

**2019年度**

**社会福祉法人北海長正会 事業計画**

<法人事業方針>

I. 法人を取り巻く情勢と課題

1. 災害における社会福祉法人の役割

2018年度は全国各地において自然災害が発生し大きな被害を受けた年であった。北海道内においては9月に台風21号と北海道胆振東部地震による甚大な被害により、今なお仮設住宅等での生活を余儀なくされている方も多くいる。当法人では地震により被害を受けた地域や避難施設への職員派遣、当施設での避難者の受け入れなど取り組んだ。この度の災害は、当法人の施設サービスをご利用されているお客様の安全の確保のための整備や地域で生活されているお客様の不安、広域の災害支援の在り方など災害時における社会福祉法人の役割を改めて考えさせられた。このような災害が、地域で暮らす障がい者、認知症高齢者、単身高齢者の方々にどのような影響を与えたのか、またどのような支援（サービス）が必要なのか、行政関係機関、地域の方々とともに考えていかなければならない。

2. 人材不足に対する取り組み

ここ数年、福祉業界は人材の確保が大きな課題となっており、当法人においても介護職員の確保は喫緊の課題である。老化による心身の衰えや病気や事故による障がいからくる生活のしづらさは、誰もが避けて通れない世界でありながら福祉や介護に対するイメージは「体力的にきつい仕事」、「給料が安い」などネガティブな要素が多い。福祉に関わる仕事は「その人が持つ心や身体の傷み軽減し、人を幸せにする仕事」、「人の人生に関わるかけがえのない仕事」である。制度に基づく各種支援や地域の課題やニーズを捉えた公益的な取り組みを積極的に行うことはもちろんだが、何よりも今この仕事に就く者が誇りをもって仕事を行い、福祉の仕事の魅力を一人でも多くの人に伝えていくことが大切である。

当法人では、2019年度人材不足に対する具体的な取り組みとして、①介護職員等の処遇改善、②介護職員等の職員育成を目的とした資格取得支援、③職員の自己啓発を図ることを目的とした資格手当支給、④星槎道都大学と福祉・介護人材育成及び学生の臨床資質向上を目的とした連携、⑤社会福祉の仕事を理解してもらうためのPR活動を進めていく。

3. AI・介護ロボット活用と備え

2035年には3人に1人が高齢者になると推測されており、少子高齢化が進む日本で増え続ける要介護者に対して福祉業界の人材不足が深刻化する状況の中、AI（人工知能）、介護ロボットはその解決策として検討・開発されてきた。AIを搭載した介護ロボットは「情報」「判断」「動作」の3つ要素を巧みに処理し、ケアプラン作成、移乗・移動支援、排せつ支援、見守り支援システム等が介護現場に導入され、既に福祉業界において身近なものとなってきている。当法人におけるAI・介護ロボットは、まだ始まったばかりでその活用は「介護ベッド（離床見守りシステム）」の導入に限られている。AI・介護ロボットの導入は、職員の負担軽減、人材不足を補うシステムという考えに留まらず、自立支援という視点から施設生活や地域での生活にどう活用できるのか、今後どう我々の仕事に影響を及ぼすのか検討していかなければならない。

## II. 法人事業の課題

### 1. 基本理念と倫理綱領に基づくケアの提供

2018年度、法人内で行った研修（全体研修、階層別研修、専門別研修）は30回に亘り、参加職員数は述べ1,537人であった。研修目的は法人が提供する事業のサービスの質の向上である。研修の主な内容は、基本理念と倫理綱領に関する研修、お客様の権利擁護に関する研修、人材育成に関する研修、介護技術・相談援助技術向上に関する研修などである。

当法人では2017年4月に倫理綱領（社会福祉法人の使命の達成とともにお客様の「生きる喜び」につながるサービス指針）を定めた。私たちの事業は、お客様の自立生活の支援と尊厳を保持するための制度に基づく事業である。各事業に求められる業務の基本姿勢を表した行為規範が法人の基本理念であり倫理綱領である。基本理念と倫理綱領に基づくケアを実践し、日々の業務の中で今何が足りていて何が足りないのかを問い続けていかなければならない。また、職員一人ひとりの力を高め法人全体の力とするために、引き続き基本理念と倫理綱領を職員に定着させる研修や事業リスクを回避するための研修を継続して行っていく。

### 2. 第2期3ヶ年アクションプランに向けて

2019年度、第2期3ヶ年アクションプランがスタートする。障がい者施設は、2020年度更生部入所支援事業の廃止を目標に定員削減を進め、療護施設（定員80名）を中心とした施設体系に移行する。今後3年間のプランとしては、①サービスの見直しと質の向上、②事業における新たな価値の創出、③個室、アメニティー改修を中心とした環境整備、④共生型サービス事業、地域支援の新たな拠点づくり、⑤各事業の稼働率の安定を掲げ取り組んでいく。

高齢者施設は、介護報酬改定、地域包括ケアシステムの未成熟、入居系施設の増加などの外的要因に加え、介護人材不足、入院による稼働率の低下等の内的要因が事業に大きな影響を及ぼしている。当法人事業がサービス提供エリアとする北広島団地地区の要介護認定者数は2033年頃まで増加すると推計されている。要支援・要介護高齢者数の動向や求められるニーズを分析し先を見据えた戦略を立て各事業所の連携のもと事業安定に向け取り組んでいく。

地域共生社会の実現に向けて、障がい者（児）、高齢者の自立支援、地域のさまざまな生活・課題の解決に取り組み、最期まで住み慣れた地域で安心した暮らしが継続できるよう地域住民、自治体とともに三位一体となって福祉サービスの拠点として事業の推進に努めていく。

### 3. 連携強化のためのコミュニケーション

2019年度に向けて各事業管理者と事業計画ヒアリングを行った。各事業所から「連携強化」という言葉が随所に使われていた。各事業間、職員間の連携において重要ことは相互のコミュニケーションである。コミュニケーションは業務が忙しくなるとつい会話する時間を省略してしまうが、お客様、ご家族、職員相互の人間関係を良好に築くために必要不可欠なものであり、業務を遂行する上で欠くことのできないものである。当法人の基本理念「力が出るほうれんそう」は、「お客様の役に立つために、一人ひとりの力を全体の力とするために報告・連絡・相談を徹底しチームワークの結束に努めます」と謳っている。自分の考えや思いを伝え、相手の考え思いを聴き、考え方の違いを理解することでコミュニケーションが図られ互いの信頼関係は築かれていく。本年度は日常業務はもちろんのこと、各種会議、委員会、研修等の中で話し合う機会をつくることで職員のコミュニケーション能力を高めていく。

## 北広島リハビリセンター更生部

更生部は、当法人の障がい者施設第1期3ヶ年アクションプランに基づき、施設体系の見直しを図ることを目的に利用定員数の削減を行ってきた。2016年度以降、家庭復帰、自立生活、他施設移行等により実員数は減少し、当初想定していた目標より早く利用定員数を40名とすることができた。2020年度更生部入所支援事業の廃止を目標に、2019年度は、更生部利用定員数を20名とすることを次の目標に置き、お客様・ご家族と今後の生活についての意思確認を引き続き行い、適切な時期を見定め移行を進めていく。

当法人の基本理念並びに倫理綱領に基づき、施設生活において、お客様が生きる喜びを感じ、この先目標とする生活に近づくことができるよう専門的な視点に基づく生活・医療・訓練サービスを提供していく。

更生部入所支援事業廃止に向けた取り組みと併せて同事業廃止後の新たな収入源となる事業の検討に入らなければならない。新規事業の創設に向け国の施策、地域の実情を見定め、必要とされる事業をスタートさせるための準備に入る。

### <重点事項>

#### 1. 「サービスの質の向上」への取り組み

お客様一人ひとりの個別性を理解し、毎日の生活において「生きる喜び」や「大切にされている」と感じられるサービスを提供する。サービスの標準化を図るための取り組みとして、ケアガイドラインの活用と第三者（苦情解決委員、北広島市、北広島市社会福祉協議会、弁護士等）によるサービス検討委員会を開催する。

#### 2. グランドデザインへの取り組み

更生部利用定員数については今年度中に20名に変更する。お客様、ご家族の意思確認に基づき他施設移行（当法人療護部含む）を段階的に進める。2021年度の施設全体改修に向けて、ハード・ソフト面の見直しを行い、お客様、ご家族、職員にとって魅力あふれる施設づくりを目指す。

#### 3. 新規事業の創設に向けた検討

新規事業の検討にあたっては、国の障がい者、高齢者施策の動向や北広島市を中心とした地域の実情に沿った事業を考えなければならない。市役所、地域、当事者から情報収集を行い、新たな発想と当法人が持つ資源を活用し得る事業を見いだしていく。

## 北広島リハビリセンター療護部

療護部については2021年度までの3ヶ年アクションプランに基づき、①現行の施設の運営体制の見直し、②サービスの質の向上に向けた取り組み、③今後の施設全体改修、以上3つを柱とする「グランドデザイン」を確実に実践できるよう、職員が一丸となって取り組んでいくことを当施設の基本方針とする。

当法人の基本理念並びに倫理綱領に基づき、利用者一人一人が心豊かで快適な生活が出来るように、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って利用者の課題と意向を把握した上で個別支援計画を作成し、サービスを提供する。また、利用者及びその家族等からの施設サービスに関することやグランドデザインに関することなど、いかなる相談・苦情についても誠意を持って対応し解決を図ることを事業方針とする。

### <重点事項>

#### 1. 「生活の質の向上」に向けての取り組み

個々の利用者の障がい程度や特性に充分配慮した個別支援計画を策定し、社会参加やレク

リエーション、リハビリ的活動などの日中活動についても計画的に実施し、内容の充実を図る。また、サービスの標準化を図るための取り組みとして、ケアガイドラインの活用と第三者（苦情解決委員、北広島市、北広島市社会福祉協議会、弁護士等）によるサービス検討委員会を開催する。

## 2. 権利擁護の推進及び差別解消への取り組み

虐待の予防と早期発見及び養護者への支援を講じるための法律に沿い、施設内虐待の未然防止をめざして設けた「虐待防止に関する規程」を遵守し、利用者一人一人の人権を重く受け止め、全職員が利用者への虐待、体罰、いじめ、差別などの人権侵害行為を決して行わないことを心から誓い、支援を展開する。

## 3. 安定した施設運営に向けての対策

「障がい者施設第2期3ヵ年アクションプラン」に基づき、2018年度の報酬改定と2019年度の消費税導入に伴う報酬改定による影響を検証し、財政の安定化に努める。

## 4. グランドデザインへの取り組み

更生部と連動し、目標稼働率95%の早期達成を図る。また、2021年度の施設全体改修をめざし、より詳細な改修計画を作成するとともに、ハード面だけではなく、ソフト面の事業の確立を目指し、利用者が生活に喜びを感じ、また、職員の働く意欲が湧いてくるような施設環境整備を進める。

## 北広島リハビリセンター診療部

診療部は、この10年、更生・療護部施設利用者数の減少、地域サポートセンターみなみ創設による外来者数の減少、診療報酬・薬価改定等によって診療報酬収入が減少し、収支差額はマイナスであった。2017年度、北広島市介護予防日常生活支援総合事業を開始し、2018年度においては診療体制の見直しと薬剤管理の外部化によって収支バランスの適正化を図ってきたが、更生部は入所支援廃止に向けて動いていることから施設診療報酬は今後も減収となることが予想される。このため、2019年度は当法人の基本理念並びに倫理綱領に基づき、現診療体制のもと引き続き障がい者施設、高齢者施設利用者の健康管理に努めていく。

北広島市介護予防日常生活支援総合事業は、障がい者施設における介護保険制度事業への取り組みであったが、介護予防に対するニーズは高く、当法人が提供する機能訓練の専門性と相まって通所型サービスA事業は利用者数を着実に増やしてきた。在宅で生活されている要支援高齢者が、自らが要介護状態になることを防ぎ、地域において自立した日常生活を送れることができるよう支援していく。

### <重点事項>

#### 1. 健康管理への取り組み

施設で生活されるお客様の健康管理（予防・早期発見・治療）は、健康な生活を継続する上で重要な関わりである。障がいの多様化・重度化、高齢化から医療的な処置を必要とするお客様は多く、他医療機関への受診や入院はお客様にとっての負担（不安）を強いたり、施設にとっても経営上大きな影響を及ぼすものである。お客様が安心して施設生活を送れるよう健康管理に向けた診療体制の確保に取り組んでいく。

#### 2. 北広島市介護予防日常生活支援総合事業への取り組み

2017年度から開始した同事業の登録者は60名を超える事業となった。在宅で生活されている要支援高齢者は、「いつまでも健康でありたい」「要介護状態になることを防ぎたい」という思いをもって通ってくる。同事業が地域の方々の生活を支え、無くてはならない資源となるよう機能訓練の専門性を活かしたサービスを提供していかなくてはならない。同

事業については地域からの高いニーズもあることから、事業拡大に向けて課題（人材の確保と送迎車両の調達等）を整理し検討していく。

### 障がい福祉サービス事業所みなみ

基本理念に基づき、地域で暮らすどのような障がいの方にも、その人らしく生き生きとした生活を送って頂けるよう個々の障がい特性に配慮した個別支援計画書の作成を基に、みなみで過ごす時間を利用者様に喜んで頂き、毎日でも行きたいと思ってもらえる環境を作り、多様な日中活動を提供する。

日頃からの情報共有とチームワークを大切にし、チーム力を高め、質の高いケアの提供、各職種の専門性を生かし、一体的な支援を行う。

地域住民にみなみを利用して頂く機会(行事等)や場を作り、地域資源の一つとしての存在を確立する。

#### <重点事項>

##### 1. 利用者個々の状況に合った、日中活動の充実

利用者個々の特性に応じた個別支援計画の作成、利用者、家族に向けてサービス内容、活動等のアンケートを実施しご要望を把握するとともに、グループワークや集団活動等充実した日中活動を提供する。

##### 2. 支援力の向上、チームで一体感を持った支援体制作り

変則勤務の職員もいる為、職員間での報告・連絡・相談体制を徹底、情報共有を図り各職種の専門性を生かし、細やかなケア内容の蓄積と支援の統一を行い質の高いサービスを提供する。また、専門的知識、技術の講習や外部研修に参加し、スキル向上を図る。

##### 3. 地域や周囲の社会資源との協調関係作り

地域資源の一つとしての存在を確立する為、地域住民にむけた行事の企画、運営の実施、ボランティアの有効活用を行い協調関係作りに努める。また、地域交流ホール、喫茶スペースでの作業療法作品等の展示を実施し、みなみの活動の様子を知ってもらう機会を増やす。

##### 4. 共生型通所介護による一体的なサービス提供

4月より共生型通所介護をスタートさせるが、ケアマネ等、他機関とも連携を密に図り介護保険サービス移行後も円滑に使い慣れた福祉サービスを利用出来るよう調整を行う。また、他施設の見学を実施し高齢者の特性理解を深め、質の高いサービス提供を行う。

### 障がい児通所支援事業みなみ

基本理念に基づき、児童の障がいの特性や生活の実態に応じて専門職による質の高いリハビリや療育の提供を行い、日中活動の充実を図っていく。

急な体調不良や入院等による利用実績への影響が大きい為、スムーズな利用調整や、あらかじめ欠席を見越した利用の調整を行い、安定した利用実績の確保を行っていく。

医療的ケアを必要とする児童が多く、緊急的な対応（癲癇発作時や医療面等）を想定し、日頃からご家族との連絡を密にし、児童の体調変化等、迅速に気付き対応できる体制を作る。併せて医療的機関、学校、他支援機関との連携、情報交換に努める。

## ＜重点事項＞

### 1. 専門職による質の高いリハビリや療育、日中活動の提供

児童個別の発達段階や障がい特性に合わせ、専門職によるリハビリ、季節に合わせた行事、外出レクも含めたレクリエーション、活動等、質の高い療育の提供を行う。また、常勤、非常勤の職員がいるため、職員間での「報・連・相」の徹底を図り情報共有に努め、日々のコミュニケーションによる信頼関係を構築する。

### 2. きめ細かい医療的ケアの実施

重症心身障がい児を主たる対象としているため、医療的ケアを必要とする児童がほとんどである。個別の障がい特性、疾患に応じた医療的ケアの提供はもちろん、癲癇重積発作、医療的事故、怪我等の緊急時の対応についても保護者、医療機関と日ごろから情報交換、連携を図り、迅速な対応に努める。来所時の体調確認を必ず行い、児童の体調変化にすばやく気づき、臨機応変な対応ができる体制を作る。

### 3. 家族に対する支援

ご家族の日常の介護負担の軽減や休息時間の確保のための役割も大きいと考える。ご家族の用事等で緊急の受け入れや利用時間の延長を求められる事もあるが、出来る限り希望に沿い対応できるよう、体制を作っていく。また相談しやすい雰囲気作りに努め、悩みや困りごとについて傾聴し必要に応じて助言や他支援機関につなげる等サービスの連絡調整も行う。日頃からの信頼関係を大切にすると共に、定期的に顔を合わせてお話する時間を確保し、年1回事業者評価アンケートを行う事で、ご要望や意見を聞く機会を作っていく。

## 障がい相談支援事業所みなみ

2015年度より事業を開始し本年で5年目を迎える。この間、北広島市内および近隣地域において障がい福祉サービス利用と円滑な利用継続の支えとしてサービス等利用計画の作成、定期的なモニタリングの継続を主な業務としてご利用者さまのニーズに応じ、他機関との連携関係を構築する取組みを継続してきた。

これらの業務を通じて当事者を始め、地域の関係機関等より相談、依頼を受ける機会も年々増加し事業所として周知されている実感を得ることができている。その一方でサービス利用（計画作成）以前の相談対応や多様な機関等との連絡・調整の増加から、質の高い計画作成のみならず相談支援専門員一人ひとりの質の向上に向けた取組みの強化が求められている。

さらに、本年度より委託相談支援事業（みらい）との一体運営体制となり相談支援専門員配置等の体制変更になることから、業務が煩雑になることが予測される。それぞれの相談支援機能を最大限に発揮するために相互の対象ケースを共有、連動していきつつ、必要に応じてケースや作成した計画の共有や検証作業を行い、スキル向上を図っていく。

その中で当事業については月ごとの計画件数、モニタリング実施件数の把握、訪問等のスケジュール管理の徹底と確実な実施を念頭に置き、遅延なく計画作成、モニタリングを実施することにより、ご利用者様の円滑なサービス利用のサポートを担えるよう業務遂行することを柱とする。

## <重点事項>

### 1. 質の高い「サービス等利用計画」の作成・維持

訪問等によるサービスの利用状況の把握、連携する機関からの情報収集を行いご利用者様の円滑なサービス利用のサポートを担う。また、良質な計画作成体制を維持するために他機関との連絡調整や支援経過、会議等の記録、スケジュール管理を徹底する。

### 2. 委託相談支援事業（みらい）との円滑な業務連動と効率化

委託相談支援を対象とするケースを共有しニーズに応じて柔軟対応ができるように支援体制を整えていく。

## 障がい者生活支援センターみらい

委託相談の対象は、0歳～高齢者域と幅が広く、相談員には障がいや難病、制度に関する広い知識はもちろんのこと、表出されない潜在的な思いを聴きとる力が求められるとともに、その思いに対し、幅広いサービスや社会資源の情報（フォーマル・インフォーマル問わず）を把握し、それを必要なタイミング・量で提供する力が求められる。一方、精神障がい者の相談数が増加しているが、その対応は長時間におよぶ事が多く、往々にして、同居家族等に対する支援も並行して必要な場合も多い事から、相談員にかかる負担は大きく、メンタルヘルスへのリスクも危惧される。個々の負担感を軽減していくためにも、他の相談員と連携する力が欠かせないものになっている。法人基本理念に基づき、より良い実践を行うため、「聴く力」「提供する力」「連携する力」の三つの力に注力し、相談支援力の向上を図っていく。

又、助けを必要としていても、どこにもつながりを持たずに孤立している方や、社会資源とのつながりはあるものの、非常に限定的な環境の中でしか社会との接点を持つことができている方々に対して、ICT（情報通信技術）等を用い、市民の皆様のみらいの存在を知ってもらう事で相談しやすい仕組みを整えていくとともに、自分に合った居心地の良い場所や、やりたいことを見つけていくことができるよう、自然な形で他者とのつながりをつくっていくことのできるコミュニティを当事者ととともに創っていく。

## <重点事項>

### 1. 相談支援力の向上

予期せぬ相談や突発的な動きも多いことから、必要な時に必要なことができる柔軟な体制作りのために、ICT（情報通信技術）の導入や業務分担など、働き方を見直す。また、「連携する力」「聴く力」「提供する力」を高めていくことが相談支援力の向上につながることから、共通のケースや地域課題に対し、専門性を発揮しながら、他機関との連携・協働していく中で、活かした知識や技術の習得、および事業所間の信頼関係を構築していく。

### 2. イージーアクセス事業

幅広い層がよりみらいにアクセス（相談）しやすい環境を整えるため、インスタグラムによる投稿内容の充実やホームページの抜本的な見直しを行う。また、SNSの利用等、コミュニケーションの選択肢の幅が広がっていることも踏まえ、それに対応できる体制づくりを行う。

### 3. コミュニティクリエイト事業

前年度同様、こころの交流会、発達障害当事者会（BONDS）を柱として、他機関と連携し、発展させた形で実践していく。具体的には、これまで行ってきた「みらい×MHC きたひろしま」の他、「みらい×暮らしサポートセンターぼると」でそれぞれが企画している交流会の合同実施（花見）や不登校児を対象とした交流会の実施を予定。



## 北広島リハビリセンター特養部四恩園（高齢者施設全体）

倫理綱領を指針とした実践による基本理念の具現化とサービス利用者、職員、地域社会の幸福実現を目指す。

介護保険制度は在宅サービスを中心とした介護の社会化の実現に向けてスタートしたが、その行先は不透明である。度重なる報酬の引き下げ、人材不足、サ高住な等の高齢者向け居住サービスの無尽蔵な増加は社会福祉施設の経営全体に大きな影響を及ぼしている。社会福祉法人は地域の社会福祉の拠点として必要とされ続けることがその使命でありその責任を果たすことで地域に求められる存在になるものである。

外部環境の変化が不確実性にある中でその時、その先を見据え、安定した経営の下でお客様が必要とするサービスの開発、提供に努めていく。結果、サービスを利用する人に留まらず地域住民が安心して暮らせる地域となり、そのことに貢献する職員一人一人が介護という仕事に誇りを持てるように取り組んでいくものである。

### <重点事項>

#### 1. 地域での暮らしの限界点を高める。

訪問介護課を中心に定期巡回型随時対応訪問介護看護事業をスタートさせる。サービス利用者の最善の利益を考え、各課にある在宅サービス事業との連携、棲み分けをしながら特養、サ高住、グループホームの居住系サービスを含め、最期まで住み慣れた地域での暮らしが継続できるように取り組んでいく。

#### 2. 介護サービスの質の向上と誇りを持てる仕事としての介護実践

介護は人の生命と生活を支える仕事であり、それ自体が尊いものである。しかし、理念なき倫理無き実践は人の尊厳を傷つける諸刃の剣である。個別ケアはケア実践の基本ではあるが、それ以上に法人職員一人一人のサービス提供姿勢の標準化が求められる。喜んでもらえるサービス、役に立てるサービスの基本は信頼であり、それは日々のあいさつ、声のかけかたが問われるものである。お客様に喜んでもらえるサービス提供で介護という仕事に誇りが持てるよう接遇の標準化を進めていく。

#### 3. 安定経営と人材確保、育成

国難とも言われる介護人材不足は当施設においても他人事ではない。無資格者を採用しプログラムに沿ったトレーニングでケアスタッフとして活躍する者、周辺業務を行うフロアアシスタント制度も効果を現している。若手職員を中心とした斬新なアイデアや地元大学との連携、法人職員への資格取得支援、本人のライフワークバランスを考えた多様な働き方等で人材確保を図り安定経営、安定したサービス提供に努めていく。

#### 4. 住民主体となる地域づくり

地域交流ホームふれて、サポートセンターともにの市民スタッフは60名、その活動も定着してきた。さらにデイホームさとみを拠点としたお茶の間活動も軌道に乗り始めた。住民同士が声を掛け合い関係作りを行い、そこに法人職員、行政職員が関わるなど自然愛による三位一体の取り組みを実感する。集う、安らぐ、出会う、活動する場所としての地域交流スペースでお地域住民主体の活動で地域の生活課題解決に向けた取り組みがされるよう法人職員がコーディネートして協働で取り組んでいく。

## 特別養護老人ホーム四恩園、ショートステイ四恩園

「人」が楽しみを生み、「人」が喜びを生む。「人」が生を生み、「人」が愛を生む。

常に先にあるのは「人」である。「人」が「人」を支え合っていることを念頭に、四恩園に関わる全ての「人」の満足を高め、またこれから出会う全ての「人」の幸福を願い我々施設サービス課は基本理念を念頭におき「SHIONケア」をスローガンに掲げ新たな時代に

挑みます。「SHIONケア」とは…S=Satisfied 満足、H=Happiness 幸福、I=Idea 想像、O=Originality 独自性、N=No. 1 ブランドの5項目をお客様支援に位置づけ 2019 年度施設サービス課は取り組みます。

### ＜重点事項＞

#### 1. 経営の安定を目指して

医療制度の変更による入院の短期化や入所要件が要介護3以上となったことにより、重度者の入所が多くなったことで入居期間が短縮化、次のお客様が決まるまで時間を要した。近隣にグループホーム、サービス付き高齢者向け住宅等居住系サービスが増加したことによる待機者減、介護職員不足による相談員の介護への応援体制が相談機能を十分に発揮できなかったことなどを背景に稼働率低下が顕著であった。高齢者施設における特別養護老人ホームは健全な経営を図る上での重要な拠点であることを踏まえ①相談機能の充実②入居者の入院ゼロを目標とした口腔ケア、機能維持を図るための機能訓練、重度者への三大ケア、看取りケアを充実させながら健康管理に万全を就くし、最期まで四恩園で暮らせることに喜んでもらえるケアの提供に努め、経営の安定を目指します。

#### 2. 満足・幸福を追求します。

私たち施設サービス課で働く者は「年を重ねても、認知症を患っても、障がいをおっても自分らしく暮らしたい。」というお客様の想いにこだわり、また「大切な家族に四恩園で幸せに暮らして欲しい。」というご家族の願いにもこだわります。どこまで諦めずにこだわられるか、我々は試されており、多職種連携（相談職・介護職・看護職・管理栄養士・リハ職）でそこに挑戦し関わり続ける事で我々の働き甲斐、喜びへと繋げていきます。

#### 3. これまでの枠組みに捉われない自由な発想から独自性を創造します。

お客様に喜ばれるケアを提供できるよう人財確保に努め、職員の働きやすい労働時間・労働環境を整えます。次に人財育成。新規採用職員に対しては育成チェックシートを活用しての個別面談を、全職員にはケア会議内における認知症ケア研修・介護技術講習を実施。将来の介護人財の確保を見据え介護実習生の受け入れを積極的に行い後進育成にも力を入れます。またケアプランを通してアセスメント能力の向上に努め、目標志向型のケアを共に作り、お客様個人個人の幸せを具体的な形にします。その為我々は「やってみよう」というチャレンジ精神を大切に「お客様に喜ばれるように」「四恩園で良かった。」と思っただけのような新たな価値観を認め、取り入れる勇氣を持って取り組んでいきます。

#### 4. No.1 ブランド

魅力ある施設になる為に、施設環境の整備と改善に取り組みます。働く者にとっては、制服の導入を一から検討します。また最新福祉機器の導入と活用を進め、お客様・職員双方にとって安全安心のケアの実現を図ります。ハード面においては居室等の改修に取り掛かり、住み良い環境を形成していきます。また自立支援介護にも再挑戦し四恩園ならではのケアを見つける足掛かりとします。

### 北広島デイサービスセンター四恩園

北広島デイサービスセンター四恩園は、お客様の30%以上が要介護3以上、35%近くが認知症自立度Ⅲ以上と心身機能が中重度化した方に多く利用いただいている事業所です。お客様のほとんどはご家族からの介護も受けており、お客様の心身機能の安定と笑顔がご家族にとっても大きな安心と喜びをもたらしていることを日々実感しています。

北広島デイサービスセンター四恩園は倫理綱領を指針としながらお客様一人一人に“自然に心と身体が動く”ケアを提供することで心身機能の安定と笑顔を引き出し、お客様はもちろん、介護するご家族や地域も元気にすることができ喜ばれる、役に立てる事業所に

なることを目指します。

#### ＜重点事項＞

1. お客様お一人お一人が”自然に心と身体が動く”プログラムの実施
2. 評価と成果の見える化とケアの統一化のためのツールの検討
3. 職員の意識とスキルの向上

#### デイホームさとみ

基本理念の視点と実践を基本に業務について振り返り、どうなのか？いいのか？など、日頃の不安と緊張している自分に向き合い解決の「糸口」をさがります。中重度化した認知症のお客様のその人らしい日常生活の支援をしながら、まわりの変化による戸惑いやおえ、不安などを取り除き、安心して過ごせる環境を整えます。お客様がご家族とともになじみの環境で今までの暮らしを継続できるよう、地域や自然とふれあい、ゆったりありのままに過ごせる取り組みをします。

#### ＜重点事業項目＞

1. 基本理念を道標として、迷ったら立ち戻る
2. 安心していれる場所
3. 周辺症状の基本対応
4. 施設環境を整える→ 設備、人、将来の見通し
5. 分かりやすい言葉で伝える。 情報の伝え方

#### デイホームかたる

デイホームかたるは、軽度者の方を中心とし、基本理念や倫理綱領等、四恩園ブランドにふれる介護保険の入り口的な役割を担います。地域交流ホームふれてやボランティア、各相談機関と連携をとりながら地域の力を活用し「お客様お一人お一人の“やりたいこと”が“できる”ために」という視点で「自立支援」を目指していきます。

また、介護を担う職員の人材不足は全国的な問題となっているが、当事業所においても例外ではなく、少ない職員体制でもお客様が安心して通うことができるよう、業務の効率化、職員の資質向上、次世代を担う職員の発掘、育成、地域のマンパワーの活用にも力をいれていきます。そして、介護保険法の改正と第8期介護保険事業計画について情報収集と対応すべく準備を進める年度としていきます。

#### ＜重点事業項目＞

1. お客様のやりたいこと、転倒予防、認知症予防を軸としたプログラムを検討、実施します。

「お客様のやりたいこと」「転倒予防」「認知症予防」「交流の機会」を軸としたプログラムを実施・検討し、「かたるへ行きたい」と思っただけのサービスを目指します。

2. お客様と地域、事業所と地域がつながり、支え合える関係を構築します。

お客様と地域、事業所と地域がつながり、支え合える関係が深めていけるような事業を目指します。

3. 業務内容の整理と改善、職員のスキルアップを進め、安心・安定した事業の運営を目指します。

業務内容の整理と改善により、「ムリ、ムダ、ムラ」を省き、簡略化、効率化を進めます。応用力や考える力を持った職員を育成すべく会議、研修に積極的に参加し、個々のスキルアップを目指します。

## みなみ高齢者支援センター

2019年度は、北広島団地地区を担当圏域とする地域包括支援センターとして、住み慣れた地域で誰もが安心して暮らし続けることのできる地域包括ケアシステム構築を目指し、「個を地域で支える援助」と「個を支える地域を作る援助」を両輪で実践します。

近年は我が事・丸ごと地域共生社会実現本部の設置などから、支え手や受け手という考え方の撤廃・年齢による縦割り区切り撤廃などが浸透しつつあり、高齢者の活躍が今後ますます期待される場所です。自助・互助・共助・公助で言う「自助」「互助」機能を強化できるようコーディネート機能を発揮する他、地域住民・自治会・行政・病院・大学・社会福祉協議会・民生委員や地区福祉委員・民間企業など関係機関とのネットワーク連携を構築し、法人職員として基本理念に沿った実践で住みよいまちづくりを目指します。

### <重点事業項目>

#### 1. 地域包括支援センターが実践している各事業の円滑な実施と他機関・他職種連携（総合相談支援事業、権利擁護事業、包括的継続的ケアマネジメント事業、介護予防マネジメント事業、家族支援事業など）地域包括支援センターが実施している各事業の円滑な実施と他機関・他職種連携

①総合相談支援事業、権利擁護事業、包括的継続的ケアマネジメント事業、介護予防ケアマネジメント事業、家族支援事業など地域包括支援センターが担う基本的な事業を滞りなく実施する。各事業が相互にリンクし合い、相乗効果を高め、効率的に運用することを目標とする。

#### 2. 北広島団地地区の地域課題解決に向けて、生活支援コーディネーター及び第2層協議体活動を通じた自助・互助機能の強化

①活動メンバーの拡大

②ボランティアコーディネーター機能の強化(マッチングに必要な希望等を名簿化)

③買い物や交通の利便性向上に向けた具体的アクションの実施(ベロタクシーの活用)

#### 3. 介護予防事業の強化

①科学的根拠を基にした身体機能・認知機能・口腔機能の低下予防に向けた取り組み実施

②評価を受けられる場の創出

## 北広島居宅介護支援事業所四恩園

ケアマネジャーは、お客様の声を聴くことのできる関係を築き、お客様の「ニーズ」を理解し、お客様がどのように暮らしていくのかともに考え、お客様主体の生活を支えていく。昨年度実施したアンケートでは、ケアマネジャーの「言葉遣いや態度が丁寧」「よく話を聞いてくれる」「時間を守る」「私に選択や決定を押しつけない」「私の状況や問題を理解してくれる」といった態度を評価いただいたことから、お客様主体の支援を具体化することが求められていることが分かる。

加えて、地域で暮らすお客様と周囲の環境（家族、近隣など、本人の生活に関わる人や組織）との間に生じている葛藤やストレスに対して、ケアマネジャーが様々な場面で「媒介役」としての機能を果たすことも、お客様が地域で暮らすためには必要な機能である。

地域包括ケアは、「重度な要介護状態となっても住み慣れた地域で自分らしい暮らしを人生の最後まで続けることができるよう、住まい・医療・介護・予防・生活支援が一体的に提供されるシステム」とされるが、そこにいるお客様が「住み慣れた地域で暮らしている」と実感を持ちながら生活するには、お客様と様々な人、仕組みをつなげる媒介役のソーシャルワーカーの存在が必要と考える。

地域で暮らす高齢者の多様な生き方を寛容に受け止めることのできる「共生社会」を目指し、お客様とケアマネジャーのつながりやお客様と周囲の人々とのつながりから「私を分かって

くれる人がいる」と感じる基本理念で謳う「人間としての尊厳」が保たれ、「幸せ」な生活を実現するための支援を実践していきたい。

#### <重点事業項目>

##### 1. お客様を地域で支えるケアマネジメントの実践

- ①「信頼をつくる接し方」を基盤とした相談援助関係の形成により、「お客様に喜んでもらえる」「お客様の役に立てる」お客様本位の相談援助の実践
- ②「力が出る『ほうれんそう』」「地域の資源の活用とつながり」による、お客様を取り巻く環境（ご家族、友人・知人、介護サービス、医療機関等）との連携と媒介
- ③様々な問題を抱えるお客様の受け入れ態勢（特定事業所加算算定、主任介護支援専門員・社会福祉士の配置）と関係機関との連携
- ④「地域に求められる資源」としての災害の備え（「減災」）

##### 2. 安定経営と業務改善の取り組み

- ①ケアマネジャー9名のケアプラン受け入れ体制（ケアプラン数300件/月を目標）
- ②北広島市内全域を対象とした受け入れ
- ③高齢者支援センター、医療機関との連携による受け入れ
- ④制度改正の動向や周囲の環境の変化の把握
- ⑤「ムリ・ムラ・ムダ」の軽減の取り組み

##### 3. 一人一人の高齢者が様々な課題を抱えながら暮らすことのできる地域の基盤づくり

- ①「地域に求められる資源」となるよう、ふれて、ともにの活動への参加とミニ講座で情報を発信する（「地域」の「福祉力」向上）
- ②自治会、地区社会福祉委員会のお祭り等への参加（「福祉」の「地域力」向上）

##### 4) 地域を支えるソーシャルワーカー育成

- ①スーパービジョン（個別、グループ）によるより良い支援の実践とソーシャルワーカー育成
- ②内省（実践の振り返り）による「価値」「知識」「技術」の習得を目指す事例検討・研修
- ③OJTによる実践力の向上

#### **北広島グループホーム四恩園**

認知症になっても最期まで安心して住み慣れた環境の中で生活が継続できるようにサービスの質を高める。また、働きやすい環境づくりに努めることで安定したサービスの継続を図る。

一人ひとりの認知機能や身体的機能の状態を見極めて、チームで取り組んでいけるよう専門的知識を拡大していく。グループホームでの看取りを希望されるお客様への対応としても、個々の人生の最後を全うできるよう支援の提供を迫及していく。他職種と連携し多方面からアプローチができる職員の質向上に努め、細やかな支援を継続することで、稼働率100%を目標に取り組んでいく。

地域とのつながりが日常の生活の中で継続していけるよう、運営推進会議、ボランティア、市民スタッフ、家族の集いのみなさまと一緒に日々の馴染みの関係性を継続しイベント活動にも取り組んでいくことが基本理念を具体化していく。

#### <重点事業項目>

##### 1. 人材育成と職員体制の確保

- ①業務の見直し（日勤業務内容を中心にムリ、ムダ、ムラの排除）。
- ②資格取得にむけて目標を持つことで知識をつけ取り組む力を持つ。
- ③職員の心得など（チェックシート）を活用し、客観的な視点で自己を振り返れるよう取

り組む。

## 2. 多面的な知識を得てサービスの質の向上を図る。

- ①それぞれのシートを活用し事例を通して実践力を得る。
- ②研修を通し職員全体で要因分析の視点やコミュニケーション力の向上を図る。
- ③他職種からの指導やアドバイスを受け多方面からの実践力を見につける。

## 3. 地域とのつながりを大切にお客様が生きる喜びを感じて頂けるようお客様本位のサービスに努める。

- ①運営推進会議、ボランティア、市民スタッフ、家族の集いのみなさまと一緒に日々の馴染みの関係性を継続しイベント活動にも取り組んでいく。
- ②お客様が今まで大切にしてきたものを継続できるようさまざまな交流を活用し、生活に楽しみを感じて頂ける様取り組む。

### 北広島複合型サービス四恩園

「住み慣れたこのまちで暮らし続けたい」 そうしたお客様やご家族の思いを支え、その人らしい「生き方」「暮らし方」の実現していくため地域に開かれた家庭的な事業所を目指します。生活の主人公はお客様です。「～したいの実現」「持っている力の活用」「生活の継続性」を大切に、なじみの介護・看護職員が「通い」「泊り」「訪問」「訪問看護」を提供し24時間・365日、切れ目のない支援をおこないます。柔軟なサービス提供とより個別的な対応により、お客様の役に立ち、喜んでもらえるサービス事業所として、これまで築きあげたお客様との信頼関係を強化していきます。

介護と医療の連携のもと地域で暮らし続けられるよう、認知症の方や医療ニーズのある方の支援をします。訪問診療医療機関や薬局など各種関係機関、地域との連携により、看取りの希望に対応していきます。

当事業所の大きな特色は、多様な地域交流であり「ともに」における市民スタッフやボランティア、地域住民との交流、地域イベントへの参加など楽しみの多い日常を提供しています。お客様本位を通底に地域に求められる資源としてあり続けた法人の姿勢が、地域の皆様とともに創り出す温かな繋がり原動力となっており、複合型サービスにおいても、地域の皆様の支援に感謝を忘れず、地域に求められるサービスとしての信頼を勝ち得ていきたいと思えます。

#### <重点事業項目>

### 1. お客様本位の自立支援介護、個別性の高いサービス提供に努めます。

- ①個々のお客様の生活の意向を踏まえ、その人固有の価値観に基づいた生活を継続できるよう、なじみの関係を活かした個別的な自立支援介護に努め生活リハビリ・看護サービスを提供します。
- ②お客様・ご家族の意向を確認し、いつでもつながる安心を提供するため、随時の相談援助や介護相談、臨機応変なサービス提供体制を維持し他機関とも連携していきます。

### 2. お客様のより良い生活、健康管理のため、主治医やかかりつけ薬局、サ高住しおん、グループホーム四恩園、訪問リハビリ、レンタル事業所との連携を強化します。(看取り対応を含む)

- ①主治医との連携を取るため、看護サービスの提供、訪問診療の立ち合いや受診同行、主治医とのメール等の情報共有により、お客様が適切な医療サービスが利用できるよう支援します。
- ②ご本人がより安全に自分の能力を活かして生活できるよう、訪問リハビリや居宅療養管理、福祉用具等活用します。

### 3. サービスの質の向上を図り安定した事業運営に努めます。

- ①研修やストレスマネジメントにより、職員の技術や知識、倫理の向上をはかります。
- ②リスクマネジメント（シートの活用、車両管理、コンプライアンス）に努めます。

### 4. 地域との繋がり、法人としての地域貢献に努めます。

運営推進会議、ボランティアや市民スタッフ、家族との繋がりを活用し、多様な交流と地域行事や外出機会を作っていきます。地域の一員として楽しみある生活を送れるよう支援していきます。

## 北広島訪問看護ステーション四恩園

今後の社会情勢を踏まえ、在宅生活を送る療養が必要な方々やそのご家族が、住み慣れた地域でできるだけ長くその方らしい生活が送れるように、医療・福祉・保健の連携・ネットワークを構築する一助となるよう関わる。また、予防的な視点を持ち、医療面のみならず総合的な知識や技術を習得できるように各々が努力し、ステーション自体の質向上を図る。

訪問看護が療養生活を支える上で重要な役割を果たすこと、最期の過ごし方や看取り等についてより多くの住民や医療・福祉従事者に知ってもらうための啓発活動を実施し、地域とのつながりを深めることが基本理念に通ずるものと考えている。地域包括ケアの担い手としての役割を認識し、次世代の育成も視野に活動を展開する。

### <重点事業項目>

1. アセスメント力を高め個別性を尊重した看護計画作成と看護実践を行う。目的を持った研修を実施し、当ステーションの質向上を目指す。
2. お客様の療養生活における目標設定をサポートし社会活動・社会参加を積極的に支援する。モニタリングを実施し、お客様やご家族の意向をサービスに反映させる。
3. 地域包括ケアシステムの担い手としての役割を認識し、医療従事者・介護事業者・地域住民への啓発活動を実施し、訪問看護の普及への地域活動を実践する。
4. 市内訪問看護ステーション間の情報交換と連携を図る。
5. グループホーム入居者の健康管理や看取り支援の充実を図る。
6. 次世代育成への取り組みを実施し、事業継続への担保を図る。

## 北広島ホームヘルプサービスステーション四恩園

お客様一人ひとりの「その人らしい生き方」を継続するために、その方の持てる力を見つけ、生活の中でサポートできる介護を、基本理念に基づき実践します。

定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業を開始し、24時間のきめ細やかな支援により、安心した在宅生活を支えます。

ホームヘルパーの魅力を伝え、新人ヘルパーの獲得と育成を行い、訪問件数の増加に努めます。

### <重点事業項目>

1. その人らしい生活とはなにか」をチームで統一したケアで実践する。
  - ①サービス提供責任者を中心としたケアの充実を図る。
  - ②昨年延期した外出行事を行う。
  - ③移送車両を整備・清掃し気持ちよく乗車して頂く。
2. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護の実践と地域へ周知できるようにする。
3. ヘルパーの質の向上に努める。
  - ①気づきの視点を得る
  - ②客観的に技術レベル達成度を知り、技術・知識の向上ができる。

③漫然としたケアを行わないため日常の気づきを報告し、介護方法の検討、改善ができる。

④サービス提供責任者のスキルアップを図る。

#### 4. 業務の効率化を図る。

①記録のペーパーレス化の実施、報告を徹底し、記録開示にむけて、介護記録の内容と方法を統一する。

②情報共有はシステム端末を使用する。

③サービス提供責任者の業務改善を行う。

#### 5. 人材確保に努める。(在籍ヘルパー離職防止と新人ヘルパー確保)

①在籍ヘルパー間の親睦を深め、職場風土を整える

②ホームヘルパーの魅力を伝え、介護福祉の人材を増やす。

### サービス付き高齢者向け住宅しおん

「大切なあなたと、幸せを共感できるわが家を目指して！」

それぞれの事情で住みなれた自宅を離れ、しおんに入居されたお客様には、今まで暮してきた。大切な思い出や、地域との関わりがあったことでしょうか。私たちは基本理念に基づき、一人一人のその思いに寄り添った対応を心がけ、状況の変化にも迅速に行動をし、お客様に安全・安全な暮らしを提供します。

お客様が長い間築き上げた人間関係、地域社会を継続しながらも、入居者同士の新たな交流や、ともにに関わる地域の方々や職員との新しいコミュニティを通して、社会の一員として充実した日々を過ごしていただきます。

サービス付き高齢者向け住宅しおんは、お客様が自分らしい生き方で、楽しく幸せな終の棲家になることを目指します。

#### <重点事業項目>

##### 1. 日々の暮らしの中で、安心・安全・安定を実感できる住宅にします。

①日々の安否確認と相談対応、24時間365日の緊急対応などの基本サービスを中心に、

②食事・買物などの生活サポート、

③併設介護事業所や協力医療機関による介護・医療サポートなどの情報提供、

④権利擁護による、お客様の生活（安心・安全・安定）を支えます。

##### 2. 人と人とのつながりの中から、楽しみや幸せを共感できる拠点にします。

①お客様間の交流を大切にし、ともに全体の方々、さらには地域の方々のつながりや交流を持ちます。

②行事を通じて楽しく毎日を暮らせる住宅を目指します。

③お客様の希望に添った個別対応を行うことで、楽しみを増やしていきます。

##### 3. 自立支援を促し、健康寿命を延ばします。

①食事・服薬・運動などで日々の体調管理を行い、お客様がいつまでも健康で、自立した生活を過ごせる住宅を目指します。

②個別に応じた体操を実施しお客様の予防に努めます。

##### 4. 快適な住環境をめざして、建物管理や環境整備を行います。

①お客様が快適に過ごせるよう、住環境の整備・点検に努めます。

##### 5. 職員の質の向上を図ります。また人材確保に努めます。

①お客様がサービスに満足していただけるよう研修を重ね、質の向上に努めます。

②新たな人材の確保に努めます。