

令和3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 事業報告

P 1 - P 7

しんぼり全体報告

I 事業概要

1. 全体概要

開設 8 年目を迎え地域や関係機関への周知がなされてきており、更に円滑に連携をとることができるようになった。コロナ禍で活動に制限がある中でいかに効果的に見守りを行えるか、昨年に続き試行錯誤の活動となった。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、大きな和等の関係機関と今まで構築してきた関係を利用し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て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。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・つなぎ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。家族同居でも家族に課題のある世帯があるため、転入等で情報のあった世帯についても 1 度は訪問して状況確認に努めた。訪問を重ねて信頼関係を構築し相談を受ける機会も多数あった。新型コロナウイルスによる緊急事態宣言発令中は面会をせずに丁寧なコメントを書いた訪問カードに通信を添付しポストイングをした。訪問カードを見た高齢者から連絡があり状況把握ができたケースもあった。

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る。

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。80歳以上の独居、のみ世帯の状況については概ね把握ができた。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、大きな和、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組み

(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 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）	326	人
	・見守り活動を行った対象者の実人数	1994	人
	・戸別訪問による見守り活動の件数	1811	件
	（うち、実際に面会できた訪問件数）	928	件
	・電話訪問による見守り活動の件数	193	件
	（うち、実際に会話できた電話訪問件数）	157	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	52	件
	・ボランティア等を活用した見守り件数	21	件
② 相談受付状況	・その他の方法による見守り件数	120	件
	・相談受け付け件数	2160	件
	（来所による相談件数）	72	件
	（電話による相談件数）	688	件
	（訪問による相談件数）	1185	件
	（来所・電話・訪問以外による相談件数）	215	件
③ 民間緊急通報 システム 設置状況等	・相談受け付けにより他機関等に繋いだ件数	627	件
	・民間緊急通報システム設置実世帯数	102	世帯
	・民間緊急通報システム発報件数	57	件
	（正報）	11	件
	（誤報）	46	件
	・発報を受けて対応した件数	26	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	8

生活支援体制整備推進部会	東大和市	書面 1 オンライン 2
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	6
ケアマネットやまと	ケアマネットやまと	オンライン 5
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	1
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	0
生活支援事業 第2層協議体	東大和市	13

2. 施設内会議・委員会

会議名称	実績	出席者
全体会議	年 0 回	きよはら全職員、しんぼり全職員
運営会議	年 12 回	理事長、苑長、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	同上	※運営会議に準ずる
苦情解決委員会	同上	※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)	同上	※運営会議に準ずる
防火管理委員会	同上	※運営会議に準ずる
衛生管理委員会	同上	※運営会議に準ずる
虐待防止委員会	同上	※運営会議に準ずる
しんぼり事業内会議	開催 4 回	センター長・相談員

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
ケアマネットやまと「2021年介護保険制度改正点の理解～ケアマネジメント関連～」	ケアマネットやまと (オンライン)	5月14日	2
ケアマネットやまと「東大和市におけ	ケアマネットやまと	7月26日	2

る介護認定審査会の仕組みについて」	(オンライン)		
ケアマネットやまと「ハラスメントの定義と対応について」	ケアマネットやまと(オンライン)	9月17日	2
令和3年度東大和市地域ケア全体会	東大和市高齢介護課	12月4日	2
令和3年度第1回高齢者見守り相談窓口関係者連絡会	東京都福祉保健局高齢社会対策部在宅支援課(オンライン)	12月17日	2
令和3年度東大和市地域ケア会議研修	東大和市高齢介護課(オンライン)	1月17日	1
令和3年度認知症対策推進研修(専門職向け)	東大和市高齢介護課(オンライン)	3月11日	2
ケアマネットやまと「東大和病院医療福祉相談室との意見交換会」	ケアマネットやまと(オンライン)	3月15日	2
令和3年度第2回高齢者見守り相談窓口関係者連絡会	東京都福祉保健局高齢社会対策部在宅支援課(オンライン)	3月22日	2

2. 内部研修 参加状況

研修名	講師名	日程	参加人数
メディパスアカデミー「ハラスメント研修」		4月26日	2
メディパスアカデミー「相談援助技術を磨く」		2月24日	2

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。

2. 感染対策

(1) 常に感染対策を念頭に、標準予防策を徹底した。

(2) 新型コロナウイルス感染症、インフルエンザ、ノロウイルス等の各種感染症の罹患防止に努めた。

(3) 地域活動においても感染対策を呼びかけ、通信のテーマにも取り入れて感染予防策を推進した。

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、契約に基づく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、JKK団地事務所、店舗、大きな和協力機関等に配布した。新型コロナ感染症による緊急事態宣言中は名簿による戸別訪問を控えて見守りぼっくす通信、訪問カード、お役立ち情報等をポスティングしPRに努めた。

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