

令和元年度
事業報告書

社会福祉法人多摩大和園

しんぼり

目 次

しんぼり 全体報告

P 1 - P 7

しんぼり全体報告

I 事業概要

1. 全体概要

開設 6 年目を迎え、地域や関係機関とより円滑に連携をとることができるようになった。相談員 2 名で業務を効率的に分担することにより、地域での活動をより多方面にかつ丁寧に行うことができた。民生委員、自治会、老人会、東京都住宅供給公社窓口、サロン、自主グループ、介護予防リーダー、社協見守り声かけ協力員、大きな和等の関係機関と連携を図りながら事業運営にあたった。

ほっと支援センターきよはらと連携し、課題のある高齢者の生活状況を把握し、自宅への同行訪問や依頼訪問の機会も多かった。事前の約束がないために警戒する高齢者には、ほっと支援センターきよはらの医療職等と同行訪問し、医療をきっかけに必要な支援へ結びつける機会が非常に多かった。また、ほっと支援センターきよはらで受けた相談について円滑な支援を進めるために、地域の見守り役として見守りぼっくすが同行訪問し、介入のきっかけを作る機会も多かった。

アウトリーチ機能を活用し、東大和市から依頼のあった 65 歳以上の高齢者世帯名簿に基づき単身高齢者のみ世帯及び複数の 65 歳以上で構成される世帯を戸別訪問し、事業内容の広報や生活状況の把握に努め、必要に応じて介護サービスや緊急通報システム、介護予防のための地域活動参加等を提案した。このように、アウトリーチや関係機関からの情報提供による訪問から、介護保険の申請、高齢者福祉サービスの利用、地域活動への参加につながったケースも多数あり、高齢者が実際に地域活動に参加できるまで丁寧に対応し、ケースによっては同行して活動の主催者へ橋渡しをすることもあった。

名簿の整備や今までに訪問した世帯の情報が蓄積されたことにより、アウトリーチ訪問を更に効率的に行えるようになり、地域の全体像が少しずつ浮き彫りとなってきたおり、2 層協議体の活動にも積極的に参加した。

ケアマネジャーからの依頼で緊急通報システムを申請し、サービス担当者会議に出席して事業内容を説明し、サービス事業所と連携する機会も多かった。

今後も、この活動を継続し、見守りが必要な高齢者に対して支援を行っていききたい。

引き続き、高齢者ほっと支援センターきよはらと連携し、地域における相談窓口としての役割を果たすとともに、地域包括ケアシステムの構築に向けて、生活支援体制整備推進部会の一員として、その役割を担っていききたい。

2. サービス提供

東京都の高齢者見守り窓口設置事業である「東大和市高齢者見守りぼっくすしんぼり」の管理・運営に関する業務について、東大和市の委託を受けて実施した。

高齢者の安心・安全を提供するために、高齢者からの相談受付や生活状況の把握、関係機関と連携した見守り、緊急通報システムによる見守り等を行っている。

見守りぼっくす事業におけるアウトリーチ機能を十分に活用し、民生委員、自治会、老人会、介護予防リーダーなど、地域の活動と連携した。

また、医療機関、東京都住宅供給公社窓口、社会福祉協議会主催の見守り・声かけ協力員などと連携し、地域の特性や地域の課題の把握、改善・解決に尽力した。

3. 職員配置状況

	勤務形態	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
相談員	正規	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
相談員	契約	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

II. 事業実績

1. サービス提供体制の充実と人材育成、キャリアアップの取り込み

(1) サービス提供体制の強化と多様化するニーズへの対応

- ①人員と業務量の均整化（標準業務）に留まらず、更なるサービス提供のための創意工夫による業務を実践した。
- ②利用者の重度化、虚弱化、医療依存度の増加や介護環境など、多様化するニーズに対応できる体制の構築に努めた。

(2) 職員ひとり一人のスキルアップと次世代を担う職員の育成

- ①職層別研修体制の充実による知識の習得とOJTによる業務実践能力の習得に努めた。
- ②将来的な法人・施設運営の視野に立った段階的な職員育成システムの構築に努めた。
- ③目標設定シートを活用し、短期・中期・長期等、期間ごとの目標へ向かって業務遂行を管理することで、能力及びモチベーションの向上を目指した。
- ④チームとして業務を遂行することを基本とし、問題のある事案については市役所、ほっと支援センター等関係機関に適宜相談し、単独で抱え込まず、専門職としてのバーンアウトを防止した。

2. 生活・職場環境等改善の取り組み

(1) 豊かで潤いある利用者の安全な生活環境の構築

- ①事故、苦情などの予防、事後対応、再発防止などのリスク管理体制を強化した。

(2) 労働環境、労働条件の改善

- ①ワーク・ライフ・バランスの視点から、職員の仕事と生活の調和、心身の健康保持のための労働環境整備に努めた。
- ②サービスの提供体制・内容と職員の業務量からのバランスと調和のとれた業務システムの構築を行った。

3. 運営体制安定化、財務体質健全化の取り組み

(1) 施設内外からの運営体制の確立

- ①法人・施設が行なうべき業務、緊急通報システム委託業者により行われる業務内容については市役所や他見守りぼっくすと連携し、合理的かつ効率的な業務の再構築を行った。
- ②ボランティアや民生委員など、施設を取り巻く支援体制との連携強化と社会資源を積極的に活用した。

4. 実績報告

活動分類	内容	人数・件数	
① 見守り活動 実施状況	・見守り対象者名簿登載人数（直近で把握している累計）	369	人
	・見守り活動を行った対象者の実人数	1570	人
	・戸別訪問による見守り活動の件数	1593	件
	（うち、実際に面会できた訪問件数）	930	件
	・電話訪問による見守り活動の件数	138	件
	（うち、実際に会話できた電話訪問件数）	98	件
	・本人が見守りぼっくすに来所することによる安否確認	19	件
・ボランティア等を活用した見守り件数	9	件	
② 相談受付状況	・相談受け付け件数	1843	件
	（来所による相談件数）	72	件
	（電話による相談件数）	453	件
	（訪問による相談件数）	1138	件
	（来所・電話・訪問以外による相談件数）	180	件
	・相談受け付けにより他機関等に繋いだ件数	831	件
③ 民間緊急通報 システム 設置状況等	・民間緊急通報システム設置実世帯数	86	世帯
	・民間緊急通報システム発報件数	87	件
	（正報）	17	件
	（誤報）	70	件
	・発報を受けて対応した件数	34	件

Ⅲ 会議・委員会・業務担当

情報交換を積極的に行い、相互理解を深め、施設全体が有機的に機能するように会議を開催した。短い間で密度の濃い時間とするため、事前の準備を徹底し、会議中は活発な意見交換の場とした。

1. 外部会議 参加状況

会議名	主催者	回数
見守りぼっくす連絡会	東大和市	6
生活支援体制整備推進部会	東大和市	3
東大和市見守り・声かけ活動地区委員会	東大和市社会福祉協議会	14
ケアマネットやまと	ケアマネットやまと	2
地域ケア会議	東大和市高齢者ほっと支援センター きよはら	3
相談協力員連絡会議	東大和市高齢者ほっと支援センター きよはら	0
大きな和連絡会	社会福祉協議会	2
ささえあいを考える会	東大和市	3

2. 施設内会議・委員会

会議名称	実績	出席者
全体会議	年1回	きよはら全職員、しんぼり全職員
運営会議	年12回	センター長、きよはらリーダー、相談員、 看護師、事務員、しんぼり相談員
安全運転管理委員会	年12回	※運営会議に準ずる
苦情解決委員会	年12回	※運営会議に準ずる
事故対策委員会 (リスクマネジメント委員会)	年12回	※運営会議に準ずる
防火管理委員会	年12回	※運営会議に準ずる
衛生管理委員会	年12回	※運営会議に準ずる
虐待防止委員会	年12回	※運営会議に準ずる
しんぼり事業内会議	適宜	センター長・相談員・事務員

IV 研修計画

専門職として日々の業務をより充実させるため、職員の資質向上に向け、内部研修と関係機関・団体が主催する外部研修会への参加を通じて、幅広く基本的サービス援助技術及び知識の充実を図った。

1. 外部研修 参加状況

研修名	主催者	日程	参加人数
H31年度認知症対策推進研修会 「認知症の行動・心理症状の基礎知識 と日本版 BPSD ケアプログラム」	東大和市高齢介護課	8月20日	1

H31年度在宅医療・介護連携推進のための地域における多職種連携研修会	東大和市高齢介護課	9月7日	2
令和元年度第2期 東京都介護支援専門員更新研修	東京都福祉保健財団	9月18日、 10月3日・11日 ・18日・25日	1
社協見・声かけ活動協力員研修 「ひきこもりについて考える」	東大和市 社会福祉協議会	10月24日	2
高齢者見守り相談窓口設置事業に係る 情報交換会	東京都福祉保健局	10月30日	1
H31年度地域ケア会議研修	東大和市高齢介護課	12月13日	2
東大和市高齢者虐待対応研修会	東大和市高齢介護課	12月16日	1
港区ふれあい相談員による 高齢者見守り活動報告会	港区高齢者支援課	2月6日	1

2. 内部研修 参加状況

研修名	講師名	日程	参加人数
全体研修「虐待防止と権利擁護」	平田 厚 弁護士	6月16日	2
相談員・ケアマネジャー等研修	社会福祉法人楽山会 香川 卓見 氏	8月29日	1
地域講演会 「地域共生について考える ～認知症当事者の声を聴く～」	DAYS BLG!はちおうじ 守谷 卓也 氏 他メンバー	10月26日	1

※事業内研修については、特に日程は定めず日常的に研修に努めた。

3. 年間業務担当 取組実績

関係各所との十分な連携を図り、しんぼり全体の窓口及び統括的な役割を担った。

担当業務名	取組内容	担 当
設備・保守	施設の設備保守・管理・営繕等に関わること	相談員
外部研修	職員の外部研修に関わること	相談員
広報紙	法人・施設通信の作成・編集・発行	相談員

V 環境整備計画

1. 環境整備方針

(1) 施設全体（共有箇所）環境整備

新堀地区会館が定める規定により、共有箇所や屋上、外回り等は館長の指示に基づき清掃し、全体で美化保健衛生にあたった。

(2) 環境整備体制

見守りぼっくす内は、日々清掃するとともに整理整頓し、美化衛生に努めた。

VI 防災計画

1. 防災訓練

例年、新堀地区会館の防災訓練は年 1 回程度実施予定だが、今年度は会館としての実施がなく、実績なし。

VII 事務計画

1. 事務体制整備、運営財務状況の確認

きよはら事務員の協力により毎月の月次試算表をもとに収支状況・委託費・予算等の確認・管理を行い、法人事務局と情報を共有し、契約に基づき適切な運営に努めた。

2. 設備・備品の整備

管理台帳を作成し、現状把握に努め管理するとともに、消耗品・器具備品等の節約に努めた。

3. 事務業務の効率化

事務業務マニュアルを作成し、マニュアルに基づき事務処理の効率化を図った。

VIII 苦情解決体制及び情報管理体制

1. 苦情解決体制

各事業所で提供したサービスに関する相談・苦情については、管理責任者及び担当者を設置し、正確な状況把握と必要に応じた迅速かつ適切な対処を行った。

2. 情報管理体制

個人情報保護法に基づき、個人情報の管理責任者及び担当者を設置し、東大和市の 65 歳以上高齢者名簿の個人情報の管理体制の徹底を図った。

IX 地域貢献事業

1. 清掃活動

新堀地区会館の一員として、常に高齢者率の高い地域の一員であることの自覚を持ち、定期的に施設周辺の環境について確認し、会館職員と協力し、必要に応じ清掃活動等を実施することで少しでも地域に貢献する姿勢で臨んでいる。高齢者世帯の多い施設周辺が安全な環境を維持できるよう努めた。

2. 広報活動

戸別訪問時、市内自主グループやサロン活動、ゆうゆう体操等介護予防につながる活動の情報を提供した。東大和市高齢者見守りぼっくす通信を年3回発行し、社会福祉協議会、自治会、老人会、サロン、自主グループ、市民センター、地区会館、集会所、店舗等に配布し、PRに努めた。3ぼっくす合同で福祉祭に出展し、通信や事業パンフレット等の配布、相談窓口の開設による事業のPR活動にも努めた。

また、長寿の集い、元気ゆうゆうフェスタでも事業パンフレットやしんぼり通信の配布を行った。

併せて、見守り・声かけ活動地区委員会には毎回出席し、事業PRに基づく情報収集や連携依頼を行った。