

令和元年度（平成31年度）
事業報告書

社会福祉法人楽友会

目 次

1. はじめに	1
2. 法人運営	2
3. 特別養護老人ホーム白楽荘（特別養護老人ホーム・短期入所生活介護）	6
4. 軽費老人ホームA型 偕楽荘	11
5. 白楽荘デイサービスセンター えがお（通所介護）	14
6. 白楽荘デイサービスセンター ほのぼの（認知症対応型通所介護）	17
7. ほのぼの堀之内（認知症対応型通所介護）	20
8. 白楽荘訪問介護事業所	23
9. 白楽荘居宅介護支援事業所	26
10. 多摩市多摩センター地域包括支援センター	29
11. 八王子市高齢者あんしん相談センター由木東（地域包括支援センター）	33

各項目の表の見方

事業計画における重点的な取り組みの大項目		
・ 大項目についての具体的な取り組み内容	「実施」・「一部実施」・「未実施」などの結果の記載	取り組み結果についてのコメント
《総括》 大項目についての総括コメント		《総合評価》 A～C
《次年度以降にむけて》 今後の方針や取り組みなど		

総合評価基準について

重点的な取り組み大項目に対する総合評価基準を以下のとおりとした。

- 総合評価 A：重点的な取り組みについて達成できた。
B：重点的な取り組みについてほぼ達成できた。
C：重点的な取り組みについては不十分だった。

1. はじめに

令和元年度（平成 31 年度）は 5 月の改元により平成最後そして令和最初の年となりました。今年度事業計画では基本方針として「地域の高齢者ニーズに的確に応え、将来の楽友会の基盤を強化する」を掲げ、法人経営そして各施設事業所の運営に取り組みました。

事業においては、昨年度までの事業に加え新たな事業として八王子市より高齢者あんしん相談センター由木東（地域包括支援センター事業）を受託し、令和元年 6 月より事業を開始しました。多摩市、八王子市の市境に位置する楽友会にとって、両市での在宅サービスの充実、山王下施設を中心として地域の高齢者ニーズに的確に応えるためにも、また地域の福祉の充実増進にむけても非常に大きな出来事でありました。

そして、もう一つの新規事業として、多摩市健幸まちづくり推進室、多摩市社会福祉協議会、UR 都市機構と連携し、多摩市豊ヶ丘団地内に新たな居宅介護支援事業所とそれに併設するコミュニティ拠点施設の開設準備に取り組みました。多摩市内のニュータウン地区では 40% を超える高齢化、独居、高齢者世帯の増加が著しく、地域のなかに安心して気軽に相談できる場所が必要とされています。

一方、既存事業の運営においては、築 25 年を迎える山王下施設の修繕や設備改修を随時行いながら、大規模改修に向けた準備を進めてきました。老朽化が進む山王下施設の現状把握とリフォーム・改修プラン（案）をまとめ、今後はより具体的な計画、設計に取り組むこととなります。

各施設事業所においては、事業計画に基づき重点的な取り組みをはじめ、適時適切なサービスの提供に努めました。特別養護老人ホームでは重度介護者のニーズが高まり、年々施設での看取りを希望される方も増加しております。そうしたニーズに応え、最後まで安心して過ごしていただくことに力を入れてきました。軽費老人ホームでは、地域の高齢者も含めて介護予防への取り組みを重視しています。そうした取り組みへ地域の方の参加が増えてきていることに一定の成果が期待されます。在宅サービスにおいては、民間企業や NPO 法人との競合のなかで、社会福祉法人としての役割を果たすべく、認知症ケアや重度介護者へのサービス提供などに力を入れてきました。軽度介護者の増加により、経営面では苦戦をしている面もありますが、地域のセーフティネットとして地域に必要とされる事業所を目指して取り組みました。

しかし、様々な取り組みも年度終盤は新型コロナウイルス感染症により、事業の円滑な運営に支障が生じました。豊ヶ丘で準備を進めていた新規事業は開始時期を延期せざる得なくなり、また、各種事業においても感染予防と感染拡大防止を第一に考え、やむを得ず事業を縮小しました。年度をまたぎ、令和 2 年度においても新型コロナウイルス感染症への対応が見込まれ、引き続き、法人経営や施設事業所運営に様々な影響を及ぼす可能性があります。

緊急事態宣言下の未だ予断を許さない状況が続いておりますが、一日も早い事態の収束を願い、以下に令和元年度の事業報告をいたします。

社会福祉法人楽友会
理事長 芦田 弥生

2. 法人運営

令和元年度（平成 31 年度）の重点的な取り組みについて

(1) 安定的な収益を継続できるよう収支状況の分析に取り組み、各施設事業所と綿密な情報共有をする。		
・ 各施設事業所の収益推移と傾向についての分析に取り組む。	実施	毎月の経営幹部会議にてデータ分析と意見を交換した。その他、必要に応じて適宜各サービス事業所の経営数値等について情報共有した。
・ 法人と施設事業所で収支状況について情報を共有する仕組みづくりに取り組む。	実施	毎月の収支状況を資料にまとめ、毎月の経営幹部会議にて収益データを共有した。
・ 収益の確保や改善に向けた取り組みを施設事業所と連携して行う。	一部実施	運営会議や経営幹部会議で改善対策等について情報共有した。利用率の向上等の収支改善の具体的な取り組み連携が深まらなかったため今後の課題。
《総括》 収支状況の分析はしてきたが、収益確保の具体的な提案までは進んでいない。法人内での情報共有とあわせてそれぞれの施設事業所間での連携などについては更に調整する必要がある。		《総合評価》 B
《次年度以降にむけて》 毎月の収支データ等から課題を明確にし、改善対策を具体的に提案できるよう、引き続き検討していく。		

(2) 人と組織を活かす環境づくりを目指し、人事制度改編に向けた取り組みを進行する。		
・ キャリアパス体系の整備に取り組む。	実施	原案について検討し、それを基にキャリアパス体系表（案）をまとめた。
・ 人事考課制度の見直しに取り組む。	実施	現状の人事考課制度からの変更を検討し、情意考課について考え方をまとめた。
・ 給与制度の見直しに取り組む。	実施	平成 31 年度から本俸月額表を導入した。キャリアパス体系との連動を見据えて引き続き改定などを検討している。
・ 働き方改革の主旨を活かし、人と組織を活かす環境づくりを目指す。	一部実施	勤怠管理システムの運用により有給休暇取得の奨励に取り組んだ。労務管理の面は取り組めたが各職場への啓発等は不足していた。

<p>《総括》</p> <p>法人内で引き続き検討を続けてきたが、今後さらに精度の高い人事・給与制度の改訂を進めていくには、他法人の制度や専門家の意見を参考にして、多方面から検討していく必要がある。</p>	<p>《総合評価》</p> <p>B</p>
<p>《次年度以降にむけて》</p> <p>人事制度の改編に向けてコンサルタントを依頼し、多方面から検討を重ね、人事制度全体の具体化を目指す。</p>	

<p>(3) 地域の方々が楽友会への関与を高められるよう、法人及び施設からの情報発信、ボランティアとの連携、地域向けの取り組みなどを前年度以上に活性化する。</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ボランティアコーディネーターの体制を見直し、ボランティアのサポートや施設事業所との調整などの役割を強化する。 	実施	法人のボランティアコーディネーター担当を決め、全施設事業所との総合調整を図った。
<ul style="list-style-type: none"> 法人や施設の広報誌等を定期的に発行、また SNS を活用して適宜情報発信に取り組む。 	実施	広報紙の発行。ホームページ及びフェイスブックの更新頻度を上げた。
<ul style="list-style-type: none"> 広報活動の一環として法人のロゴマーク作成に取り組む。 	一部実施	協議検討をしたがデザインが固まらず作成までは至らなかった。
<ul style="list-style-type: none"> 地域団体や関係機関との協働により、地域公益活動に取り組む。 	実施	各事業所を中心に実施する活動をサポートした。
<ul style="list-style-type: none"> 地域イベントへの参加や地域に向けた行事の開催に取り組む。 	実施	多摩市社会福祉協議会主催の福祉まつりへ参加した。松ヶ谷夏祭りの手伝いを実施した。
<p>《総括》</p> <p>法人全体に広報活動の重要性が浸透してきた。地域活動ともに確実に前進している。</p>	<p>《総合評価》</p> <p>A</p>	
<p>《次年度以降にむけて》</p> <p>情報発信や地域向けの取り組みについて、各施設事業所と連携して、今後も地域との関係は焦らず丁寧のひとつひとつ積み上げていきたい。</p>		

<p>(4) 山王下施設の機能維持のため、大規模改修に向けた準備を進行する。</p>		
<ul style="list-style-type: none"> 施設建物設備の中長期修繕計画書の作成に取り組む 	実施	山王下施設建物の各設備について現状を調査し修繕の必要度や優先度についてまとめた。

<ul style="list-style-type: none"> 大規模改修に向けた設計図書の作成に取り組む。 	実施	優先度の高い設備改修や施設事業所からの意見等を反映した設計図書の作成に取り組んだ。
<ul style="list-style-type: none"> 東京都等の補助金活用に向けた準備に取り組む。 	実施	金額的に大きくなる第2期工事において補助金を活用することを検討した。
<p>《総括》</p> <p>準備はほぼ計画通りに進んでいる。中長期修繕計画、大規模改修に向けた報告書が完成し、実施設計への準備をしている。</p>		<p>《総合評価》</p> <p>A</p>
<p>《次年度以降にむけて》</p> <p>大規模改修の実施にむけて、実施設計や施工業者の選定等工事の準備を進めていく。</p>		

<p>(5) 大規模災害に備えて、災害発生時対応について見直しをはかる。</p>		
<ul style="list-style-type: none"> 備蓄食料、水、燃料等の災害発生時に必要な物資及び確保量の見直しに取り組む。 	実施	非常用物資の現状を把握し、備蓄食料や水などの消費期限管理、必要に応じた入替を実施。非常用発電機のメンテナンスなど取り組んだ。
<ul style="list-style-type: none"> 災害発生時に想定される事態について検討する。 	実施	大規模災害が発生した場合を想定し、どのようなことが必要とされるか現状と今後の課題等について小委員会にて検討した
<ul style="list-style-type: none"> 福祉避難所の開設についての課題を多摩市と協議し対応を検討する。 	実施	多摩市施設長会を通して多摩市所管課との協議を実施。福祉避難所の運営マニュアル整備や備品等について引き続き協議している。
<p>《総括》</p> <p>災害対策について小委員では現状を確認することができが、各事業所の担当者間で今後の課題を認識し協議する時間を増やし、情報共有可能なシステムを構築する必要がある。</p>		<p>《総合評価》</p> <p>B</p>
<p>《次年度以降にむけて》</p> <p>令和2年度から常設の防災委員会を設置し、引き続き災害対策について協議していく。</p>		

<p>(6) 消費税率の変更に備え、水道光熱水費を削減する。</p>		
<ul style="list-style-type: none"> 年間の水道使用量を前年度比で-3%を目標に削減に努める。 	達成	節水コマの活用や節水の呼びかけ等に取り組む。結果として-9%使用量を削減できた。

<ul style="list-style-type: none"> ・ 年間の電力消費量を前年度比で－５％を目標に削減に努める。 	未達成	こまめな節電には日々取り組んだが目標の達成はならなかった。前年度比で－１.３％の削減であった。
《総括》 今年度の水道光熱水費は使用量・使用金額とも全体的に抑えることができたが目標達成までには至らなかった。		《総合評価》 B
《次年度以降にむけて》 省エネ意識は全職員に伝わったと感じる。今後は老朽化した設備の更新に省エネタイプのものに適宜更新し水道光熱費の削減に取り組む。		

(7) 新規事業への取り組み		
<ul style="list-style-type: none"> ・ コミュニティ拠点機能併設型居宅介護支援事業所を豊ヶ丘地区に開設する。 	実施	新型コロナウイルスの影響で建物は１カ月遅れで完成した。コミュニティ拠点の活動は休止している。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 多摩市内のグループホーム及び小規模多機能型施設開設に向けた取り組みを行う。 	実施	候補地選定において情報収集や土地所有者との意見交換を実施。具体的な進展はなかった。
《総括》 新型コロナウイルス感染症の影響で豊ヶ丘の新事業所での事業開始が予定よりも遅れた。今後、居宅介護支援事業所は６月から現地で活動予定。コミュニティ拠点での活動は開始時期について調整中であるが事業開始への準備を進めることができた。		《総合評価》 A
《次年度以降にむけて》 多摩市社会福祉協議会と連携してコミュニティ拠点施設の運営に取り組み、地域活動の充実に取り組んでいく。グループホーム等については引き続き土地等の情報収集を続けていく。		

3. 特別養護老人ホーム白楽荘（特別養護老人ホーム・短期入所生活介護）

令和元年度（平成 31 年度）の重点的な取り組みについて

(1) 利用者満足度の向上		
<ul style="list-style-type: none"> 利用者懇談会を実施し、利用者の要望をサービスに反映する。 	実施	各フロア別に年 1 回開催した。夜の飲酒の機会など個別ニーズに対応。一方で利用者の重度化に伴い、ご自身の意思を伝えるににくい方も多く、次年度は懇談会という形ではなく、定期的に個別の要望を聴いていく。
<ul style="list-style-type: none"> 白楽荘家族会と連携し、家族視点での要望をサービスに反映する。 	実施	コロナウイルス感染予防のため 3 月は中止としたが、年 5 回実施した。家族会の意見から個別訪問マッサージ等を実施。
<ul style="list-style-type: none"> 担当者会議への本人・家族の参加を促進する。 	一部実施	状態や意向に変化がある方を中心に本人・家族等の参加で担当者会議を実施した。大きな変更がない方は会議の参加ではなく、個別の聞き取りに変更した。
<ul style="list-style-type: none"> 担当ワーカーを中心としたアセスメントと施設サービス計画書の作成を行う。 	実施	アセスメントに関する研修を実施。アセスメントへの理解を深めた。また、アセスメント表の見直しが完了した。
<ul style="list-style-type: none"> 地域ボランティアの協力を得て、さらなる利用者の QOL の向上に努める。 	一部実施	傾聴ボランティアの受け入れは増加した。個別ニーズをくみ取ってのボランティアの導入は十分にはできなかった。
<p>《総括》</p> <p>利用者懇談会を適宜開催したが、集団の中でご自身の意見を出せる方が少なく難しかった。利用者の個別ニーズを意識したケアを実践するためにアセスメント表の見直しや職員のアセスメントに対しての認識をより強化するための研修を行った。</p>		<p>《総合評価》</p> <p>B</p>
<p>《次年度以降にむけて》</p> <p>重度化している利用者のニーズを日々の関わりの中での的確に捉えるために、継続してアセスメントの研修や多職種連携会議等での話し合いを行っていく。</p>		

(2) 認知症ケアの充実		
・ 地域ボランティアと連携し、利用者との交流を図っていく。	実施	個々の傾聴や集団での音楽活動等をボランティアに依頼し、認知症ケアの充実に取り組んだ。
・ 認知症音楽療法の充実を図っていく。	実施	ボランティアの協力を得ながら、個別の関わりを行うことで刺激を伝える時間をもつことができた。
・ 認知症対応コミュニケーションロボットの導入を検討する。	実施	コミュニケーションロボット「パロ」を試験的に導入。福祉機器展にも参加し、導入に向けた情報収集や話し合いを行った。
《総括》 認知症に関する研修に参加。集団での関わりや、周辺症状が顕著な方に合わせたかかわり方を検討し実践した。認知症ケアの充実に向けた取り組みができた。		《総合評価》 A
《次年度以降にむけて》 認知症による周辺症状の緩和にむけて個別ニーズに合わせたボランティアの導入を図る。コミュニケーションロボットなどの情報収集を継続し、導入に向けて引き続き検討を重ねていく。		

(3) 医療支援の充実		
・ 協力医療機関との連携をさらに強化していく。	実施	入退院及び入院中も病院との情報交換を積極的に行い、連携に努めた。
・ 新規協力病院との関係を構築する。	実施	新規の精神科訪問医との円滑な情報共有を図れた。速やかな入院につながったケースもあった。
・ 看取り介護支援を随時見直し、白楽荘の看取り介護を更に充実していく。	実施	家族のグリーフケア（遺族の気持ちに寄り添いサポートする）に重点を置き、ふりかえりの方法を変更。また、メッセージカードの見直しを図るなど看取り介護充実に取り組んだ。
《総括》 協力病院や訪問医とのコミュニケーションを重視し、各病院の特性を理解したうえで白楽荘の取り組みへの協力を得るよう努めた。結果、お互いの状況を把握して入退院支援を円滑に行うことができた。 看取りを希望される入居者も増え、様々な研修に参加し看取り介護の質を高めるよう取り組んだ。		《総合評価》 A

《次年度以降にむけて》

協力医療機関との連携により、早期入退院をスムーズに行える関係づくりを積極的に行っていく。

看取りを希望される方が多く、家族ケアも含め、今後も充実した支援を目指し、研修や委員会活動を中心として質の向上に取り組んでいく。

(4) 地域との連携強化		
<ul style="list-style-type: none"> 職員による講演を地域住民向けに開催する。 	実施	地域住民向け車いす指導法講座に講師として職員派遣を行った。
<ul style="list-style-type: none"> 教育機関への講師派遣を実施する。 	実施	中学校での車いす講座に職員を派遣した。介護福祉士養成専門学校に職員を派遣し、実習や就職に向けての心構えについての講義を行った。
<ul style="list-style-type: none"> 緊急時入居受け入れの体制を整備する。 	一部実施	緊急受け入れ実績は入居が2件とショートステイが3件。相談員を中心に各部署と連携を取り、緊急のショートステイ受け入れに対応することができた。受け入れ体制のマニュアルの整備はできなかった。
<ul style="list-style-type: none"> 虐待ケースの柔軟な受け入れ体制を確保する。 	実施	土日祝日も相談員が出勤し、365日必要時にも受け入れることができるよう体制を整えた。虐待による緊急入所のケースが2件あり、速やかに対応した。
<p>《総括》</p> <p>多摩市ボランティア・市民活動支援センターや学校からの依頼で地域に出向く機会を作り、介護職員の講師派遣をすることができたが、相談員が地域に出向く機会を作ることが少なかった。</p> <p>緊急ショートステイや虐待ケースの受け入れなど、これまでの経験を踏まえて体制は整ってきてはいるが、マニュアルに落とし込むことまでは十分にはできなかった。</p>		<p>《総合評価》</p> <p>B</p>
<p>《次年度以降にむけて》</p> <p>一つの職種だけでなく、多職種で地域との交流機会がもてるように認知症カフェや新たに開設される豊ヶ丘事業所「とよよん」などに出向く機会を作る。</p> <p>緊急ケースにも誰でも速やかな対応ができるように、マニュアルを整備する。</p>		

(5) 運営・経営の適正化		
・ 運営・経営に特化した専門の委員会を創設する。	実施	施設経営委員会で節約対策や利用率の向上、新規ショートステイ利用者に継続して利用いただく方法等について検討した。
・ 各種委員会の充実を図る。	一部実施	各委員会において改善点を検討し提案や発信を行った。研修を企画し計画的に開催することができた。委員会の内容もこれまで行ってきた活動を継続するだけとなり、充実には至らなかったものもあった。
・ 主任以上の職員を対象にした特養会議を定期的に行う。	未実施	主任副主任会議と内容が重なることが多く、実施しなかった。
《総括》 各委員会や会議において研修を企画し、計画的に実施することはできた。しかし、これまでの活動を継承することが主目的となり、新たな課題解決策等の発展的な議論に至らなかった委員会もあった。会議においては複数の会議でメンバーが重なり開催時間の調整が厳しくなったり、論点がぼやけてしまったりする会議もあった。		《総合評価》 C
《次年度以降にむけて》 施設経営委員会は廃止する。また、主任副主任会議から主任会議に変更するとともに、ボトムアップの仕組みを作る。さらに、多職種会議を設け職種横断的に組織内の課題の抽出や提案ができるようにする。各委員会で話し合う内容や必要な研修の企画開催を明示し計画的に取り組めるようにする。		

(6) 目標とする年間利用率		
・ 特別養護老人ホーム白楽荘及び短期入所生活介護の合計95.6%以上	未達成	結果は93.3%であった。
・ 特別養護老人ホーム白楽荘95.0%以上	未達成	結果は93%であった。前年度の利用率低下が年度当初に影響を及ぼし低い利用率から開始となった。速やかに新規入居に取り組んだが、目標利用率には届かなかった。
・ 短期入所生活介護96.0%以上	達成	結果は97.3%であった。緊急の受け入れにも柔軟に対応した。3月頃から新型コロナウイルス感染予防のためのキャンセルが多くみられた。

<p>《総括》</p> <p>入居者の重度化が進み、昨年度かなりの退居者数であったが、今年度もそれに近い数の退居があった。今後も同様な退居が見込まれると考えられ、空床期間短縮に向けて受け入れ態勢の見直しを行った。ショートステイは、新規利用後に空きのある老健等の施設に長期入所されるような方が多く、継続的な利用には結び付きにくかった。</p>	<p>《総合評価》</p> <p>B</p>
<p>《次年度以降にむけて》</p> <p>入居者の重度化に伴い、退居者は今後も頻繁にあり得ることを前提として、入居までの一連の手続きをさらに効率的に行うことを検討し実践する。ショートステイの利用者数増加を目指し、居宅介護支援事業所との連携をより図れるよう体制を整え働きかけを行っていく。</p>	

4. 軽費老人ホームA型 偕楽荘

令和元年度（平成31年度）の重点的な取り組みについて

(1) 健康寿命のさらなる増進に取り組む		
・ ご本人や保証人の要望を具体的に介護予防プランに反映する。	実施	全利用者と個別面談を行い、介護予防プランを策定。保証人には適宜情報提供を行い、共有化を図った。
・ 医療機関との連携を強化し、各個人の病状把握に努める。	実施	全利用者と年1回以上の面談を実施し病状を把握。かかりつけ医に施設での症状や生活状況など書面にして情報提供を行い連携の強化を図った。
・ 食事や食生活について検討し、介護予防活動に繋げる。	実施	1年間通して適正栄養量は満たすことができた。嗜好調査も行い満足度の高い食事の提供に繋がった。
・ 認知症予防について取り組む	一部実施	月に1回脳トレを実施。参加することでの効果が見えにくく回数を重ねるごとに参加者が減少した。参加意欲の維持が課題。
・ 各種講習会、クラブ活動の充実に取り組む	一部実施	介護予防教室の参加者は26名と前年度より増加。また、クラブ活動は新たに将棋クラブを加えた。講習会は昨年度と同程度の実施にとどまった。
・ 参加満足度の高い行事を実施する。	実施	行事ごとにアンケートを実施し満足度は80%以上であった。その他の意見も参考に次年度に繋げたい。
《総括》 健康寿命の増進にむけて、介護職、医療職、栄養職が個別面談を行い介護予防プランの作成に取り組む。また、各種クラブ活動、行事と計画通り実施することができた。認知症予防の取り組みについて活動を持続するために再度検討が必要。		《総合評価》 A
《次年度以降にむけて》 認知症予防について脳トレは継続して実施予定。その他にも自由参加型の認知症予防活動を検討していきたい。また、次年度は個別支援の充実にむけて、利用者、保証人、職員での三者面談を予定している。		

(2) 日常生活上のリスクマネジメントのプロセスを見直しリスク対策の効果を高める。		
・ 火災や震災、防犯対策等の施設内でのリスク対策として訓練を実施する。	実施	火災、震災を想定して避難訓練を毎月実施。多摩中央警察に依頼し、高齢者が陥りやすい詐欺や犯罪などの講習会も行った。
・ 外出時のリスク対策を強化する。	実施	偕楽荘オリジナルの転倒防止体操を理学療法士と作成し実施。交通事故講習会を多摩市と共同で計画していたが、新型コロナウイルス感染防止のため中止となった。
・ 職員のリスクマネジメントに対する「気づき」の強化に取り組む	実施	リスクマネジメント委員会を毎月開催。施設内のリスクが高い個所を統計的に割り出し、注意喚起を図った。
《総括》 リスクマネジメントとして災害、防犯、事故などを想定して、リスクの低減、回避を図った。ヒヤリハット、事故報告ともに居室内での事故が多かった。		《総合評価》 A
《次年度以降にむけて》 ヒヤリハット、事故報告の統計結果として多かった居室内での事故について低減、回避を目標に取り組んでいく。また、今年度実施が出来なかった、交通講習会を実施する。		

(3) 地域に向けたサービス、介護予防についての情報発信の拡充に取り組む		
・ 地域の方の介護予防ニーズを把握し介護予防体操教室や料理教室など、施設で提供するサービスを活かした取り組みを実施する。	一部実施	介護予防教室『GOGO 体操』を年2回地域に開放。また、参加者のニーズにより、料理教室『わくわくキッチン』については骨粗鬆症をテーマに講習会を行ったが料理教室の開催が1回できなかった。
・ 利用者が地域の一員として、地域のごみ拾い活動など地域貢献に繋がる取り組みを実施する。	実施	毎月1回地域のクリーン活動としてゴミ拾いを実施した。その他に全クラブ活動を地域に開放し、地域の方が参加できる体制を整えた。
・ 施設入居者、地域高齢者に向けて、高齢期の暮らしに役立つ情報の発信に取り組む。	実施	広報誌「偕覧板」をリニューアルし地域向け情報誌として発行。健康や食事など関心が高いテーマを中心に情報発信した。
《総括》 介護予防教室「GOGO 体操」や料理教室「わくわくキッチン」、健康維持をテーマとした講習会などを実施。開催を重ねるごとに地域高齢者の参加も増え、参加者からまた新たな参加者に繋がり、介護予防の輪が広がっている。		《総合評価》 A

《次年度以降にむけて》

介護予防教室『GOGO 体操』、料理教室『わくわくキッチン』を地域の介護予防向けに実施する。参加者にはアンケートを実施しニーズ調査を行う。抽出したニーズを地域向け広報誌『偕覧板』などで紹介し地域と一体的に健康寿命向上のための取り組みを行う。

(4) 地域や関係機関との連携を強めていくために施設のPR活動の充実を図る。

<ul style="list-style-type: none"> ・ SNSや広報誌などを活用し広く地方の方に施設の取り組みを紹介する。 	実施	リニューアルした地域向けの「偕覧板」を年3回発行した。SNSでも適宜情報発信した。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設での取り組みや研究内容を他施設や学生、地域等に伝える。 	一部実施	社会福祉士実習生や中学生の職場体験、大学生のインターンなどの学生との交流の場を作り、施設での取り組みを伝えた。外部への研究発表が実施できなかった。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設での取り組みをマスメディア等を通じて紹介する。 	未実施	多摩テレビ等、施設での取り組みを伝えるも企画の承認を得られず。継続して依頼中。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域の他法人や企業との協同や連携について検討する。 	実施	多摩市総合福祉センターの指定管理者である二幸産業と交渉し共同で料理教室『わくわくキッチン・出張編』として次年度度の開催に繋げた。

《総括》

広報誌をリニューアルし地域向けとしての発行や多摩総合福祉センターとの共同での料理教室の開催依頼など一定の評価はあったが、アクティブ福祉 in 東京や全国会議での研究発表が実施できず課題は残った。

《総合評価》
B

《次年度以降にむけて》

施設で行っている取り組みをアクティブ福祉 in 東京、全国会議で発表を予定している。多摩市総合福祉センターとの共同での料理教室『わくわくキッチン（出張編）』を開催し料理教室を通じて介護予防、健康寿命向上に向けて取り組む。

5. 白楽荘デイサービスセンター えがお（通所介護）

令和元年度（平成 31 年度）の重点的な取り組みについて

(1) 利用者の自立支援や個別ニーズに目を向けた介護の実践		
・ 利用者・家族のニーズを反映させた通所介護計画書の作成	一部実施	利用者や家族の意見やニーズを把握出来た。それを反映させる具体的な通所介護計画書の作成には至っていない。
・ 利用者の能力を活かし、生きがいや QOL の向上につながる多様なプログラムを提供する。	実施	多様化する利用者に対応するため、機能訓練から趣味活動に至るまで、様々なプログラムの開発を行い、利用者への提供を実施している。
・ 積極的に研修に参加し、幅広い知識や技能を身に付け、サービスの見直しや充実を図りながら、利用者のサービス向上に努める。	一部実施	研修への参加や新たな資格等の習得に力を注いでいる。特に認知症支援に関しては、職員の長期研修に取り組んだ。しかし、サービスの充実に関しては引き続き課題として取り組む。
《総括》 利用者の要望やニーズを反映させた通所介護計画書の作成と実際の個別支援について、具体的に実施出来ているケースはあるが、全体的な達成度は不十分なものがある。また、プログラムの種類やサービス内容に関しても、向上すべき余地は十分にある。		《総合評価》 B
《次年度以降にむけて》 通所介護計画書の作成とプログラム内容の充実に重点を置く。今までは、常勤職員だけで実施していたアセスメントや通所介護計画書の作成、プログラムの開発も含め、非常勤職員を含め全体で取り組む。		

(2) 地域との連携		
・ 利用者が自立した生活を送れるように社会資源の紹介を行う。	一部実施	法人内に地域の行事や社会資源を紹介できるコーナーを設ける。相談があったケースは紹介を行っているが、事業所から積極的なアプローチは出来ていない。
・ 地域と顔が見える関係作りが出来るよう、地域で行われる会合やイベントへの参加、講習会の開催等を実施する。	一部実施	可能な範囲での参加はしているが、顔が見える関係作りには至っていない。

<ul style="list-style-type: none"> ボランティアと連携し、地域住民の介護への理解や介護予防・生きがいつくりの活躍の場として貢献する。 	実施	プログラムからクラブ活動、間接業務に至るまで、多くのボランティアの受け入れを実施。また、地域の集まりに参加したり、場所を開放したり地域に根差した活動が出来た。
《総括》 ボランティア活動や地域住民と共同した取り組みは、大きな成果をもたらしている。この関係性を継続しつつ、今後は地域の住民だけでなく、福祉の担い手として地域の学校とも関係性を構築していく。		《総合評価》 B
《次年度以降にむけて》 地域を総称として捉えるのではなく、その対象を具体化し、デイサービスと地域との連携もより明確な形で成果が出るような取り組みを行う。		

(3) 運営体制の整備		
<ul style="list-style-type: none"> 業務の効率化を図るために環境の整備を行う 	一部実施	直接介助でない部分で業務の効率化を目的とした環境整備を進めた。サービス提供の人員体制等について課題として残った。
<ul style="list-style-type: none"> 利用者のサービスを効率的に提供出来るよう体制の見直しを行う 	一部実施	介護、看護、相談の3者が効率的に動けるよう、体制の見直しを検討した。検討結果を実施するまでには至らず、次年度より具体的な方法を進める。
《総括》 業務の効率化は、必要な職員の確保とサービスの拡充の狙いがある。今年度は入浴方法と事故報告書、通所介護計画書の見直しを行った。		《総合評価》 B
《次年度以降にむけて》 業務の効率化とともに進めている体制の整備について、今年度から来年度に掛けて「利用率の向上とサービスの充実」を掲げ、介護・看護・相談がより機能するよう、来年度の上半期までには具体的な方策を立てていく。		

(4) 目標年間利用率 75%以上の達成		
<ul style="list-style-type: none"> ケアマネジャーなどへの PR 活動を積極的に行う 	一部実施	ケアマネジャーとの関係作りの為の定期的な訪問や情報の共有を行う。しかし、工夫した PR 活動は不十分であった。

<ul style="list-style-type: none"> ・ デイサービスの見学や1日体験をし易い環境づくりを行う 	<p>実施</p>	<p>送迎や食事提供を伴う体験なども行い、見学や体験がしやすい環境を作り、同時にケアマネジャーへのアピールも実施できた。</p>
<p>《総括》 年間の利用率は70.24%。1日平均26人以上の目標値を下回り、24.6人の利用であった。利用率の向上にむけた取り組みは行ったが、まだ成果は出ていない。通所事業所が多数存在する多摩市内で、利用率の向上にむけた取り組みは、他には無いものを考える必要がある。</p>		<p>《総合評価》 B</p>
<p>《次年度以降にむけて》 今までのデイサービスの組織は、介護主任の下に相談員が置かれた状況になっていた。このラインを見直し、所長の下に置くことで、利用率向上にむけた相談員の役割を重視していく。サービスについては、様々な状態の利用者対応を可能とすることと、サービス内容の強み(入浴対応やその設備等)をアピールポイントとして強調していく。また、平均した収益を得るために、稼働日数の増加を検討していく。</p>		

6. 白楽荘デイサービスセンター ほのぼの（認知症対応型通所介護）

令和元年度（平成 31 年度）の重点的な取り組みについて

(1) 利用者の自立支援や個別ニーズを考えた介護支援の実践		
・ 認知症の理解を深めるため、認知症専門研修への職員派遣を行う	実施	認知症の専門研修に参加して具体的な支援やアセスメントを学んだ。
・ 認知症支援や専門療法を計画的に実施し、その効果も含め個別に検証するように取り組んでいく。	一部実施	回想法や音楽療法、料理や工作などに取り組む作業療法など、様々な取り組みを実施。効果や個別の検証について不十分であった。
・ 利用者が地域で長く生活出来るよう、家族への支援も行っていく。	一部実施	相談員を中心に、ケアマネジャーと連携し家族への支援に取り組んだ。事業所単独での家族への支援により取り組む。
《総括》 自立支援や個別ニーズをふまえた認知症ケアについて、専門の療法士の介入や効果が期待されるプログラム活動を実施。その他、認知症状の緩和などを目的とした活動を行っているが、その評価などは未実施のケースもある。		《総合評価》 B
《次年度以降にむけて》 専門の療法の充実と職員が実践するプログラムを組み合わせ、その効果を評価できるような取り組みを行っていく。また、居宅介護計画書の計画から評価に至るまで、常勤職員だけでなく非常勤職員も含め、利用者の担当制の実現を目指す。		

(2) 利用者の個別対応の充実		
・ 利用者の意向を尊重したケアの充実	実施	利用者の意向や在宅生活の継続を考えた通所介護計画の作成と支援の実施に取り組んだ。
・ 通所介護計画書の充実を図る	一部実施	適切なアセスメントを経て通所介護計画書の作成を実施。状態や対応の変化に応じた計画書の作成が不十分な点がある。
・ 安心して自宅での生活出来るよう、家族への支援を行う。	実施	利用者の状態の変化や、送迎時の家族等からの情報も踏まえ、ケアマネジャーと連携しながら家族への相談支援を行った。

<p>《総括》</p> <p>認知症対応は、個々の利用者で対応や活動内容が様々であるが、対応方法やケアの手法を事業所内で共有し、支援に関する話し合いの場を多く持つなど個別対応の充実を図った。</p>	<p>《総合評価》</p> <p>B</p>
<p>《次年度以降にむけて》</p> <p>アセスメントと通所介護計画書の充実を図ることで、統一した視点と支援を実施する事が可能となる。次年度からは、従来常勤職員のみで実施してきた通所介護計画書作成の一連の業務について、非常勤職員を含めた全職員で行っていく体制備を検討していく。</p>	

<p>(3) 地域との連携</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者と地域住民との交流を行う 	<p>実施</p>	<p>地域の児童館、小学校、地域住民主体の活動など、多くの住民や団体との交流を重ねた。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域の方に認知症理解を深めて頂くための機会と働きかけを行う 	<p>一部実施</p>	<p>運営推進会議以外に地域への働きかけは不十分であった。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ 介護者教室の開催 	<p>実施</p>	<p>地域住民や家族向けの介護者教室を2回開催した。</p>
<p>《総括》</p> <p>地域住民と利用者との交流を通して様々な理解を深める事が出来た。しかし、認知症対応型通所介護の役割でもある地域住民の方への働きかけは不十分であった。</p>		<p>《総合評価》</p> <p>B</p>
<p>《次年度以降にむけて》</p> <p>地域の集まりやイベントなどへの参加や、介護者教室など事業所主催の催しを開催し、積極的な働きかけを行う必要がある。次年度は、具体的な効果の予測を立てながら、計画的な実施に取り組む。</p>		

<p>(4) 目標年間利用率 75%以上の達成</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ・ 家族とケアマネジャーとの綿密な連携 	<p>実施</p>	<p>利用者の利用状況や支援内容など、その報告と具体的な提案を行い、信頼される存在を意識した取り組みを継続している。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ 専門性の高いサービス内容のPR活動を行う 	<p>実施</p>	<p>年度当初予定したサービス内容の強化変更に合わせて、PR活動を臨機応変に実施した。</p>

<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用率の向上を目指した組織体制の整備 	<p>実施</p>	<p>各部署や職種で、目標とする内容や明確化していく必要がある内容の作業を進めている。</p>
<p>《総括》</p> <p>年間の利用率の目標に対して 78.5%を達成。1日平均 9.41 人と目標を上回った。要因として、他のサービス事業所を断られたケースや、医療依存度が高いケースの受け入れを積極的に行い、必要なサービスを提供出来た事で、ケアマネジャーや居宅介護支援事業所との信頼関係が深まったことが考えられる。一方で PR 活動が不得手であるという弱点もあった。</p>		<p>《総合評価》</p> <p>A</p>
<p>《次年度以降にむけて》</p> <p>利用率を大きく左右する相談員の体制を、来年度より変更していく。相談職種に役職者を置き、利用率の向上やその他相談支援の充実を図っていく。また、平均した収入を得るためにも、稼働日数が少ない月の稼働日数の増加等を検討していく。</p>		

7. ほのぼの堀之内（認知症対応型通所介護）

令和元年度（平成 31 年度）の重点的な取り組みについて

(1) 個別支援の充実		
<ul style="list-style-type: none"> 利用者へのアセスメントを各専門職種が行い適切なサービスを提供する。 	実施	相談員、介護職員、看護職員が利用者のアセスメントを各々の視点で行い、通所介護計画書の作成とサービスの実施を行った。
<ul style="list-style-type: none"> 家族やケアマネジャー、各サービス事業所と情報共有を行い、利用者の状況に応じた支援を行う 	実施	在宅生活、サービス利用時の状態変化や生活状況を把握と情報共有を行い、生活全般を目的とする支援を行った。
<ul style="list-style-type: none"> 出来る限り住み慣れた地域での継続した生活が送れるよう、家族の支援を行っていく。 	実施	ケアマネジャーと連携し、家族の不安を解消出来るような相談や話し合いを随時行った。
《総括》 個々の利用者の状態や家族の意向など、多くの情報を共有し、具体的な支援を行う事が出来た。また、情報の共有を行いつつ、具体的な支援方法を提示する事で、認知症対応型通所介護の役割を担っている。		《総合評価》 A
《次年度以降にむけて》 個別支援を更に充実するために、アセスメント様式の見直しや見直す時期の考え方を整理する。また、非常勤職員も同様の視点や考え方をもち、一貫した方法が取れるよう、引き続き職員教育に取り組む。		

(2) 利用者個々の特性を考えた活動の提供		
<ul style="list-style-type: none"> 担当者会議や普段の面談などを通して、ご本人や家族より情報を収集する。 	実施	家族との良好な関係の構築が、適切な情報収集には欠かせない。常勤非常勤問わず、送迎時などの家族からの情報は事業所内で共有化している。
<ul style="list-style-type: none"> 活動内容に合わせた職員体制を構築する。 	実施	プログラムや活動内容、利用者の参加状況により職員の勤務体制を柔軟に調整している。
<ul style="list-style-type: none"> ボランティアセンターや地域の活動団体との連携を図り、活動の幅を広げる。 	実施	近隣大学のボランティアセンターや地域の活動団体と連携を取り、具体的なプログラムの提供が行えている。

<p>《総括》</p> <p>個々の利用者の情報収集や家族との関係構築で、認知症支援としてのサービス提供は出来ている。また、認知症対応型通所介護事業所と地域とのかかわりの中で、利用者支援を如何に活かしていくのが鍵となる。</p>	<p>《総合評価》</p> <p>A</p>
<p>《次年度以降にむけて》</p> <p>次年度以降も現在の活動を継続しつつ、更に本人の状態や家族の状況を的確に捉えていくかが大切になる。家族やケアマネジャー、他の事業所との信頼関係を作り、利用者支援の為の提案をしていく。</p>	

<p>(3) 地域との連携</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域の方に認知症の理解を深めてもらう活動を行う 	<p>一部実施</p>	<p>認知症への正しい理解について、事業所の理解は得られてきているが、認知症の方が地域で暮らす為に理解してもらう活動はまだ十分ではない。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域のイベントに参加し、地域住民の方と利用者や家族が接点を持つ機会を提供する。 	<p>一部実施</p>	<p>地域のイベントに事業所として参加した。また、利用者や家族と一緒に参加する機会を意図的に設けた。地域の方向けへの取り組み機会をもう少し持てると良かった。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ 運営推進会議を通して、利用者、家族、地域関係者との交流の機会を確保する。 	<p>実施</p>	<p>運営推進会議を2回実施した。各々にテーマを設けて会議を開催し、地域関係者をはじめ、多くの方の参加があり、交流を行う事が出来た。</p>
<p>《総括》</p> <p>イベントへの参加や運営推進会議についても、大きな成果を得られたと評価している。今後は、事業所の役割の一つでもある、地域の方に認知症について正しく理解いただき、認知症の方が安心して暮らせる取り組みが必要になる。</p>		<p>《総合評価》</p> <p>B</p>
<p>《次年度以降にむけて》</p> <p>自治会や近隣の企業など、認知症についての理解を深める機会を提供し、利用者が地域で安心して生活出来る環境づくりを行う。</p>		

<p>(4) 目標年間利用率 75%以上の達成</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ・ 居宅介護支援事業所のケアマネジャーに事業所の特性を知ってもらう。 	<p>実施</p>	<p>居宅介護支援事業所に月に1回訪問し、利用者の状態や事業所の宣伝やプログラムの紹介などを行っている。</p>

<ul style="list-style-type: none"> ・ ケアマネジャー向けの見学会を実施する。 	<p>実施</p>	<p>全体的な取り組み以外にも、個々の要望に応じた対応を随時行っている。</p>
<p>《総括》 利用率の向上に関して、ケアマネジャーとの連携や事業所のアピールに取り組んだ。事業所の周知については、地域活動への参加や介護保険事業者の会合等に参加し、利用率の向上にむけて取り組んだが年間利用率は 63.7%であった。</p>		<p>《総合評価》 B</p>
<p>《次年度以降にむけて》 利用者が特養等に入所してサービスを終了する場合、そこから新規利用者を獲得しても、サービス利用開始まで空白期間が生じるため中々利用率は向上しない。そこで、ケアマネジャーや家族等から利用者の終了予定などの動向を早めに把握するなど、サービスが終了しても次の利用者が早期に利用開始できるよう取り組んでいく。</p>		

8. 白楽荘訪問介護事業所

令和元年度（平成 31 年度）の重点的な取り組みについて

(1) 自立支援を目的とした専門性の高いサービスの提供		
・ 自立支援を目的とした訪問介護計画書の作成	実施	居宅サービス計画書に基づき、適切なアセスメントをもとに自立支援を目的とした訪問介護計画書の作成を実施した。
・ 介護保険外サービスの自費サービスの提案を行い、自立した生活の継続を目指す	実施	今年度は 69 件、トータル 113.5 時間のサービスを実施した。
・ サービス提供に伴う情報の共有化	実施	関係機関や訪問介護員との情報共有や問題点の抽出により、より専門的なサービスの提供に努めた。
《総括》 ケアマネジャーや利用者の意向を把握し、自立支援の観点に立ち、利用者に必要なサービスの提案などを適時行った。また、自費サービスも含めて自立支援に向けたサービスが提供出来た。		《総合評価》 A
《次年度以降にむけて》 自立支援に向けたサービスの提供と同時に、居宅サービス計画書に位置付けられたサービスが確実に提供出来ているのかを的確に把握することにも引き続き取り組む。		

(2) 利用登録者数の確保		
・ サービス提供責任者の増員	実施	特養介護職員との兼務という形で増員。週 20 位時間以上の勤務を確保し、利用登録者数の増員が図れた。
・ 登録ヘルパーの確保による登録者数の確保	実施	法人内の職員異動で多くの件数を受け持てる登録ヘルパーを確保出来た。各居宅介護支援事業所に周知し、3 月末には目標であった 40 件を超えて 45 件の利用登録を確保出来た。
《総括》 市内の各事業所でも、登録ヘルパーの確保が困難なことが問題となっている。法人全体でこの事に取り組む事で、今回の様に人員を確保出来る事になった。各居宅介護新事業所にその事を周知した事で、多くの利用登録の問い合わせがあり、3 月末の 45 件の確保に繋がっている。		《総合評価》 A

《次年度以降にむけ》

安定した事業を継続するためには、登録ヘルパーの確保と在籍している登録ヘルパーのシフト管理を整理して、サービス提供が可能な曜日や時間を再度整理していく。

(3) 訪問介護員のスキルアップへの取り組み

・ 定期的な研修を実施する	実施	年間を通した研修計画を立て、毎月1回介護技術や感染予防、認知症ケアなどのスキルアップの為に研修を実施した。
・ 登録ヘルパー間の交流を通して、情報交換や個々の技術のスキルアップを図る	実施	定期的な会議を開催し、各々の職員の体験やサービスの工夫などの情報交換を行い、技術のスキルアップを図った。
・ 事故や苦情の発生に対する職員間の情報共有	実施	訪問時の事故や苦情が発生した場合に備え、携帯やメールなどの方法で、内容の共有を行えるように図った。

《総括》

登録ヘルパーの業務は、直接自宅に赴き必要なサービスを提供する。その為、サービス提供責任者や職員間の情報の共有が難しい職種である。サービスの質の向上は、如何にして統一した考えとサービス内容が確保できるかがカギとなる。サービス提供責任者が中心となり、職員を纏めていく事の重要性を認識した取り組みは大きな成果を生んだ。

《総合評価》
A

《次年度以降にむけて》

全職員を対象にした研修は、訪問介護員の資質の向上になり、同時に家族とケアマネジャーの信頼度が高まり利用者の獲得に繋がる。次年度も、更に訪問介護員のスキルアップを図れるよう取り組みを行っていく。

(4) 地域社会への貢献

・ 事業所として地域の会合や行事などに参加する。	一部実施	介護保険事業者連絡会と部会への参加、地域の会合への参加を行った。もう少し横のつながりを増やしていく必要がある。
・ 関連機関の会議などに参加し、事業の内容やPR活動を行う	一部実施	自費サービスや受け入れ可能なケースや件数を適宜情報提供した。会議への参加以外でもPR活動がよりできると良かった。

<p>《総括》</p> <p>訪問介護事業所としての地域貢献を考え、事業の工夫や取り組みを PR する事で地域との関係構築を模索している。事業所のサービス提供責任者だけの取り組みだけでは困難となる事も多かった。</p>	<p>《総合評価》</p> <p>B</p>
<p>《次年度以降にむけて》</p> <p>今年度の課題も踏まえて、事業者間の会議や連絡会の活用、近隣の学校や新規に開所する豊ヶ丘のコミュニティースペースの活用も視野に入れる。特に豊ヶ丘のコミュニティースペースは地域住民と密接している立地なので、この機会を上手く活用する必要がある。</p>	

9. 白楽荘居宅介護支援事業所

令和元年度（平成 31 年度）の重点的な取り組みについて

(1) ケアマネジメントの充実		
・ アセスメントに基づくニーズを踏まえた適切な課題の抽出とアセスメント様式の見直し	実施	新規ケースに関しては基本的に2人で訪問し、適切なアセスメントと利用者の課題や問題点を抽出し適正なアドバイスやサービスに繋げた。
・ 個々のケースのケアマネジメントが適切な視点で評価され、必要なサービス提供などに繋げる。	実施	アセスメントや居宅サービス計画書を事業所内で共有し、必要なアドバイスを行った。
・ 充実した居宅サービス計画書の作成を図る	実施	定期的に事業所の内部点検を実施。改善点などがあれば検討し、居宅サービス計画書の充実を図っている。
《総括》 週1回、事業所内での会議を開催し、利用者の動向やケースの情報共有などに取り組んだ。他のケアマネジャーのアドバイスを受けながら、適切なケアマネジメントに努めた。		《総合評価》 A
《次年度以降にむけて》 居宅介護支援事業の拡大によるケアマネジャーの増員と新規事業所の開所に伴い、法人内での情報共有度が低くなる可能性がある。事業所が分かれても統一感を持った視点や外部との関りを保ち、サービスの平準化が重要となる。		

(2) リスクマネジメントへの取り組み		
・ 担当ケアマネジャーが不在な場合でも、対応出来るシステムを構築する	実施	定期的に情報の共有を図り、担当ケアマネジャーが不在な時でも他の者が対応出来るよう資料を整理した。
・ 災害時の利用者支援体制の確立	実施	独居・高齢者世帯を中心とした「非常災害時要援護者リスト」を作成し、定期的に更新し共有している。
・ 災害時対応マニュアルの見直し	実施	利用者支援を基本とする災害時対応マニュアルを随時見直した。

<p>《総括》</p> <p>リスクマネジメントとして重視したことは、緊急災害時に必要な支援が継続的に実施できる事である。そのために必要な情報を事業所内で共有し記録に留めて、職員が全員で支えるような仕組みの構築に取り組んだ。</p>	<p>《総合評価》</p> <p>A</p>
<p>《次年度以降にむけて》</p> <p>現在の情報共有システムを都度見直していく。また、来年度からは事業所と職員数が増えることもあり、より一層情報の共有や保護が図れるよう取り組む。</p>	

<p>(3) 職員の資質の向上</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ケアマネジャー個々の資質を向上する為の研修体系を確立する 	<p>一部実施</p>	<p>ケアマネジャーが抱える課題や指導された内容を個々に明確化した上で、年間を通じての研修計画を上司と共に計画した。研修体系の確立には至っていない。</p>
<ul style="list-style-type: none"> 知識と技術の向上を図り、信頼されるケアマネジャーとしての責務を果たす 	<p>実施</p>	<p>行政や連絡会、地域の勉強会に参加し、マネジメント技術やソーシャルワーク技術の向上に努めた。</p>
<p>《総括》</p> <p>ケアマネジャー自身が、自身の課題や技術の習得に必要な内容を把握し、理解する事が重要である。上司との面談や事業所内の会議等を通じて、個々の課題を明確化した事で研修などの参加の意義を理解できた。</p>		<p>《総合評価》</p> <p>B</p>
<p>《次年度以降にむけて》</p> <p>2つの居宅介護支援事業所によるケース検討を実施し交流の機会を設ける。法人全体で6名以上のケアマネジャーが在籍しているメリットを最大限に活かす為、他のケアマネジャーの視点や考え方を学ぶ機会を作る事で、職員の資質の向上を図る。</p>		

<p>(4) 健全な事業運営の継続</p>		
<ul style="list-style-type: none"> 担当件数の目標値を立て、月に1人当たり30件以上の担当件数を受け持つ。 	<p>一部実施</p>	<p>年度下半期に3人のケアマネジャーの雇用を行った。新規利用者も順次受けているが、3月の請求件数は1人当たり20件となった。</p>
<ul style="list-style-type: none"> 特定事業所加算の算定継続 	<p>実施</p>	<p>加算要件を満たし、従来の加算(Ⅲ)より単価が高い加算(Ⅱ)の取得をする事が出来た。</p>

<ul style="list-style-type: none"> 豊ヶ丘団地の居宅介護支援事業所の開設に向けた準備 	<p>実施</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の影響で、豊ヶ丘事業所での業務開始は延期となった。しかし、開設に向けた準備と地域や事業所との連携を取る事が出来た。</p>
<p>《総括》</p> <p>担当件数の目標を立て必要な数を積極的に確保していくことは、地域ニーズに的確に応えることと法人運営への貢献に繋がる。そういう意味では今年度の結果は不十分であった。事業を拡充していくなかでもう一度事業所全体で目標への取り組みを共有していく。</p>		<p>《総合評価》</p> <p>B</p>
<p>《次年度以降にむけて》</p> <p>来年度より白楽荘居宅介護支援事業所と白楽荘居宅介護支援事業所とよがおか、両事業所が適切に連携し、八王子市エリア・多摩市エリアともに一体となった事業運営で地域ニーズに応えていく。</p>		

10. 多摩市多摩センター地域包括支援センター

令和元年度（平成31年度）の重点的な取り組みについて

<p>(1) 総合相談業務：3職種（主任介護支援専門員、保健師・看護師、社会福祉士）で連携を図りつつ、基盤的役割である総合相談を実施する。その安定的かつ効果的な実現のために、担当地区内の町会・自治会や地域活動団体、医療・介護・福祉の関係機関とのネットワークの開拓・構築・強化に努めていく。</p>		
<p>・ 民生委員や関係機関との地区連絡会を開催する。</p>	一部実施	<p>12月に第9コミュニティエリアにて開催。3月については市の要請（新型コロナウイルス感染防止対策）にて中止した。</p>
<p>・ 担当区域内の医療機関との連携を強化する。</p>	実施	<p>担当区域内の医療機関（クリニック、薬局）に出向き、医師や薬剤師と面会し地域包括支援センターの役割や機能、連携の必要性について説明を行った。</p>
<p>・ 「身近な相談窓口」としての認知度向上、相談しやすい環境の構築へ取り組む。</p>	実施	<p>地域福祉推進委員会やサロン、介護予防教室等の地域活動の場に出向き、ネットワーク構築に取り組んだ。</p>
<p>《総括》 新たな取り組みとして、医療機関（クリニック、薬局）を訪問しての連携強化を図る等、総合相談業務を円滑に実施するための基盤づくりを着実にを行った。</p>		<p>《総合評価》 A</p>
<p>《次年度以降にむけて》 総合相談業務の基盤づくりを着実に進めていく。そのために、担当地区内の医療機関（診療所、歯科診療所、薬局）とのさらなる連携強化、町会・自治会や団地・大規模マンション管理員との連携強化を図るため、訪問の手法をとりネットワークの開拓・強化に努めていく。</p>		
<p>(2) 権利擁護業務・虐待防止：高齢者が尊厳を保持し、地域で安心して暮らす権利を尊重するために、中核機関としての役割を果たしていく。そのために、権利擁護の観点からその侵害に対して早期に気付くことができるよう、関係機関や地域住民とのネットワークの強化・形成に努めていく。</p>		
<p>・ 担当区域内の民生委員や介護サービス事業所に対し、高齢者虐待に関する勉強会を開催する。</p>	実施	<p>7月に担当区域内の居宅介護事業所へ働きかけ、高齢者虐待に関する研修を実施した。また、1月には市内全域の訪問看護ステーションに対し、高齢者虐待防止啓発研修を実施した。</p>
<p>・ 担当区域内の町会・自治会や地域活動団体に向け、権利擁護（成年後見制度や福祉サービス利用</p>	実施	<p>2月に鶴牧の地域活動団体に向け、権利擁護（成年後見制度等）に関する講座を開催した。</p>

支援事業)に関する各集会を実施する。		
《総括》 実施件数は少ないものの、地域住民や介護サービス事業所に向け、権利擁護に関する啓発活動を積極的に実施した。		《総合評価》 A
《次年度以降にむけて》 権利擁護業務のうち、成年後見制度および消費者被害防止に関する啓発活動を中心に取組んでいく。また、高齢者虐待に関する支援について、チームとしての実践力を高めていくため、OJT手法を中心に職員個々の対応力の底上げを図っていく。		

(3) 介護予防ケアマネジメント業務：介護保険法の主旨に則り、高齢者ができる限り在宅で自立した日常生活を継続できるよう、介護予防の視点を踏まえた支援を行う。高齢者の「心身機能」「活動」「参加」の阻害要因を多角的に分析し、改善に向けた最適な支援を目指していく。		
<ul style="list-style-type: none"> ・ 的確なアセスメントを基に、個別の事情等を加味し、最適なケアマネジメントを実施する。 	一部実施	最適なケアマネジメントの実施に向け、的確なアセスメントを行うよう心がけている。ただ、アセスメント情報不足や不十分な課題分析等、職員により実施状況に差異が認められた。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 担当区域内の町会・自治会や地域活動団体、地域のキーパーソン等に対し、「近所de元気アップトレーニング」の普及啓発活動を実施する。 	実施	「近トレ」の普及に向け、町会・自治会等に出向いた場合には必ず啓発を行うよう心がけた。また、キーパーソンとなりうる高齢者や家族に対しても、啓発を行った。
《総括》 初回相談は必ず複数の職員で対応し、多視点でアセスメントを行えるよう取り組んだ。さらには年度途中より、職員のアセスメント能力のボトムアップを図るため、新たな対策を講じた。 「近トレ」を新たに4ヶ所立ち上げる等、介護予防に必要な地域の基盤作りに積極的に取り組んだ。		《総合評価》 B
《次年度以降にむけて》 高齢者の自立支援に資する介護予防ケアマネジメントを実施できるよう、職員個々の実践力の向上を目指していく必要がある。 「近トレ」の普及啓発に向け、主に担当区域内の団地や大規模マンションを中心に引き続き積極的に働きかけていく。		

<p>(4) 認知症高齢者への支援：認知症の人の意思が尊重され、できる限りより良い環境で自分らしく暮らし続けられるように、状態に応じた支援を行う。また、早期発見早期治療の重要性について、地域住民の理解が深まるよう地域活動団体単位での普及啓発活動を実施していく。</p>		
<ul style="list-style-type: none"> 担当区域内の認知症カフェ（ふらっとカフェ、からきだ匠カフェ）にて行われる活動へ参画し、認知症に関する普及啓発等の企画を合同で実施する。 	実施	<p>からきだ匠カフェについては、主催者として毎月事前打合せに参加し、企画運営に寄与している。ただ、ふらっとカフェについては企画への参画には至らず、毎月の参加にとどまった。</p>
<ul style="list-style-type: none"> 担当区域内の小中学校、企業、地域に根差した商店に対し、認知症サポーター養成講座の普及啓発活動を行い、実施につなげていく。 	一部実施	<p>年間を通じ計11回、銀行等の企業や団地管理組合、大学等に向け、認知症サポーター養成講座を実施した。地域密着の商店に対しての普及啓発活動については未実施であった。</p>
<ul style="list-style-type: none"> 地域住民で構成される小規模の地域活動団体に対し、認知症の早期発見早期治療の重要性についての理解が深まるよう、普及啓発活動を実施する。 	実施	<p>2月に鶴牧の地域活動団体に向け、認知症予防に関する講座を開催した。また、「近トレ」活動団体に対しては、必ず認知症予防の重要性に関する説明を行うようにしている。</p>
<p>《総括》</p> <p>認知症カフェとしてのからきだ匠カフェについては、法人代表としての側面を担いつつあい介護老人保健施設・大妻女子大学と連携し主体的に企画運営に寄与した。認知症サポーター養成講座および認知症予防啓発活動の実施については、年度当初の計画が一部実施できなかった。</p>		<p>《総合評価》 B</p>
<p>《次年度以降にむけて》</p> <p>からきだ匠カフェについては、5月より開催場所が変更となるため、企画内容を見直す等安定的な実施に向け取り組んでいく。また、認知症高齢者が安心して暮らし続けられる地域づくりの一環として、地域住民や地域密着の商店に対し認知症サポーター養成講座を実施できるよう積極的に働きかけていく。</p>		

<p>(5) 指定介護予防支援事業</p>		
<ul style="list-style-type: none"> 支援が必要な高齢者に対し、介護予防支援および介護予防ケアマネジメントを適切に実施していく。 	一部実施	<p>概ね適切なケアマネジメントを実施できている。ただ、職員個々の経験や知識、技量等に差異があり、修正が必要となるケースもあった。</p>

<ul style="list-style-type: none"> ・ 的確なアセスメントに基づき、自立支援のために最適なケアマネジメント（サービス選定を含む）を行う。 	一部実施	<p>最適なケアマネジメントの実施に向け、的確なアセスメントを行うよう心がけた。ただ、課題分析やサービス選定を含むアセスメント能力について、職員個々の経験や知識、技量等に差異がみられる。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ アセスメント能力の向上を図るため、介護予防支援事業所（居宅介護支援事業所）への介護予防プラン作成もしくはリ・アセスメント支援シート作成に関する学習会を開催する。 	実施	<p>6月に落合ケアマネ会にて課題分析に関する学習会を、12月にはろばの学び舎からの依頼によりリ・アセスメント支援シート作成に関する学習会を2回に分け実施した。</p>
<p>《総括》</p> <p>的確なアセスメントに基づくケアマネジメントについては、部署内では概ね実施できているが、アセスメント不足による不適切なケアマネジメントが散見された。10月より、月1回「ぐっどらいふミーティング対象者選定会議」を実施し、ケアマネジメントプロセスの精査を行うことで職員個々の力量の底上げを図っている。</p> <p>近隣の居宅介護支援事業所に向けてのケアマネジメント関連の学習会についても、積極的に実施した。</p>		<p>《総合評価》</p> <p>B</p>
<p>《次年度以降にむけて》</p> <p>職員の介護予防ケアマネジメント能力向上については個々の課題を明確にし、OJTや講義の手法を組み合わせた指導・教育が急務である。</p>		

1.1. 八王子市高齢者あんしん相談センター由木東（地域包括支援センター）

令和元年度（平成31年度）の重点的な取り組みについて

<p>(1) 開所体制を整えスムーズな引継ぎを行う。</p>		
<p>・ 6月1日開所に向けて、職員採用、事務所整備、職員研修、関係書類作成、関係機関挨拶等の準備を行う。</p>	<p>実施</p>	<p>職員異動や新規採用により予定の職員数を整えた。開所前より、関係機関や居宅介護支援事業所、近隣のCM交流会等に出向き、関係作りに取り組んだ。</p>
<p>・ あんしん相談センター堀之内より、担当地区（東中野・大塚・鹿島・松が谷）のケース、関係機関の引継ぎをスムーズに行う。</p>	<p>実施</p>	<p>あんしん相談センター堀之内の協力を得て、開所前より打ち合わせを行い、計画を立てて実施できた。</p>
<p>《総括》</p> <p>あんしん相談センター堀之内から協力を得て開所前の事前準備とスムーズな引継ぎを行うことができた。</p>		<p>《総合評価》</p> <p>A</p>
<p>《次年度以降にむけて》</p> <p>今後もあんしん相談センター堀之内と連携し、地域ケア会議や職種ごとの連携会議などを通して関係機関と協働して地域の社会資源の開発を行っていく。</p>		

<p>(2) 円滑な窓口対応を行い身近な総合相談窓口としての存在をPRする。</p>		
<p>・ 相談者の困りごとをCSWと協働しながら対応する。ケースによっては適切な関係機関につなぎ、つないだ後の状況確認を行う。</p>	<p>実施</p>	<p>同じ事務所内にある、地域福祉推進拠点や市民部と連携し行った。連携先と適時情報の共有・相談を行った。</p>
<p>・ 窓口対応が適切にできるように、職員の配置・役割分担を行なう。</p>	<p>実施</p>	<p>訪問や会議予定などを全員で共有し調整。緊急時等は本部に電話転送し対応を協力してもらった。</p>
<p>・ 担当エリアの自治会、老人会、サロン等に出向き、由木東事務所内に開所したことを広くPRする。</p>	<p>実施</p>	<p>地域の団体（鹿島さくら会・大塚寿クラブ・松が谷福祉の会まつぼっくり・大塚団地ふるさとサロン・陽光台自治会福祉部会・サロンとちの木・シックス倶楽部・Bテラスサロンふじ・Aテラスサロン）に顔を出すことができた。担当エリア内広報のチラシを作り回覧板で周知することができた。</p>

<p>《総括》</p> <p>適切な相談対応がスムーズにできるように、包括内での情報共有や関係機関と連携を行った。</p>	<p>《総合評価》</p> <p>A</p>
<p>《次年度以降にむけて》</p> <p>継続して、市民部・地域福祉推進拠点と連携して窓口対応を行う。</p> <p>虐待や困難ケースだけでなく、現在進行中のケースに対してスムーズな対応ができるようにミーティングや申し送り等で情報共有する。</p> <p>昨年度、関わる機会を作れなかった地域の団体にアプローチし、高齢者あんしん相談センターの役割や活動を広く周知する。</p>	

<p>(3) 由木東地域の特性を把握し、地域の方と関係機関とネットワークを作る。</p>		
<ul style="list-style-type: none"> 介護サービス事業所、NPO 法人、医療機関、民生委員、ボランティア団体、自治会・管理組合等、顔がわかる関係をつくり、気軽に連携できるようにする。 	<p>実施</p>	<p>地域福祉推進拠点のコミュニティソーシャルワーカーや生活支援コーディネーターと一緒に関係機関や地域の団体に訪問し関係づくりを行った。</p>
<ul style="list-style-type: none"> 地域ケア会議などを活用し、地域の関係者と課題共有や支援ネットワークづくりを進める。 	<p>一部実施</p>	<p>あんしん相談センター南大沢・堀之内や地域福祉推進拠点等と協働し行った。延期された会議等もあり地域ネットワークづくりは今後も課題。</p>
<p>《総括》</p> <p>概ね地域の関係者と顔を合わせ地域の实情（高齢化や不足している社会資源）を把握することができたが、延期された会議（東中野・大塚地区）や事業もあり達成度は十分とは言えない。</p>	<p>《総合評価》</p> <p>B</p>	
<p>《次年度以降にむけて》</p> <p>地域ケア会議に関して、2月3月に予定していた会議は新型コロナウイルス感染拡大防止のため延期となったため、改めて時期をみて開催する。</p> <p>介護・福祉関係の事業所だけでなく、医療関係・店・大学等、地域の資源として広く呼びかけネットワークを作る。</p>		

(4) 八王子市・八王子市社会福祉協議会と協働する。		
・八王子市の施策を理解し、連絡調整を密に行いながら業務にあたる。	実施	八王子市役所の複数の関係各課と連絡を取り、担当業務や連携内容の確認を行いながら業務を行った。
・高齢者だけでなく世帯全体での生活課題解決をスムーズにできるように、連携してケース対応を行う。	実施	地域福祉推進拠点コミュニティソーシャルワーカーや生活支援コーディネーター、保健所、自立支援課等と適宜連携した。
・地域住民や関係団体のニーズに応じた講座開催やサロンへの参加等、連携し実施する。	実施	自治会やサロン、シニアクラブ、ふらっと相談室等で実施。
《総括》 制度の運用や各機関の役割等、詳細なところで理解していない部分もあった。2月3月は新型コロナウイルス感染症に伴い予定していた事業ができなかった。		《総合評価》 B
《次年度以降にむけて》 多問題ケースの対応や地域資源の開発など、担当部署だけでなく関係機関や地域の関係者を巻き込んでより効果的な解決策が図れるように協働する。		

(5) チームとしての力を発揮する		
・専門職としての力、連携する力が向上できるように、保健医療福祉に関する研修に積極的に参加する。	実施	都や八王子市主催の研修だけでなく医療機関、各資格団体主催にも参加した。
・日常業務の中で情報共有やケース検討を積極的に行い、他職種・他機関との連携を意識しながら行う。	実施	朝のミーティングだけでなく、月3回程度、包括内研修やケース検討の時間を設けた。
《総括》 包括支援センター業務初心者が5人(7人中)のため、包括支援センターとしての業務のスタンダードをまずは理解し、市の介護保険や事業を学び実践した。虐待や多問題ケース等、包括職員全員で共有し検討する時間をつくり、チームとしてケースや事業に活かした。		《総合評価》 A
《次年度以降にむけて》 専門職個人の資質向上を図りつつ、チームとして情報共有・検討する時間を作り、より地域のニーズにあった事業の運営ができるようにする。 個別ケースは主担当と副担当を決め、多視点での検討を行う。虐待や困難ケースは適時全員で検討する機会を作り、より効果的に援助ができるようにする。		