所の配置・異動

緊急時にもすぐに対応できるように、各事業所のローテーションができる職員を育成し、協力体制を整える。

③ ホームページの更新

日々のサービスのブログを更新し、新鮮な情報を常に提供する。ご家族はもちろん、地域の方にも見てもらえる工夫をする。

③ 業務の改善

業務日誌や支援経過記録、モニタリング、アセスメント等のICT化により事務業務の効率化を図り、サービスの充実と職員の負担軽減を目指す。

5. 《地域における公益的な取り組み》

地域で求められていることや困っていることなどを取り入れた地域公益活動に取り組んでいく。

現在はコロナ禍で中止となっている「タガヤセカフェ（認知症カフェ）」「あいさつ運動」「防災訓練への参加」「地域のボランティアの受け入れ」等は、収束した際にすぐ再開できるように地域とのつながりを切らさないよう、できることを継続していく。

（デイサービス博水の郷）

昨年度は鎌田南睦会のお祭りが中止となり出店は叶わなかったが、再開の際には地域の福祉の拠点となるような施設を目指すため、準備から地域住民と協力していく。また雪かきやどんと焼き等、地域に協力できることは積極的に参加していく。

（タガヤセ大蔵デイ）

認知症カフェの開催はコロナ対策の為中止が続いている。大蔵団地の建て替えに伴う引っ越しや長い期間お休みしていたため、ポスター掲示やチラシ配布など地域に再度周知してもらえるよう努める。デイ休業日のフロア開放についても再開に向けて感染症対策、防犯や安全に留意しながら実施できるように検討していく。地域の方々とも連絡を取り合いながら関係性を保っていく。現在法人本部で行われている「博水の郷カフェ」を紹介する。

6. 《事故・苦情・ヒヤリハット》

事故・苦情については、その日のうちに出勤している職員で検証し、原因を分析する。分析した結果を基に再発防止策を立て、実施する。一人ひとりが自覚を持ち、誰もが事故ケアカンファレンスが行えるように指導し、教育する。職員間での情報の共有については、事故報告書、業務日誌での確認とする。運営会議で振り返りを行い、同じ事故をくり返さないようにする。

ヒヤリハットについては、毎日職員間のミーティング時に挙げるように努める。全職員で原因を分析し、業務日誌に情報を載せ、皆で危機意識を高める。

運営会議で1か月を振り返り、事故を未然に防いでいく。

- ・事故：年間10件以内（受診の必要な状態）
- ・苦情：年間10件以内
- ・ヒヤリハット：年間120件以上

7. 《満足度調査》

お客様のニーズ・ご要望への気付きの機会として、書面と口頭でアンケートを実施していく。その内容を毎月の各事業所の運営会議にて検討し、支援の質の向上に役立てていく。

ご利用者対象の満足度アンケートの実施（1ヶ月に1回）

ご家族・介護者対象の満足度アンケートの実施（年に1回）

8. 《緊急時対策》

デイサービスのBCPを更新し、勉強会にて職員に周知することで災害時に活用できるように備える。

法人本部の大規模災害訓練への参加を行い、地域と住民との関係作りを行い、災害に備える。年に2回（小規模は年3回）

ご利用者と共に災害訓練を行い、非常口や防災頭巾の確認を行う。災害対策室と連携し、非常災害時のデイスサービス博水の郷のフロアの開放など協力する。

9. 《感染症対策》

今年度も引き続き職員のマスク着用、ご利用者の送迎時の検温、テーブルや手指の消毒、アクリル板の設置などのコロナ対策を継続して行う。また、体調に変化を感じた際は抗原検査を行う、早期受診を促していく。コロナ禍でもご利用者の楽しめる活動が行えるよう感染症予防対策マニュアルを作成し、ご利用者にも丁寧な説明を行い、協力を求めている。

調理を行う事業所があるため、HACCP（危害分析重要管理点）の考えに則った取り組みを行い、野菜と魚肉類の調理器具をわけなどの基本的な取り組みを改めて徹底する。食中毒や感染症対策の勉強会を行い、また手袋の着用や消毒の徹底など衛生管理に注意を払う。

10. 《各種会議》

① 管理者会議（月1回）

管理者による会議を開催する。現在の営業・稼働に関する報告を行い、情報の共有に努める。また令和6年の介護保険法改正に向けての情報収集と勉強、書類の準備を行い、新たな加算取得に向けて理解を深める。

② 相談員会議（3ヶ月に1回）

2事業所の相談員による会議に参加する。現在のイベントの広報、人材に関する情報の交換を行い、情報の共有に努める。また相談員業務の指導の場として、苦情や事故に対してのリスクマネジメントの理解を深める。

③ 運営会議（月1回）

安定した運営を行うための各事業所の運営会議を開催する。食事・排泄・入浴・健康・活動などご利用者に合ったサービスの見直し、業務改善を検討する。相談員会議で議論された内容に関しては、事業所ごとで話し合う場とする。看護師も会議に参加し、他職種で議論していく。

④ 連絡調整会議（月1回）

施設長、生活相談員、栄養士、事務職員、介護支援専門員、看護師、介護職員など様々な職種が参加し、施設運営上の諸問題を検討する会議に参加する。

⑤ 運営推進会議（タガヤセ大蔵デイ）

ご利用者、ご家族、地域住民の代表、民生委員、区職員又は地域包括支援センター職員などが参加する。活動状況を報告し、評価を受けると共に、要望や助言を聴く機会を設けることが義務付けられた。地域課題を洗い出し、提言できる機会にしていきたい。開催回数はおおむね6か月に1回行う。感染症対策のため書面での開催が続いているが、世田谷区と連携して、地域の方々が参加できるように検討していく。

⑥ 健康会議（月1回）

看護課として、看護師業務の内容や質の向上に関して議論する会議とする。日々状態が変化するご利用者に対して、適正な看護が提供できているか精査する。また、機能訓練指導員としての視点で、2事業所の利用者へ機能訓練の展開について話し合う。

⑦ 部課長連絡会議

理事長、施設長、部長、課長が参加し、事業の方向性や課題の共有を行う会議とする。直接施設長と意見を交わせる場として、毎月1回の頻度で実施する。

11. 《地域の専門機関・団体との連携・協力》

- ① 地域の居宅支援事業所との関係を深めていく。
 - a) 居宅支援事業所へ定期訪問を行う。その際施設でのイベントカレンダーや活動の様子
の写真を持参し、近況を伝える。
 - b) ケアマネジャーの見学の問い合わせに対して随時、活動の体験・昼食の試食会など
を行う。
 - c) 登録の空き状況について（電話及び書面を fax するなど）定期的に連絡し、新規利用
者の紹介や既利用者の追加利用につなげるように情報提供する。
- ② 地域の歯科医師と連携して、口腔ケアの大事さをご利用者やご家族、地域の方へ伝えて
いく。必要に応じて訪問歯科へつなげていく
- ③ 地域との連携
地域密着型通所介護（タガヤセ大蔵デイ）の運営推進会議を開催する。大蔵団地や近隣
の民生委員、自治会、町会、地域包括支援センターと連携を図り、地域に住む認知症の方の
課題や高齢者のひきこもり、孤立等の状況を把握し、問題解決に取り組んでいく。
また介護サービスネットワークや、ご近所フォーラム実行委員会に参加し、地域の専門
職と顔の見える関係作りを行う。医師、薬剤師、歯科医師など地域の核となる職種と連携
する。

12. 《ご家族との関係づくり》

- ① 家族会の開催（年に3回）
コロナ対策のため開催の中止が続いている。家族向けアンケート（年1回）を活用し、
ご家族の「想い」・「悩み」を知り、日頃のご利用者のご家族の関係性を理解していく。
日頃のご利用者のご家族の関係性を理解する良い機会となっている。サービスの体験を
して頂くことで、事業所の特徴を伝える。具体的な内容としては、「新年会」「納涼会」など
のイベントで家族を案内する。
- ② 連絡帳
デイサービス利用中の様子を伝える重要な情報交換の一つである。ご家族の「想い」・「悩
み」心の動きを受け止めて共感し、それを客観的に捉えて、専門的見地から援助をすすめ
る。必要に応じて、担当のケアマネジャーとも連携し、包括的な支援に努める。
利用時の様子は、写真を活用する。写真からは、文章だけでは伝わらない雰囲気をご家
族に感じてもらうことができる。

13. 《目的別各種プログラム》

- ① 自立支援の取り組み
朝の準備で昼食時に使うおしぼりづくり、洗濯物たたみ、活け花、喫茶で使う砂糖・ミル
クの準備を行う。役割を持つことでやりがいを感じる事が出来る。
セルフサービスを基本として、食事の後は自身でお膳を下げて、生活動作の中での歩行
の機会や身体を動かす機会を作る。ご自宅でも同じように出来る事は自分で出来るよう、
ご本人の状態に合わせた生活リハビリを行い、やりがいを見出し、自信につなげ、笑顔を
引き出す。
- ② 認知症予防メニュー
 - a) 菜園における活動
プランターで栽培のできる季節の野菜や果物を植え、栽培を行う。種・苗をご利用者
と一緒に植えることからはじめ、日々の水やり、肥料を与えていく。日々の成長記録を作成
しながら、ともに、育て・収穫する楽しみ・喜びを共有していく。

b) 料理療法

調理活動を通して心身機能回復、豊かな人間関係の構築と生活の質の向上を目指す。味噌づくりやぬか床づくりなど昔の料理の経験を回想することで脳の機能の活性化を図る。

c) 脳トレ

クイズ・パズル・ドリル（計算・漢字）など、考えて取り組む作業である。個々に応じて集中できる環境を整える。一定の量をいかに短時間で終わらせるか、また正解率アップを目指すかなど、個々の満足感を把握して関わる。

d) 季節のミニ行事

ご利用者がふれてきた日本の四季・文化を大切に考えて、季節・暦に応じて取り組む。

花見（4月）・こいのぼり作り（4・5月）・七夕会（7月）・納涼祭（8月）・創立記念式典（9月）・敬老会（9月）・運動会（10月）・クリスマス会（12月）・新年会（1月）・節分会（2月）・ひな祭り（3月）・誕生会（毎月）

③ 機能訓練メニュー

小集団体操（1グループ4人程度）

参加人数を減らして感染症予防を行った上で、ジムボールやゴムバンド、手ぬぐいを用いて、専門的な運動機能の活性化・生活行為の維持・回復を目指す。

④ 創作メニュー

ご利用者が趣味活動・クラブ活動などで作った作品の展示会を開催する。展示物は塗り絵・折り紙・貼り絵・書などを予定している。それらの作品は、区の主催する「世田谷いきいき文化祭」の出展用の候補とする。利用者の制作意欲が高まるように盛り上げていく。

（デイサービス博水の郷）

月に1回のご利用者満足度アンケートの内容を見直し、満足度アンケートの情報をもとに職員間で情報を共有し、ご利用者が誰でも楽しめる体操・手工芸・脳トレ等、活動の工夫・充実を目指していく。体操は午前30分間・午後30分程度の時間を確保し、特に下肢筋力の低下防止・維持に努めていく。回想法により脳の活性化や認知症の予防効果が期待できるカラオケは、利用者の要望も多く、安全に楽しんでもらえるよう感染症予防対策マニュアルを作成し、職員・ご利用者と共に感染症予防を徹底しながら活動展開していく。

外出の機会を作り、季節の花を直に見ることや外気の中で季節感を感じる事が出来る活動を増やす。

（タガヤセ大蔵デイ）

① 菜園における活動

昨年に引き続き、タガヤセ大蔵デイの庭やプランターで春・夏野菜を中心に苗を植え、ご利用者と共に楽しみながら菜園作りを行い、収穫をめざす。また、プランターのお花を植え替えることで季節を体感していただく。ご利用者の要望を取り入れ、地域ボランティアと共により楽しめる工夫をする。

② ウォーキング（散歩）

機能訓練士の見守りのもと有酸素運動の一環として春には近所のお寺に枝垂れ桜・近所の公園までの散歩を通じて季節を感じてもらい、地域の方と交流し社会参加の機会をつくっていく。

③ 買い物

料理に使う食材や園芸クラブで使う苗や道具を近所の野菜直売所やスーパー、園芸センターに買い物に出かけることで活動へのやりがいを感じ、満足度の向上につなげる。

14. 《ボランティアの活用・募集》

現在、ボランティアの活動や募集はできていないが、ビデオ通話等を活用してできる活動がないか模索していく。収束した際にはボランティアの力を借りながら、ご利用者の心身の活性化を図っていく。さらなるボランティアの開拓に努める。日常活動・イベント・外出活動の補助など、ひとりでも多くの人的サポーターを導入していく。募集のお知らせを、ホームページ・連絡帳・掲示板・区報などに掲載して呼びかける。活動終了後は、ボランティアの満足度や困りごと、要望などについて振り返り、改善に努める。

(3) 在宅支援課

在宅支援課長 野村 麻実

ご利用者・ご家が安心して在宅生活が送れるよう、ご利用者の心身機能・精神面の変化に注視し、サポート対応できるよう連携を強化していく。新型コロナウイルス感染症が5類へと移行し、通常の生活が戻りつつある。今年度は、地域活動の拡大に合わせて、社会活動への参加など、新たな生活様式に合わせたサービスの提案し実行をしていく。

居宅介護係では特定事業所加算算定の事業所として、様々な困難ケースにも向き合い、支援をしていくための学びの機会を作り、事業所・職員のスキルアップを図る。職員の個別に合わせて外部の研修や事業所内での研修・地域包括支援部との合同研修を継続していく。

訪問介護係はマイナスの報酬改定となった。人材不足が顕著であるが、需要の高まりもあり、効率のよいサービス調整を行う。今年度は介助スキルの高い職員の強みを生かして稼働の向上に取り組む。また登録ヘルパーのスキルアップ・学びの機会のために、会議への参加や勉強会を実施し、安心して働ける環境を作っていく。

在宅支援課会議を開催し、管理者の育成にも力を入れ、事業所として、業務の適正化・標準化を図る。

① 居宅介護係（居宅介護支援事業所博水の郷）

居宅介護係長 松下 昌平

今年度、介護報酬が改定となった。当事業所が算定している特定事業所加算の要件も変更となったため、変更部分に対応し、加算を継続することによって、収益の安定や質の高いケアマネジメントを確保していくことを目指す。

また同じく改定に盛り込まれているBCP、高齢者虐待防止に関しても、対応していく。以下の重点目標を掲げる。

【重点目標】

① 特定事業所加算事業所としての運営

特定事業所加算Ⅱの算定継続を目指す。特定事業所加算Ⅱの算定要件は以下の通り。

- ・常勤専従の主任介護支援専門員を1名以上配置していること。
- ・常勤専従の介護支援専門員を3名以上配置していること。
- ・利用者の情報やサービス提供上の留意事項などの伝達を目的とした会議をおおむね週に1回以上、定期的で開催していること。
- ・24時間連絡体制を確保し、必要に応じて利用者等からの相談に対応できる体制を確保していること。
- ・介護支援専門員に対し、計画的に研修を実施していること。
- ・地域包括支援センターから支援困難事例を紹介された場合でも、対応できること。
- ・地域包括支援センターが主催する事例検討会に参加していること。
- ・特定事業所集中減算が適用されていないこと。
- ・介護支援専門員1人あたりの利用者数が40名（居宅介護支援費Ⅱを算定している場合は45名）未満であること。
- ・介護支援専門員実務研修における科目「ケアマネジメントの基礎技術に関する実習」等に協力または協力体制を確保していること。
- ・他の法人が運営する居宅介護支援事業所と、共同で事例検討会、研修会等を実施していること。
- ・必要に応じて、多様な主体等が提供する生活支援のサービス（インフォーマルサービス含む）が包括的に提供されるような居宅サービス計画を作成していること。
- ・ヤングケアラー、障害者、生活困窮者、難病患者等、多制度に関する知識等に関する事例検討会、研修等に参加していること。

今年度の介護報酬改定により、要件から運営基準減算に関する項目が削除され、最後項目の「ヤングケアラー…」に関する項目が追加された。各ケアマネジャーに周知し、要件の漏れがないようにする。

② BCPに関すること

令和6年3月に策定した当事業所のBCP（業務継続計画）を今年度から運用する。当事業所のBCPについて、各ケアマネジャーに周知するとともに、定期的に研修、訓練を実施していく。また必要に応じて、BCPの見直しを行っていく。

③ 高齢者虐待防止に関すること

今年度の介護報酬改定の則り、当事業所で策定した虐待の防止のための指針について、各ケアマネジャーに周知していく。また、当事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催していく。また、各ケアマネジャーに虐待の防止のための研修や訓練を実施していく。事業所内で虐待防止のための担当者を決め、上記の事を行う。

【その他の目標】

① 担当利用者数の安定

各担当ご利用者登録数35名を下回らないように新規の受け入れを実施する。担当ご利用者数が減少すると予測される場合は、喜多見・砦・用賀・二子玉川の各あんしんすこやかセンターに、空き状況を伝え、新規ご利用者の対応ができるようにしていく。また、土曜日の営業を継続し、ご利用者や地域のニーズに柔軟に対応する。

また、法人のホームページ内の当事業所のブログを毎月更新し、当事業所の取り組みを周知していく。

② 支援の質の向上

ご利用者により質の高い生活を送って頂くため、事業所として、ケアマネジャーの支援の質の向上を図っていくことが必要である。そのために、以下の事を実施する。

a) 満足度アンケートの実施

ご利用者・ご家族に向けて行う。年に1度12月に実施する。アンケートの結果をもとに、必要であれば、業務改善を図る。

b) 居宅サービス計画会議の開催

特定事業所加算の算定要件でもある、週1回の居宅サービス計画会議を行う。支援に行き詰っているケースの検討会、地域の社会資源についての意見交換、ケアマネジメント技術についての意見交換、各ケアマネジャーの書類整備状況の確認などをテーマとして行う。

c) タ礼の徹底

業務の報告の時間を設ける。疑問点や困りごとなどがあれば、検討を行う。その場で解決がつかない場合、居宅サービス計画会議において、事例検討会を行い、解決のための糸口を探っていく。

d) 業務マニュアルの作成

特定事業所加算算定事業所としてケアマネジメントの質の向上を常に目指さねばならない。特に書類作成において業務マニュアルを作成し、各職員の業務の標準化を目指す。

e) 個別研修計画の策定

各ケアマネジャーが、各自の資質に合わせた、年間の研修計画を策定。目標設定をし、目標に合わせた研修を受講していく。また、研修受講後は、報告書を作成するとともに知識の定着と、情報共有のため、居宅会議にて、研修の伝達を行うようにする。

③ 働きやすい職場づくり

職員が定着できるよう、「働きやすい職場づくり」を目指し、職員間において、批判や注意を行うよりも、お互いを「褒め合う」・「認め合う」ことを意識していく。

「個人で行う業務」から「チームで行う業務」を目標にしていき、業務の疑問点があれば、一人で悩まずに、他の職員が相談に乗り、一緒に考え、疑問を解決できるような環境を作っていく。また、管理者は職員の健康や業務負担にも気を配り、労務管理を行っていく

④ 業務の効率化

ケアマネジャーの支援の質の向上と業務負担の軽減のため、業務の効率化を図る。

a) スマートホンの活用

各ケアマネジャーが業務用スマートフォンを所持するようになり、外出中でも電話が出来るようになったことと、電話以外のメールやSNSでの連絡手段の確保につながった。今年度も、個人情報の取り扱いに厳重に注意を払いながら、スマートフォンを活用し、ご利用者支援に役立てていく。

b) ケアプランデータ連携システムの利用

厚生労働省の「ケアプランデータ連携システム」を利用し、提供票の作成・郵送業務と、給付管理業務の効率化を図る。

c) 提供票ファックス送信ソフトの活用

昨年度までは、各サービス事業所に渡す提供票・提供票別表については、印刷したうえで事務に郵送を依頼していたが、今年度から提供票のファックス送信ソフトを活用し、業務の効率化を図る。

⑤ あんしんすこやかセンターとの連携

毎月の地区連携会議に参加することで、喜多見あんしんすこやかセンターと緊密に連携を図っていく。主任ケアマネジャーは地区連携会議の企画にも関わり、連携を強める。

また法人内事業所である用賀あんしんすこやかセンター・二子玉川あんしんすこやかセンターとの、合同研修を実施し連携を図っていく(2ヶ月に1回)。研修内では、事例検討、地域の社会資源の勉強などを行っていく。

⑥ 法人内連携

連絡調整会議への参加。施設長、生活相談員、栄養士、事務職員、介護支援専門員、看護師、介護職員など様々な職種が参加し、施設運営上の諸問題を検討する。ご利用者の情報提供や各サービス事業所への要望などを伝え連携を図る。一方、当事業所に対する要望を聞き取り、お互いのレベルアップにつなげる。

また在宅支援課会議を毎月開催し、「二子のわたし」との情報連携を密にとっていくことを目指す。

⑦ 法人が事務局を担当している地域貢献活動への参加

「だんだんまつり」「砧地域ご近所フォーラム」などの行事に参加し、地域住民との交流を図る。地域の相談しやすい事業所として周知してもらえよう関係性を深めていく。

法人が主催している「博水カフェ」、地域貢献事業の「フードパントリー」の相談業務にも協力する。

⑧ リスクマネジメント

ご利用者からの要望や苦情への対応が困難な場合、事業所内での検討の上、あんしんすこやかセンターや法人本部に相談をして、協力・指示を仰ぐ。事業所内においても、キャビネットの開放、外出時の書類の放置などにより個人情報の流出がないよう、職員間で周知・徹底を図る。

⑨ 緊急時や災害時への対策

法人が策定した BCP と、今年度から運用する当事業所の BCP に則り、災害発生時の人員確保・被災状況の情報収集・共有などを図る。毎月実施している消防訓練へ参加し、災害発生時に備える。

⑩ 研修について

年間個別研修計画を策定し、目標に沿った研修を受講する。主に以下の研修に参加する。

- ・ 東京都高齢者福祉施設協議会主催の研修
- ・ 東京都介護支援専門員研修
- ・ 世田谷区研修（要介護認定調査員現任研修・介護支援専門員研修）
- ・ 世田谷区福祉人材育成・研修センター主催の研修
- ・ あんしんすこやかセンター主催の研修・勉強会・事例検討会
- ・ 主任介護支援専門員研修

⑪ 青葉台さくら苑との合同研修

特定事業所算定要件の一つである、他法人との合同研修開催を、姉妹法人である、青葉台さくら苑と行い、連携強化と、ケアマネジャーの支援の質の向上につなげていく。

② 訪問介護係（訪問介護事業所二子のわたし）

管理者 金子 リカ

報酬改定により、訪問介護は平均 1.5%報酬が引き下げとなる。安定した稼働を保ちながら、ご利用者の在宅生活を支える重要なサービスであるため、しっかりと役割を担っていきたい。新型コロナ感染症については、5類となった現状でも感染対策は継続し、気を緩めていく。サービス提供責任者（以下サ責）は、一連の業務（相談受付～サービス管理など）を遂行できる環境を継続していく。新規に関しては、事業所周辺である鎌田・宇奈根・喜多見地域を中心に、訪問ルート効率化を考えながら受け入れ調整を行っていく。管理者は、認知症専門ケア加算取得に向け「認知症介護実践リーダー研修」の受講をしていく。

移動支援のサービスについても、感染状況をみながら事業を継続していく。

また、人材育成や地域貢献についてはこれまでと同様に法人本部と連携を図っていく。

【重点目標】

① 稼働率向上

訪問介護については、常勤1人あたりの訪問件数5件/日を目指す。既存のサービスは継続とする。新規受け入れに関しては、相談内容を確認し、対応可能なヘルパーに打診を行い調整する。また、ご利用者の状態変化やより多くの支援が必要と感じた場合は、適宜ケアマネジャーに状況報告を行い、サービス内容の見直しについて打診する。サービス内容の変更や増回等の依頼があった場合は、早急に訪問調整を行い、柔軟に対応していく。

移動支援については、既存のご利用者を中心に障害支援局と連携を図りながら、サービスを行って行く。

② 人材育成

ヘルパーの得意不得意を確認し、個別育成計画を作成、個々のスキルアップを目指す。サ責は、定期的に常勤・登録ヘルパーの訪問に同行する。サービス内容の確認とともに、ヘルパーへの指導・育成を行う。同行後は、必要時振り返りも行っていく。常勤ヘルパーについては、緊急時を含めたフォローが出来るよう、可能な限り全利用者の訪問に入れる体制づくりをおこなっていく。

上記2点の重点目標に取り組む。

1. 稼働率改善に向けた取り組み

a) 在宅支援課内での連携

同室である居宅介護支援事業所博水の郷とは常に連携が図れる環境である。居宅が担当している利用者については、互いに状況報告し、情報の共有を行う。常勤ヘルパーの訪問可能な時間帯や地域などを記載した用紙（空き情報）を定期的に配布し、空いている状態が長期化しないよう相談していく。

b) 営業活動

最新の空き情報を把握し、近隣の居宅に営業を行っていく。その際、訪問可能な時間帯や地域など詳細を記し、効率的にサービスに入れるよう努める。訪問枠が空いている期間が長期化しないように心がける。また、サ責と常勤が毎月の実績を各居宅介護支援事業所へ可能な限り届けに行き、ケアマネジャーと顔を合わす機会をつくる。ケアマネジャーとの良好な関係を築いていく。

c) 振替訪問

通院や私用などにより、前もって訪問キャンセルの申し出があった際、対応可能な範囲で振替の打診・調整を行う。

2. 人材の育成・確保・定着

a) 同行訪問

指導育成の方法として、ヘルパーの訪問に同行し、サービス内容・手順を実践的に教える。実際の介護現場を通して1人で適切な支援が行えるよう指導していく。その際「なぜ、このような内容が必要なのか」など、サービスの根拠を伝え、ヘルパーに目標意識を持たせる。

b) 人材確保

登録ヘルパーの在籍人数が減っている。登録ヘルパーの高齢化が進み、業務から退くヘルパーも増えている。体力低下により移動面などの負担が増え、担える件数も減少している。法人本部の人材対策室との連携を図り、ヘルパー人材の確保に努める。

c) 定着

管理者は、日頃より職員や登録ヘルパーとコミュニケーションを図る。利用者情報の共有、個々の悩みや不安について把握し、共有に努める。各ヘルパーが孤立しないよう取り組む。事業所内において、計画的な有給休暇の取得を目指す。

3. 支援の質の向上

a) 接遇面の標準化

接遇は、「印象」や「好感度」といった数値化できない感情が、その後の信頼関係を大きく左右する。ご利用者の気持ちに寄り添ったサービスを提供出来るよう、日頃から丁寧な接遇を実践、標準化を目指す。挨拶に関しても「二子のわたしの挨拶は丁寧」との評価が得られるよう、日々の職員同士の挨拶も丁寧に行う取り組みを継続して行う。ご利用者や多職種との良好な信頼関係構築に、挨拶は必要不可欠であると考え。挨拶以外の接遇の基本(身だしなみ・言葉づかい・表情・態度)についても、ご利用者へ敬意を表する。

b) 内部勉強会の開催、外部(都・区主催)の研修会への参加

訪問介護事業所に必要な研修項目に加え、個別研修計画をもとに、経験年数や本人の意向・能力に合わせた内容の内部研修を定期的で開催する。講師は常勤が交代で務める。また、現状訪問している利用者のサービス内容に沿った介護技術(移乗介助・排泄介助・車椅子の操作方法、移動介助など)については個別に指導を行う。参加できなかったヘルパーに対しては、資料を渡し、共有する。また、必要に応じて、外部研修の参加を促す。常勤職員は、積極的に外部の研修(世田谷福祉人材センター等)に参加(状況によりwebや録画配信も活用)する。あんしんすこやかセンターで開催される井戸端会議・多職種の会に参加する。

c) 満足度アンケートの実施

アンケート結果を年1回分析し、課題については改善策を立て、支援の質を高める。

d) 各種会議

① 連絡調整会議(毎月1回)

法人内の多職種が参加。伝達事項や検討事項の確認を行う。

② 在宅支援課会議(毎月1回)

部長、訪問と居宅の管理者で開催。連携および安定した運営が行えるよう、業務の進捗状況報告や利用者の情報交換などを行う。また、困難事例、課題についても相談していく。

③ 運営会議(毎月1回)

部長、管理者、サ責、常勤が参加。事業所内での困りごとや課題について相談し、安定した運営が行えるようにする。

④ 定例会議（毎月1回）

常勤・登録ヘルパー参加。業務内容や支援に関して振り返る。サービス提供についての留意事項、伝達などを行う。

e) 情報共有

登録ヘルパーとの情報共有については、電話連絡やメールを活用する。また、月末の書類持参時にも、ご利用者の状態やサービス内容についての確認を行なう。

ヒヤリハット、事故、苦情等の情報も伝達、事業所内で周知する。

「報告・連絡・相談」を徹底する。サービス内容に変更が生じた際は、適宜サービス変更指示書作成し、書面を担当ヘルパーへ交付する。常勤は、日々の夕礼で当日訪問したご利用者の情報と翌日の予定を確認する。

f) 地域の活動への参加

可能な限り地域の活動に参加し、他事業所との連携・情報共有を行い、サービスの質の向上を図っていく。

4. リスクマネジメント

- a) サ責は定期的に同行訪問を行い、手順書の内容が適切なのか確認を行う。必要に応じ、手順書の内容見直しを行う。変更内容をヘルパーへ伝達していく。
- b) 事故発生時は、参加可能な職員でカンファレンスを開催し、報告書の作成を行う。事故報告書は全ヘルパーに配布する。情報を共有することで再発防止に取り組む。また、より多くのヒヤリハットを挙げ、事故防止に努める。
- c) 苦情（要望）については、管理者に報告する。苦情報告書を作成し、原因の分析を行う。分析した結果から再発防止に向けた対策を立てる。必要に応じて、法人本部の苦情対応窓口に協力を仰ぐ。

5. 災害対策

地震・台風・大雪（積雪）など、通常のサービスが困難と想定される場合について、ヘルパー訪問時の移動時ルートやサービスの対応を検討する。前日や当日、予めご利用者への連絡を行う。時間・別日への振替打診や、サービス内容の調整を行う。

災害発生時については、策定した事業所BCP（事業計画）と法人のBCPに沿って対応出来るよう、日頃よりリスト等を管理、更新を行う。

6. 感染症対策

法人の対策マニュアルに沿って、対応していく。職員同士の感染を防止するため、事務所内にもアクリル板を設置、常時換気も行っていく。

全ヘルパーに感染症の注意喚起を行う。各ヘルパーに、手洗い石けん・消毒用アルコール・マスク・ゴム手袋などを支給し、訪問時の使用を徹底していく。また、早めにインフルエンザの予防接種実施をアナウンスしていく。体調不良時は、ヘルパーの交代や訪問調整などを行い、感染防止に努める。常勤ヘルパーは緊急時の交代に備え、手順書の作成や、同行訪問を行い、日頃から登録ヘルパーの訪問先をフォロー出来る体制を整えておく。

感染状況により、サービス内容の見直しや縮小について検討が必要となることも想定しておく。事前に見直し・縮小が可能なご利用者をリスト化し、担当ケアマネジャーへ提案出来るよう準備し、いざという時に連携が図れるようにしておく。ヘルパーが感染症の媒介とならぬよう日頃より注意していく。

7. 関係機関・関係団体との連携

同じケアに携わるチームの一員として、居宅介護支援事業所や他のサービスとの連携・協力を行う。必要に応じて医療機関にも連絡し、情報共有を行なう。

8. 広報活動

ホームページや広報誌を活用し事業所の取り組みをPRする。

ブログについては、月ごとに担当者を決め、定期的な更新を目指す。

9. 地域公益事業への参加

地域公益活動の一環として春・秋に開催される「多摩川癒しの会」に参加し、「二子のわたし」を地域に周知させる。その他の地域公益事業にも積極的に参加する。

4. 地域包括支援部（用賀あんすこ・二子玉川あんすこ）

地域包括支援部長 蓮見 早苗

(1) 業務方針

事業理念は「区民ファースト」である。相談者、当事者などの意思を尊重し自らが選択し意思決定できるように支援する。世帯で複合した課題を抱える相談者には、法人の高齢者・障害者支援サービス、地域における公益的な取り組みを最大限に活用する。福祉の相談窓口として四者連携（*1）を強化しさまざまな課題の解決・緩和に向けて協働する。

介護保険法施行規則の一部改正が行われる。報酬改定や介護予防支援の指定対象拡大が見込まれる。世田谷区の動向を注視しながら、混乱が生じないように対応する。

令和6年度最大の目標は、プロポーザル方式による事業者選定で受任されることである。10年間積み上げてきた実績が評価されるよう、万全の準備をして臨む。

*1：あんしんすこやかセンター（以下、あんすこ）、まちづくりセンター（以下、まちセン）、社会福祉協議会地区事務局（以下、社協）、児童館

用賀あんしんすこやかセンターと二子玉川あんしんすこやかセンターに共通する運営の視点は、つぎの4つである

1、世田谷区の基本理念に沿った運営

「世田谷区第9期保健福祉計画・介護保険事業計画」は令和6年度から令和8年度の3年間である。世田谷区の基本理念「住み慣れた地域で支えあい、自分らしく安心して暮らし続けられる地域社会の実現」を施策展開の考え方として挙げている。(1)参加と協働の地域づくり(2)これまでの高齢者観にとらわれない施策(3)地域包括ケアシステムの推進の実現に向けて運営する。区民への相談対応や問題の解決・緩和には、四者連携により対応する。

2、断らない支援、伴走型支援

相談にたどりつけない方、制度のはざまにいる方に「断らない支援」を行う。適切な相談機関につなぐワンストップ窓口として、制度のはざまの方に対する支援、世帯まるごと支援に取り組む。支援が安定して、問題が解決しても再び同様、あるいは異なる問題を抱えることもある。一つの機関に限らず、さまざまな社会資源につなげて伴走型支援を行う。

3、地域との信頼関係づくり

日頃から民生児童委員、町会、商店会、集合住宅の自治会などと情報共有し、信頼関係を築く。支援が必要な情報を得た場合は、協力体制をとり対応する。

4、声を上げられない人へのアウトリーチ

高齢者の単身世帯、高齢者のみ世帯、8050世帯、引きこもりがちな単身世帯などへは緊急性を問わず、積極的にアウトリーチして支援する。特に、集合住宅の管理人や自治会と、緊密に情報交換し、孤立死、虐待（セルフネグレクトを含む）防止の取り組みを働きかけていく。

各センターの取り組みは次の通りである。

(2) 重点的な取り組み

① 用賀地域課（用賀あんしんすこやかセンター：以下、用賀あんすこ）

センター長 蓮見 早苗

令和5年5月8日に、新型コロナウイルス感染症は、感染症法上の位置づけが5類に引き下げられた。地区の活動やイベントが再開され高齢者の外出が徐々に増えている。一方でコロナ禍の長期化が、高齢者の外出自粛や地域活動の停滞を招き、社会的な孤立やフレイル（*1）の進行も見受けられる。人生100年時代と言われる中で、いつまでも元気に過ごせるように参加と活動の促進をする。「健康貯金スタンプラリー」や自主グループ運営支援など介護予防につなげていく。参加するだけでなく、地域の担い手、活躍の場が作れるように住民主体の地区展開をしていく。

また、相談窓口までたどりつけない人に対しては、各地区に出向き、多世代に「福祉の相談窓口」の周知をする。多様化・複雑化したケースが恒常化していることから、出張相談会を四者連携、障害者相談支援センター、民生委員などで実施する。

令和6年度の重点的な取り組みは、3つである。1つ目は、高齢者の地域参加と活動の促進である。今までの高齢者像に捉われず、社会の一員として活動に参画できるように推進する。2つ目は、総合相談に力を入れる。福祉のオンライン相談窓口が全地区に拡大されるため、さまざまな相談の「入り口」として、適切な機関につなげていく。3つ目は、災害対策である。あんすこで把握している避難行動要支援者への安否確認方法やまちづくりセンターとの協力体制が課題である。高齢者等が災害発生時に、身の安全を確保し、適切な避難行動がとれるよう災害の備えの普及啓発に取り組む。法人の協働、バックアップにて体制を整備する。

*1：フレイル：加齢に伴い体力や気力が低下して、食欲や活動量も低下し虚弱になっていく状態。

② 二子玉川地域課（二子玉川あんしんすこやかセンター：以下、二子玉川あんすこ）

センター長 大沼 恵子

二子玉川地区の取り組みは3つである。1つ目は「ゆるやかな見守りのあるまちづくり」である。地区内には子育て世帯が多く、小学校2校、中学校1校がある。その一方、高齢化の進む集合住宅も増えており、また障害のある子どもが通う福祉作業所も1か所ある。高齢者、子ども、子育て中の親世代、妊産婦、障害者など、誰にとっても暮らしやすいまちづくりを目指し、まちセン・社協・あんすこ、玉川台児童館、障害者相談支援センター、玉川福祉作業所、二子玉川商店会、小中学校のPTAなどと共に、見守りのきっかとなる「おたがいさまの会（仮）」の定期開催や、イベント開催等の検討を行っていく。

2つ目は前期高齢者の孤立死対策である。リスクの高い地域に重点を置き、前期高齢者リスト訪問を行い、必要な地域資源につなぐだけでなく、趣味や特技を生かしたボランティア活動などへの地域参加を促していく。また、物理的にもつながりが持ちにくい瀬田地区において、情報を伝える方法や活動拠点の創設に向けて、地域住民及び四者で取り組む。

3つ目は避難行動要支援者への対策である。地区全体が多摩川の水害による「浸水被害対策重点エリア」に指定されている。また年明けには能登半島地震が発生したが、数年のうちに首都直下型地震が起きることが予想されている。昨年度に引き続き、玉川総合支所保健福祉課、居宅介護支援事業所、福祉用具等の介護保険サービス事業者、医療機関などと共に検討を重ねていくほか、出張所、まちセン、社協との連携により、防災訓練の実施、災害発生時の連携の在り方についての検討を行っていく。

(3) 具体的な取り組み（用賀あんすこ・二子玉川あんすこ共通）

地域包括支援部長 蓮見 早苗

【1】介護予防ケアマネジメント業務及び介護予防事業

高齢者が自分らしい暮らし方を自らが決め、役割や生きがいづくりができるよう介護予防の推進に取り組む。アセスメント力を磨き、強みに着眼した介護予防ケアマネジメントを行う。

i) 要支援認定者および基本チェックリスト該当者（事業対象者）が、自ら選択して必要なサービスを受けられるよう支援する。その人の得意なことや好きなことを「強み」と捉えて、それを活かした支援をする。サービスのみならず、地域の支え手やボランティアなど参加と活動の視点で支援する。

ii) いきいき講座の開催（年5回以上）

地域住民の要望を反映した講座を開催する。テーマは介護予防、権利擁護、認知症ケア、高齢者の住まい、デジタル関連（スマホ講習）等である。

ホームページ、町会回覧、掲示板などで周知し参加者を募る。

iii) 一般介護予防事業の普及啓発

はつらつ介護予防講座、まるごと介護予防講座、お口の元気アップ教室、筋力アップ教室などにつなげることで、フレイル、予防、閉じこもりや孤立をしない地域づくりを推進する。講座や教室が終了した方には、地域活動やボランティアを紹介するなど健康維持増進を支援する。

【用賀】

・「健康貯金スタンプラリー」を推進する。

「いつでも気軽に立ち寄れる場づくり、外に出る機会づくり、地域住民との出会いの場づくり」をテーマに五者（四者＋障害者相談支援センター）で取り組む。

・高齢者を含む地区の人々が、特技や経験を活かす機会を、展示企画などを通じて、発揮できるように支援する。

・「世田谷区デジタルポイントラリー」を推進する。

令和5年度、用賀地区では世田谷区内3か所のモデル実施地区となる。令和6年度全区で、実施となるため、ポイントラリーを日々の高齢者の外出促進、他者交流の機会として活用する。

【二子玉川】

・「健康貯金スタンプラリー」を拡充し、参加者を増やす。

a) スタンプ拠点の増設を検討する。東京ロイヤル入居相談室や瀬田地区会館など。

b) 登録者を対象に、年3回を目途に「散歩講座」「ゴール達成者表彰式」を行う。

iv) 介護予防を目的とした世田谷いきいき体操等の普及と後方支援

社協、地域住民、介護サービス事業所等と連携を図り、地域活動や自主グループの後方支援を行う。

【用賀】

- ・実態把握や窓口などで事業の対象者には、既存の自主グループや体操教室、高齢者クラブ、はつらつ介護予防講座などにつなげていく。
- ・地域住民主体で行う「ちょこグリ LABO」では、まちづくりセンターの花壇や障害者施設の利用者と一緒に施設のプランターでの植物を育てる活動をしている。まちセン、社協とともに、後方支援をする。今後の展開として、活動メンバーと活動拠点を増やすために、地域にある施設などに協働を呼びかけていく。
- ・有料老人ホームのディルームを借りて開催している自主グループ「幸友会」の運営支援を行う。他、地区の社会資源を活用し、自主グループ創設の運営支援を行う。

【二子玉川】

- ・まるごと介護予防講座、お口の元気アップ講座、はつらつ介護予防講座等などの介護予防講座を効果的に運用できるよう、対象者を事業につなぎ、事業参加後のフォローを行う。
- ・必要な人を既存の自主グループやサロン活動、会食の会等につながるとともに、自主グループ「二子玉クラブ」、地域デイサービス「きららサロン」を支援する。
- ・「暮らしの保健室 in 二子玉川」を月3回、「暮らしの保健室 in 瀬田」を月1回、在宅診療所、訪問看護事業所、通所リハビリ等との協働により開催する。
- ・昨年度始まった“シニアの集いと食事の場”「アーバンちいき食堂」に対象者をつなぐとともに、主催の桜新町アーバンクリニックと連携を図る。

【2】 総合相談支援業務

区民の誰もが住みなれた地域で安心して暮らし続けられるよう、四者で連携し支援する。四者がもつそれぞれの役割を発揮して「断らない支援」をキーワードに総合的な視点で取り組む。

i) 実態把握訪問の実施

実態把握調査リストによる高齢者、前期高齢者のひとり暮らし、転入者、集合住宅等を主に訪問を行う。

【用賀】 目標件数 1,200 件（月平均 100 件）

【二子玉川】 目標件数 1,000 件（月平均 85 件）

- ii) 地域の社会資源である、高齢者クラブ、ミニデイ、サロン、自主活動グループなどを訪問し、福祉の相談窓口、あんしん見守り事業、介護予防事業などを紹介する。
- iii) 地域のニーズを把握するために社協、民生児童委員、町会等の会議に参加し関係を深めるよう努める。
- iv) 生活困窮者、障害者、子ども、子育て家庭、引きこもりの人等の支援については、四者、障害者相談支援センター、保健福祉課(生活支援、障害支援、健康づくり課)、子ども家庭支援センター、ひきこもり相談窓口リンク等と情報共有や事案検討を行う。
- v) 四者連携会議（月1回）で地区課題を共有し、解決・緩和に向けて検討する。
- vi) 法人のホームページやラインでイベントや講座のお知らせなど、随時、情報発信を行い、広く区民に啓発する。
- vii) 地域の清掃活動や防災イベント等に積極的に参加する。また、外国人、聴覚障害者、視覚障害者などの相談者に対して、総合的な相談が見込まれるため、コミュニケーションが円滑に行われるよう、IT 機器を活用する。

【3】 あんしん見守り事業

見守りコーディネーターを中心に、孤立死防止に取り組む。

- i) 見守りボランティアの実動人数を増やすことにより、見守りが必要な人への体制の充実に図る。
- ii) 集合住宅管理員、自治会などにあんしん見守り事業の周知を行い、住民同士での見守り、見守りボランティアへの登録を働きかける。
- iii) 民生児童委員、ケアマネジャーにあんしん見守り事業を周知し、見守りの必要な住民についての情報提供を働きかける。
- iv) 「地区高齢者見守りネットワーク」を推進するために「地域で支える見守り活動」のチラシを用いて見守りステッカー協力店の普及啓発活動を行う。
- v) ボランティアビューローと連携し、傾聴ボランティア研修の参加を勧め、ボランティア活動の推進を図る。
- vi) 見守り活動や出張相談会については、法人の地域公益活動室と協働する。

【用賀】

- ・相談にたどりつけない人のために出張相談会を開催する。まちセン、社協、民生委員、障害者相談支援センター、玉川警察署等と協働する。相談会を機に、高齢者の実態を把握し、見守り活動や孤立対策に取り組む。(上用賀5丁目アパート、上用賀2丁目集合住宅、ふきのとうコミュニティカフェにて開催)
- ・前期高齢者、転入者の実態把握を地区の実情に合わせて取り組む。
- ・趣味や特技のある高齢者に対し、ボランティアや地域活動に参加勧奨がしやすい案内方法を児童館と社協と検討し、地域の担い手を発掘していく。

【二子玉川】

- ・見守りボランティア発掘を目的として、社協・ボランティアビューローの協力を得て、前期高齢者を主な対象とした「座談会」を開催する。
- ・三者で作成した「見守り応援隊ガイドブック」「応援隊ステッカー」を普及啓発する。「応援隊登録者」を対象に、社協との協働により懇親会や見守り講座を開催するなど、登録者の活動を活性化するよう取り組む。
- ・シティコート二子玉川、都営4丁目、区営3丁目アパート等を対象に見守り活動を行い、個別訪問や自治会の定例会等に参加して高齢者と会う機会をつくる。
- ・つながりが希薄と思われる瀬田地区(特に2~3丁目)を中心とした前期高齢者、及び転入者への実態把握に取り組む。

【4】 権利擁護業務

権利擁護を必要とする高齢者は、長期的な見守りと支援が必要である。成年後見センター、保健福祉課と連携し法律や制度を活用して支援する。高齢者を狙った詐欺など犯罪が増えている。警察や消費生活センターと連携して被害を未然に防ぐ。状況に応じ、法人の顧問弁護士に相談し助言を受ける。

- i) 虐待に関する通報には、速やかに複数職員で内容を確認し合う。世田谷区虐待マニュアルに沿って対応する。虐待チェックシートを活用し、得た情報から緊急性を適切に把握する。緊急性が高いと判断した場合は、センター長(不在時は副センター長)が保健福祉課に報告し支援体制を整える。介入が難しい場合は、本人・介護者が地域で孤立しないように虐待ケア会議を保健福祉課主導で開催する。見守りが必要な場合は、近隣住民・関係機関の協力を得て見守り体制をつくる。緊急保護が必要な場合には法

人の特別養護老人ホームと協働して緊急入所に対応する。

- ii) 権利擁護センターや成年後見センターと協働する。認知症、知的障害、精神障害により判断能力が不十分な場合は、その者の権利を擁護するため、成年後見制度の利用を検討する。申し立てができる家族がいないか、明らかでない場合は、区長申立てにむけて行政、関係機関と連携して支援する。
- iii) 消費者被害防止に関しては消費生活センター、警察と連携を図る。町会や自治会、地区民生児童委員協議会等で啓発活動を行う。
- iv) 世田谷区が主催する高齢者虐待対策地域連絡会に参加して、虐待に関する研修を企画・運営する。地域の福祉関係者・介護サービス事業所等に虐待の対応と予防について意識の向上を図る。

【5】包括的・継続的ケアマネジメント業務

地域のケアマネジャーが、介護保険サービス事業者や医療機関等と円滑な連携ができるように支援する。「医療と介護のネットワークづくり」に取り組む。出席者の拡大を目的としてオンラインを併用した会議、事例検討会等を開催する。

i) 地区主任ケアマネジャーへの後方支援

- ・「地区主任ケアマネジャー連絡会」を毎月1回開催する。居宅介護支援事業所の課題や介護保険サービス事業者に関する情報等を共有する。地区のケアマネジャーを対象とした研修、勉強会を年3回程度行う。
- ・地域ケア会議を協働して開催する。ケアマネジャーが抱える困難なケースを取り挙げる。主任ケアマネジャーにスーパーバイザーとして参加を依頼する。
- ・「再委託事業者説明会」を年1回開催する。目的は2つ。再委託居宅介護支援事業所との円滑な連携と介護予防ケアマネジメント質の向上である。

ii) 「多職種の会」と「医療介護の連携会」の開催

計4回以上実施する。居宅介護支援事業所や介護サービス事業所、医療機関、障害者相談支援センター等に参加を呼び掛ける。地区の主任ケアマネジャーと企画、運営等協働する。

iii) 個別課題の検討を通して地区の課題を把握し、地域ケア会議を開催する。

(地域ケア会議A：3回／地域ケア会議B：3回／地域ケア会議C：必要に応じて実施)

【6】認知症ケアの推進

認知症専門員が中心になり、認知症在宅生活サポートセンター（以下、認サポセンター）と連携しながら取り組む。

i) 認知症に関する相談・支援

「ものわすれ相談窓口」では、認知症に関する相談や介護者の支援にも応じる。

ii) もの忘れチェック相談会の実施

認サポセンターと連携して「もの忘れチェック相談会」を実施し、早期に医師に相談できる機会をつくる。「もの忘れチェック相談会」は各地区のあんすこを会場として、医師が個別に相談を受ける。年間1回開催実施する。

iii) 認知症初期集中支援チーム事業の利用

対象者を選定し事業を紹介する。利用者の状態に応じて介護保険認定申請や介護保険サービスにつなげる。公的なサービスだけでなく、地域の社会資源を活用し、対象者が希望をもって生活できるよう支援する。軽度者には認知症予防プログラムへの参加を促す。若年性認知症の人には「東京都若年性認知症総合支援センター」の

コーディネーターと情報共有を図る。

iv) 認知症カフェの運営支援

新型コロナウイルス感染症対策を講じて、参加者が安全に参加できるように取り組む。

【用賀】

・ディホーム上用賀、上用賀5丁目アパート自治会と協働により、「オレンジカフェ 上用賀茶房」を月1回開催する

・介護者支援の実施

介護の経験のある区民から用賀地区には介護者の会がないという発信があった。介護者同士の不安や悩みを共有し、家族が抱え込まないように地域で支え合える場づくりの創設に取り組む。

【二子玉川】

介護保険事業所などとの協働により、「ほっとカフェ1号店（UR シティコート二子玉川）」「ほっとカフェ2号店（無印良品）」の定期開催を行う。

v) 世田谷区版アクション講座の開催（目標開催数：年3回以上）

世田谷区版アクション講座の開催をする。アクションチームの創設支援をする。

高齢化率の高い集合住宅、町会、自治会、小中学校、郵便局、銀行、薬局、商店会、企業等に開催する。アクションチームの創設への働きかけをする。

vi) 「世田谷区認知症とともに生きる希望条例」の普及と理解の推進

四者連携で啓発活動に取り組む。町会、自治会、地区民生児童委員協議会、商店会、学校等を対象にする。

vii) 「世田谷区認知症とともに生きる希望計画」の取り組み

区の掲げる4つの推進プロジェクト（*1）を四者で進める。当該事業の四者共通理解に努める。

*1：①希望条例の発信 ②認知症高齢者本人のメッセージ発信
③「私の希望ファイル」作成 ④希望条例に基づく地域づくり

【7】在宅医療・介護連携について

在宅医療・介護連携推進担当者が主となり「在宅医療・介護連携」を推進する。

医療と介護の両方を必要とする高齢者に、切れ目のない医療・介護提供体制を確保する。

i) 在宅療養相談窓口

区民や医療機関、介護事業者等からの在宅での療養生活、入院転院、在宅復帰等に関する相談に応じる。「世田谷区在宅療養資源マップ」を活用し在宅療養に関する情報を提供する。「医療連携シート」を活用し正確で効率的な医師との連携に努める。在宅療養の支援者連携のツールとして、お薬手帳を活用した「連絡カード」を普及する。

ii) 在宅医療とACP（*1）の普及・啓発

「世田谷区版在宅療養・ACPガイドブック」を説明し配布する。ケアマネジャー・介護保険サービス事業者、町会、地区民生児童委員協議会、薬局等を対象にする。

*1：ACP（アドバンス・ケア・プランニング）とは、人生の最終段階にどのような治療やケアを望むのかを身近な人と繰り返し話し合い、自らが決定していくこと。

iii) 地区連携医事業

地区連携医とともに医療と介護のネットワークづくりに取り組む。地区連携医と隔月で運営会議を行い、対象者のニーズに応じたテーマや内容を検討する。

【用賀】

- ・「用賀あんすこカフェ」を年4回開催する。医師と薬剤師・ケアマネジャー・訪問看護事業所等が参加する。地区連携医と月に1回運営会議を行う。連携強化を目指してテーマや企画を検討する。前年度末に年間計画を立てる。
- ・地区連携医、地区のケアマネジャーと相談し、用賀地区のニーズにあった「区民講座」を開催する。

【二子玉川】

- ・医師とケアマネジャー・訪問看護事業所等の参加により「ふたこメディケアカフェ」を年4回開催する。地域の拠点病院である玉川病院、関東中央病院、世田谷記念病や、玉川歯科医師会、玉川砧薬剤師会、特別養護老人ホーム ラペ二子玉川、老人保健施設 玉川すばる、ファミリーホスピス二子玉川などの有料老人ホームにも参加を働きかける。
- ・ACP等をテーマとした「区民講座」を開催する。

【8】 保険者による事業者選定への取り組み

あんすこの事業者選定は、「高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画」の計画期間を踏まえ、6年ごとに行っている。令和7年度～12年度のプロポーザル方式に応募し、選定されるよう準備を進める。蓄積された実績の資料作成、面接対策など法人一体となり取り組む。

【9】 質の向上

- i) 介護予防・地域支援課主催のスキルアップ会議、東社協、世田谷区福祉人材・研修センターなど内外の研修に積極的に参加する。参加した職員が伝達研修を実施し全職員のスキルアップに努める。
- ii) センターでの課題検討、業務改善案など意見交換のため月1回あんすこ会議を行う。時間管理のもと効率的かつ効果的に行う。
- iii) 週1回、朝の1時間を活用し、事例検討やフォローリストの情報共有を行う。アセスメント力、伝える力、聞き取る力、質問力を養えるようにスキルアップを図る。
- iv) 日頃から「簡潔かつ正確に伝える」ことを意識して会議の司会・進行を輪番に行う。確認・連絡・報告を全職員が、能動的に行えるよう、あんすこ会議、朝・夕のミーティングでの申し送りなどで会議の進め方を習得する。
- v) 接遇については、身だしなみチェックリスト、べからず言動チェックリストを用いて自己点検する。また法人主催の接遇研修に参加する。
- vi) 同法人のあんすこ間にて業務改善や体制づくりを目的にセンター長会議を行う（2か月に1回開催）。また、センター長、副センター長との調整会議を行う（月1回開催）。
- vii) 職員のメンタルヘルスケアとして、年1回メンタルヘルスチェックを実施する。
- viii) 全職員に対して6か月に1回、人事考課面談を行う。目標管理を行い達成度に応じた育成をする。
- ix) 職員の欠員や長期休暇等の補充は、法人の人材対策室のバックアップにより、人材確保をする。
- x) 新規入職職員に対して、新入職者用冊子を作成しオリエンテーションをする。1か月の個別指導計画書を作成し指導担当を配置する。1か月面談を行いふり返り、課題に応じたOJTを実施する。
- xi) 法人の居宅介護支援事業所と毎月1回連携会議を行う。相談援助技術等のスキルアップと法人内連携を図る。

- xii) 法人の働き方改革宣言に基づき、職場の働きやすい環境づくりを推進する。職員同士の円滑なコミュニケーション、有給・看護・介護休暇が取りやすい体制を整え人材定着を図る。

【10】緊急時や災害時などのリスクマネジメント

マニュアルを見直し現状を踏まえて改訂する。職員間で共有し実践できるよう取り組む。

- i) 休日・夜間帯等の緊急時には、電話当番がスムーズに対応できるようにセンター独自のマニュアルを作成し、随時更新する。必要に応じ、世田谷区玉川総合支所保健福祉課と連絡・連携を図り、その指示に従い行動する。
- ii) 予測可能な災害への対策に取り組み、緊急時に対応できるよう、緊急連絡網を作成し、法人による災害伝言ダイヤル訓練やG-mail 連絡訓練に参加する。
- iii) 災害時の利用者フォローリスト（安否確認の優先度一覧）を作成する。定期的に更新しハイリスク者を整理する。フォローリストは防水対策し保管する。
- iv) 法人のBCP（事業継続計画）を現状に即したマニュアルに改定する。業務継続については職員の安全確保を最優先とする。その後、人員確保、被災状況の情報収集・共有などを図る。地震・水害・感染症版を作成し更新する。
- v) 非常時は、法人へ速やかに連絡をとり、現状について情報交換し対策を練る。区の指定福祉避難所である特別養護老人ホーム博水の郷・玉川福祉作業所と協働して、支援が必要な高齢者の安全を確保する。
- vi) 防災拠点となるまちづくりセンターと連携し支援体制を整える。町会、自治会等の防災会議や訓練に出席する。関係を築き有事に備える。
- vii) 用賀地区、二子玉川地区の通所介護事業所による「通所防災連絡会」（年4回）を後方支援する。各事業所の防災に関する課題と対策について検討する。災害時の事業所間連携等について話し合う。
- viii) 感染症対策マニュアルに従って感染症対策を徹底する。
感染症対策として、センター内の換気、職員の手洗い・うがい・マスク着用・検温による体調管理、センター内の消毒作業、などを実施する。
必要に応じ抗原検査やPCR検査を実施する。人員が不足する際は、あんすこ間・法人の応援体制を速やかに整える。
- ix) 個人情報の取り扱いは、個人情報保護かレスキューのどちらを優先するのかを職員間で検討し判断する。個人情報の紛失、破損、その他の事故及び情報の漏えい防止策を講じ、適正な管理・安全保護に取り組む。
- x) 事故や苦情については、センター内で共有し、管理者もしくは副管理者に速やかに報告する。事実確認をした上で、管理者や副管理者が指示・対応をする。状況に応じ、法人、保健福祉課に報告する。
- xi) 法人のハラスメント予防対策、研修等に参加する。職場内のハラスメントについて、部課長会議(月1回)で報告する。課題を検討し対策を立てて実行する。

IV 法人事務局

法人事務局長 川道 英弘

1. 業務方針

法人事務局は常に情報収集能力、情報分析能力、情報発信能力を養い、「縁の下の力持ち」として法人統括本部、各局、各事業所の円滑な業務遂行をサポートする。

改正社会福祉法の目的である①経営組織のガバナンス強化、②事業運営の透明性の向上、③財務規律の強化、について積極的に取り組んでいく。

令和元年度から社会福祉法人三交会（青葉台さくら苑）と姉妹法人となっている。田中理事長のもと法人同士が親密に連携できる強みを活かし、両法人の発展に寄与すべく活動していく。これらについて法人統括本部と協力して対応していく。

2. 令和6年度重点目標

① 報酬改定への対応

高齢、障害ともに三年に一度の報酬改定を迎える。積極的に加算を取得し増収になるようサポートしていく。

② （仮称）カミロックス事業の立ち上げ

世田谷区が実施したプロポーザルにより運営事業者として選出された上用賀六丁目
に計画している障害者施設（「（仮称）カミロックス」）の立ち上げに全力を尽くす。

③ 指定管理（委託）更新への対応

今年度は「玉川福祉作業所」および「用賀あんしんすこやかセンター」「二子玉川あんしんすこやかセンター」の更新年となる。継続して運営できるよう全力で活動する。

④ 社会福祉法人三交会との連携・協働

三交会に積極的に関わり、運営のお手伝いをする。両法人が友好的に連携できるような環境づくりをする。統括本部と協力して対応していく。

⑤ 人事考課（業務評価項目、評点）の見直し

人事考課制度が職員の育成に資するものであることを認識し、業務評価項目や評点などの見直しを随時行う。

⑥ 新規事業への対応

自主事業、公募事業を問わず、新規事業計画に対応できるよう、統括本部と協力していく。他法人に後れを取らないようアンテナを張り巡らす。

⑦ 実地指導への対応

5年度は法人に対する実地検査が行われた。今年度は運営に対する実地検査が予想される。法人事務局としてできる限りサポートしていく

3. 総務課

総務課長 中田 真子

(1) 業務方針

法人全体の、総務、事務、人事、財務、経理を担う。昨年度同様、行政からの指導や依頼、助成金などの対応を確実にやっていく。現在もやっている東京都主導による週1回の検査も今後続けていき、職員の健康管理に努めていく。

昨年度は家庭と仕事の両立推進企業に登録され、育児や介護での評価を受けた。今年度は、育児の分野に力を入れていき、高評価を獲得していく。また、魅力ある職場づくり推進奨励金の取り組みに力を入れて、誰もが働きやすい職場を目指していく。

今年度新たに、「東京ライフ・ワーク・バランス認定企業」に申請予定である。

法人として共生社会の取り組みを実践していき、職員が平等に参加できる行事や環境作りに取り組んでいきたい。

9拠点15事業所すべての事業所の業務も併せて行う。地域包括支援センターの事務作業のサポートを行うことは今年度も続ける。また、三交会の総務事務部門も支えていく。居住支援法人として対象者の支援や事務作業を行う。具体的な項目を以下に掲げる。

- ① 「事務職は法人の顔」という自覚を持ち、来所者、電話での挨拶と接遇に気をつける。
- ② 財務を安定させ、事業計画の遂行を支える。経費節減をめざし無駄を省く。
- ③ 職員の依頼、要望に迅速にこたえ、職員に不安、不満が生じないよう対応する。
- ④ 高齢者支援局及び障害者支援局各部署と連携し、業務が円滑に行われるように努める。
- ⑤ 総務課の管理係は、博水の郷の建物管理を積極的に行い、安全で清潔な施設を維持する。修理等には迅速に対応する。
- ⑥ 助成金・補助金は確実に申請する。
- ⑦ 行政、老施協、高齢協等からの指導・依頼・調査に留意し、提出物に漏れがないようにする。
- ⑧ 社会福祉法人三交会の事務部と連携をとり、出向者へのサポートをしていく。
- ⑨ 居住支援事業として、生活困窮者を支えていく。今年度も定期的な電話相談や自宅訪問、物資の支援等も行っていく。
- ⑩ 世田谷区社協のプラットパントリー事業への協力で食料品の運搬を今年度も行う。
- ⑪ 人材対策室が行う採用活動を支える。求職者に、「大三島育徳会で働きたい」と思ってもらえるような採用活動、広報活動の支援を行う。
- ⑫ 情報広報室と連携し、ホームページの更新を行う。採用準備、採用後の職員の事務手続き、福利厚生、行政への各種手続き等の業務を行う。
- ⑬ ベトナム出身の特定技能資格を持つ職員（以下、特定技能職員）の日本での生活を支える。今後も、日本語と介護福祉士資格取得に向けての支援も行っていく。
- ⑭ 新規事業の事務を支える。職員の確保や育成も進めていく。
- ⑮ 用賀・二子玉川地域包括支援センターと玉川福祉作業所のプロポーザルに向けて、事務でも取り組んでいき支えていく。

(2) 令和6年度重点目標

- ① 効率的・効果的な事業運営
 - i. 財政力を強化するために、収入・支出の管理を行っていく。事業費、事務費については、割合を合わせて28%以内に抑える。
 - ii. 人件費を65%以内に収める。

- iii. 物品管理を効率化する。無駄をなくすとともに、必要時に不足しないようにする。
- iv. 法人に対する第一印象は、法人事務部の窓口・電話対応に左右されることに細心の注意を払う。多くの人に大三島育徳会のサービスを選んでいただき、繰り返しご利用いただけるよう、常に丁寧で、礼儀正しい対応を心がける。

② 新型コロナ対策

- i. 予防物品の確保
- ii. PCR 検査実施の事務手続き
- iii. ワクチン接種の事務手続き
- iv. 施設内のコロナ予防のための環境整備
- v. コロナによる欠勤・休職の労務上の管理・手続き

③ 福祉・介護人材の確保、育成、定着

- i. 採用活動の手伝い
- ii. 入社後の職員支援。
- iii. 職員の研修の事務手続き、研修費助成の手続き
- iv. 接遇マナー研修の企画、開催
- v. 安心して就業できる環境や制度の見直しなど「働きやすい職場」の整備
- vi. 福利厚生を充実
- vii. 仕事以外における職員の生活充実のための支援

④ ファンドレイジング(*1)

- i. 各種補助金の申請・助成金の募集の把握に努め、交付を目指す。
- ii. 寄付金の募集
- iii. 資金調達の模索、検討、実行

(*1) ファンドレイジングとは直訳すると資金調達を意味する。社会福祉法人をはじめとする民間非営利団体が資金を個人または法人、あるいは助成金などを通じて政府などから集める行為である。

(3) 実習生受け入れ計画

- ① コロナが5類になったが、感染対策を徹底し、体調の管理に気をつけながら受入体制を整えていく。本年度も下記の実習生を受け入れていく。
 - i. 介護職員初任者研修
 - ii. 教員免許取得を目指す大学生の研修
 - iii. 社会福祉士養成実習
 - iv. 介護福祉士養成課程の実習
 - v. 新医師臨床受け入れ
 - vi. 大学生インターンシップ
 - vii. 小中学校の職場体験等の受け入れ
 - viii. 職業訓練校実習
 - ix. 看護大学学生の実習

他にも、要請があれば積極的に受け入れていく。

- ② 実習生が職業として、福祉・介護職を選ぶように、現場を支援していく。大三島育徳会を就職先として選んでもらえるように支援していく。
- ③ 実習生の受け入れは、地域における公益的な取り組みの一つにもなる。また、実習生へ当法人への就職を積極的に勧める。
- ④ 実習生を積極的に受け入れていくことにより、実習費による収益につなげていく。

(4) 在留資格特定技能の職員の育成

- ① ベトナム人介護技能実習生が、来日3年経ち特定技能職員になった。昨年度は、一時帰国も実現し、今年度も日本での生活を支えていく。
- ② 日本の管理団体と連携し、特定技能職員が、当法人で快適に長く勤務できるように尽力する。
- ③ 法人事務部では生活面に限らず、日本語の資格取得の支援も行っていく。
- ④ 管理団体と連携し、入国管理局への申請等、特定技能職員が大三島育徳会で働き続けていけるようサポートを行っていく。

(5) 各部署との連携、各部署への支援の強化

- ① 特に以下の室との情報共有と協働を図る
 - i. 人材対策室
 - ii. 情報広報室
 - iii. 地域公益活動室
 - iv. 災害対策室
- ② 特に以下の部署との情報共有と協働を図り、各部署への支援を強化する。
 - i. 高齢者支援局
介護課・相談支援課・看護課・グループホーム課・デイサービス課・在宅支援課・地域包括支援部
 - ii. 障害者支援局
就労支援事業部・生活援助事業部

(6) 委員会

① 安全衛生管理委員会

法人職員の安全と健康の確保および快適な職場環境の形成を目的として、衛生管理者を中心として安全衛生管理委員会を設置、開催することが労働安全衛生法上求められている。今後も当委員会および安全衛生推進者を中心に法人事業所の安全衛生について取り組んでいく。

～具体的取り組み～

- ・安全衛生管理委員会の定期的開催（月1回）
- ・事業所内の見回り・点検
- ・意見収集による労働環境の改善
- ・「ストレスチェック」の実施

② 福利厚生委員会

法人独自の福利厚生イベントは単に職員の親睦をはかるためのものではなく、人材の確保や定着にもつながる。福利厚生委員会の更なる充実をはかり、職員に喜んでいただけるようなイベントを企画していく。

新型コロナが5類になったが実施できるかどうかは未定である。できる限り実施する方向で計画していく。

～具体的取り組み～

- ・福利厚生イベントの企画・実施
- ・意見収集による福利厚生イベントの拡充