

前年の概況

かんだ連雀開設3年目の年に、法人創設60周年記念シンポジウム「神田の福祉 安心して住みつけられるために 一私たちにできること」を開催、162名の参加者とシンポジウムを成功させることが出来た。「まじめに、誠実に」という姿勢が地域に受け入れられ、地域と良い関係が築かれつつある。地域との連携では「相互応援協定書」の締結と「施設運営協議会」を発足することができた。介護保険制度改定にかかわる対応・対策には大変苦慮を強いられたが、ご家族のご理解と、職員の協力体制で軌道にのせることができた。しかし、収支のバランス上では大きな課題が残る。人材の育成ではサービスマナーを基にした取り組みを行ったが、年度末に数名の退職者が出るなど人事計画に少なからず影響がでた。事業の客観性と透明性を図るため、第三者評価受審と千代田区オンブズパーソンのモニタリングを受けた。

1. 特別養護老人ホーム・ショートステイ  
利用者の介護度は平均4.4の重介護状況が続き、多層階による介護力の分散など課題は多い。しかし、小グループのメリットを生かしたユニット的ケアで「誠実な介護」、「寄り添う介護」に努めた。特別養護老人ホームの利用率は95%、ショートステイは空床利用を含めて96%であった。

2. 在宅関係  
①地域包括支援センター：千代田区より受託した新しい事業の取り組みでは多様な支援調整の役割を担った。  
②ディサービス：スポット利用の取り組み、地域密着のサービス推進により利用率は70%となった。  
③居宅支援事業：ケアマネジメント業務の適切な遂行を図った。新予防給付業務は取扱い件数適正化のため受託しなかった。  
④高齢者住宅生活協力員事業：介護福祉士の配置を継続し、入居者には親切・丁寧に生活相談、緊急対応等に関わり、高い評価を得ることができた。

本年の重点ポイント

**【重点ポイント】**  
高齢者の福祉・介護の拠点として「安心・安全・信頼」を目標に、下記項目を柱とした事業展開を行う。

1. 神田事業所の連携強化  
在宅福祉型の岩本町ほほえみプラザと滞在型福祉のかんだ連雀が車の両輪となって、神田地区の在宅高齢者及び家族を支援する。

2. 「サービスマナー」を基にした人材育成を強化し、サービス向上に繋げる職員体制の見直しを図る。

3. 個別援助計画に基づく適正なサービスの提供  
①法人の統一書式に基づき、プラン・ドゥー・シーのマネジメントサイクルを確立する。  
②身体拘束全面廃止に向けての取組み  
③感染予防、口腔ケアの徹底  
④業務マニュアル整備によるサービスの標準化  
⑤機能回復訓練実施の取組み  
⑥リスクマネジメントの徹底

4. 地域との連携  
①相互応援協定書に基づく防災対策の推進  
②「施設運営協議会」の取組み  
③ボランティア、実習生の積極的な受入れ

5. 事業の客観性・透明性を高めるための取組み  
①法人自己評価の実施  
②第三者評価・オンブズパーソンの取組み

**【全体を通した考え方】**  
かんだ連雀の「価値(質の高いサービスの提供)」を決めるのは職員一人ひとりの日々の努力の結集であることを認識する。

1. 職員一人ひとりが健康で元気であること

2. 笑顔・優しさ・思いやりのある接遇、丁寧な言葉づかいでサービスを提供する。

3. 利用者・家族、区民の声を真摯に聴きサービス向上に繋げる。  
(家族会・運営協議会・オンブズパーソン)

4. 利用者の人権、個人情報保護法を尊重したサービスを提供する。

5. 適正な予算執行とコストダウンへの取組み

6. 組織の刷新・活性化を常に心がけ、考える力・感性を磨く等を育成し、サービス提供に生かす

課題

●施設の命題は利用者サービスに徹することである。

1. 「介護保険制度見直し」の対応・対策

2. 人材育成  
①神田事業所の連携による人材育成 ②職員体制の充実 ③職員資質の向上⇔外部研修への派遣、法人研修、事業所研修、施設内研修、海外交換研修(スウェーデン、韓国)等

3. ユニット的ケアの推進  
より身近に一人ひとりの生活を尊重したサービスの提供  
生活をつなぐ意味を大事にする。(在宅の延長線上にホーム等の生活がある。)

4. サービス評価への取組み  
①法人自己評価の評価値向上  
②第三者評価とオンブズパーソン(千代田区及び運営協議会員)の取組み

5. リスクマネジメント⇔事故防止と衛生管理(特に感染予防)の徹底

6. 各事業ごとの利用率アップ⇔目標達成

7. 地域交流  
①町会との連携  
②実習生・ボランティアの受入れ  
・シルバーパーワーの活用  
・中学生介護体験の受け入れ  
・保健所研修医・日大歯学部歯科衛生士実習生の受入れ  
・介護福祉士・社会福祉士養成実習生受入れ

	「安心・安全・信頼されるサービスの提供」に努めてきたことを継続し、より良いサービスの向上をはかる。
	<b>重点項目</b> ・法人事務局業務統合に合わせ、神田事業所として調整室業務の統合を図り、より効率的な業務が行えるよう整備する。 ・他部署理解のための、情報共有化のしくみ作り、具体的でわかりやすい報告方法などの検討と導入。 ・契約書、起案書などの一括した文書管理。 ・災害対策に対する職員知識の向上。 ・プログラムに沿った人材育成。
サ ー ビ ス 調 整 室	I サービスの質の向上 1. サービス評価への取組み サービス評価をはじめ、苦情・要望等の内容を事業に反映できるように、職員の自己評価や第三者評価を実施する。 (1)職員の自己評価(年1回、法人共通の事業別評価表) (2)第三者評価 2. 苦情対応・解決 3. 施設運営協議会への取組み 地域に密着した開かれた施設となるため、協議会を設置し、運営に関する協議等をおこなう。 ・構成は地区民生委員・町会・ボランティア等とする。 II 人材育成及び研修の取組み プログラムに沿った人材育成が行えるよう、チェック表での報告方法などを検討する。 ・チャレンジプランの精度アップ ・スキルアップ(新人研修・現任研修) ・法人内職員交換研修 ・海外研修(スウェーデン、韓国) III 請求事務の充実と業務の省力化 ・法人事務局と神田事業所として連携し業務の省力化を図る。 ・契約書や起案書などの文書管理について、整備ファイリングを徹底する。 IV 利用者が安全で安心した暮らしをするために環境整備をおこなう (1)事故防止、衛生管理の徹底と職員の知識向上 (2)防災の徹底 V 財務関係について 厳しい介護報酬財源の中で全職員が徹底した節約を心がけ、必要最低限の予算計上にて質の高いサービスが提供できるよう努力する。 VI 職員対応 (1)職員の健康管理 (2)感染症への対策
地 域 包 括 支 援 セ ン タ ー	高齢者が住みなれた地域で安心して暮らし続けるために、介護・看護・医療などの多様な支援を包括的・継続的に提供していくための調整の役割を担う。 1. 業務内容 ①総合相談・支援 ②権利擁護・虐待防止支援 ③包括的・継続的ケアマネジメントの推進 ④介護予防ケアマネジメントの推進 2. 総合的な相談業務 ①地域の相談の拠点 ②制度を補完する役割 ③実態把握 ④地域におけるネットワーク構築 3. 介護予防ケアマネジメント ①介護予防サービス 4. 地域よるケア事業 ①どんな制度・サービスにも該当しない支援 ②制度・サービスが利用できるまでの過渡的な支援③信頼関係の構築上、必要な生活支援・訪問 ④心身の急変による緊急支援 ⑤介護保険要介護未認定の身寄りのない独居高齢者の入退院支援
居 宅 介 護 支 援 セ ン タ ー	住み慣れた自宅・地域で暮らしたいという意思を尊重し、支援する。家族と共にケアチームが円滑に支援できるよう状態の把握や連絡調整を行い、適切なサービスが提供できているか確認しマネジメントをしていく。 1. 業務内容 ①アセスメントに基づく介護計画の作成 ②モニタリング(毎月)によるサービス利用状況の確認、計画が適正であるか確認 ③サービス担当者会議の開催 ④相談・連絡調整 ⑤毎月の利用計画(7表)の説明と同意 ⑥給付管理 2. 質の高いマネジメントを提供する ①居宅支援事業所内でのケースカンファレンスの実施。実施後検証をする。 ②制度の理解、新しい情報を収集する。 ③医療・栄養等の知識を得る。 ④書式を有効的に活用し、業務の円滑な遂行を図る。

	サービス提供事業
食 事	安全で衛生的な食事はもちろんのこと、利用者が満足できるような食事の提供をめざす 1. ソフト食等の食べやすい食事形態の研究とサービスの向上をめざす 2. 会議への参加 3. 安全な食事づくりのための衛生管理と防犯・防災管理の強化 4. 岩本町ほほえみプラザとの統合実施
看 護	施設間の連携を密にし、ご利用者が「その人らしく、安全・安楽に生活」できるように支援していく。また、看護職のみならず介護職も共に「高齢者」の特徴を把握し早期発見・早期対応が出来るように職員育成の強化を図る。 <b>重点項目</b> 1. 個別援助計画のモニタリングと、それに基づいた援助の統一 個別性を考慮し、看護の立場からも具体的な計画を立案(新規のみ)する 担当者会議への参加、モニタリングの実施 2. 感染予防対策 希望者にインフルエンザや肺炎球菌の予防接種を実施、感染に関する研修会を実施 3. 緊急時の対応 緊急時対応マニュアルの改訂、医療処置を行う期間の基準設定 4. 職員の健康管理及び知識・技術の向上
特 別 養 護 老 人 ホ ー ム ・ シ ョ ー ト ス テ イ	「安心・安全・信頼されるサービス」を提供する 1. 個別援助計画の徹底 ユニット的ケアを基にアセスメント、サービス担当者会議、モニタリング、計画の見直し、更新の実施 2. サービスマナーの向上 利用者・家族との関係は築かれてきたが、「利用者と職員は社会的関係である」ことに立ち返り、マナーを徹底する 3. 職員体制の検討、介護技術の向上 職員体制が安定することは、介護技術の継承・向上になり、利用者のより良い生活支援にも繋がる 4. サービス向上のための会議・各委員会・研究会の有効活用 ①サービス担当者会議 ②サービスマナー向上委員会 ③身体拘束廃止委員会 ④リスクマネジメント委員会 ⑤労働安全衛生委員会 ⑥入浴研究会 ⑦食事研究会 ⑧排泄研究会 ⑨アクティビティ研究会 ⑩感染予防対策委員会 以上の諸会議を定期開催し、記録に残していく 5. ショートステイ(5床+空床2) ①個別援助計画の継続・書式の見直し ②滞在中の食事・環境整備 ③滞在中のアクティビティの充実 滞在を楽しんでいただくために、アクティビティへの参加が出来るように充実を図る
デ ィ サ ー ビ ス	1. 通所介護計画の作成 ご利用されている方の通所介護計画書がより実態に沿った計画書となるように作成する 2. モニタリングの実施 計画書に基づいて常にご本人様の状況の変化を把握し、モニタリングに反映する。 3. 活動内容の充実 施設内活動の幅を広げるだけでなく、利用者のニーズにある外出活動などにも取り組む 又、ご利用者・ご家族へアンケートを行い、常に新しいニーズを把握し取り組む
高 齢 者 住 宅	受託事業：千代田区営淡路町高齢者住宅生活協力員 入居世帯数 21世帯 1. 相談業務 2. 安否確認 3. 関係機関との連絡 関係機関との連携⇔区住宅課・高齢者福祉課・消防署・警察署：防災・防犯活動 4. 有資格者の配置(介護福祉士) 5. 住宅の管理⇔通常業務時間外の緊急対応 6. 神田地域包括支援センターとの連携⇔出張介護相談の実施 かんだ連雀との連携・協力体制⇔緊急時等の対応 7. 月次計画⇔偶数月：茶話会、奇数月：簡単な食事作りと会食 8. 週間計画⇔健康体操：セラバンド体操、手芸活動