

平成 27 年度 どんぐり山事業報告書

1. 総括

どんぐり山は、何らかの援助を必要とする高齢者を対象に、高齢者福祉の増進を目的として、三鷹市が開設した施設である。社会福祉法人楽山会は平成 8 年 4 月 1 日の施設開設当初から三鷹市から委託を受けて管理運営を行ってきた。

当施設は開設後 20 年間を経過したが、この間平成 12 年 4 月 1 日より介護保険法が施行され、措置から契約への大きな改革が行われた。平成 18 年度には介護保険制度が抜本的に改正され、平成 19 年には地域包括支援センターの運営を受託している。

また、特別養護老人ホーム及び高齢者センターにおいては、指定管理者制度が導入され、平成 18 年度からの 3 年間、平成 21 年度から平成 25 年度まで 5 年間の指定管理期間を経て、当年度は 3 回目の指定管理期間の 2 年度目の管理運営を行った。

当年度は、前年度に行った祝日営業や職員の人事評価などを更に成熟させることで、職員一人ひとりの意識向上を図り、質の高いサービスの実現を図ってきた年度であった。

重点目標としての、主な取り組みとして、

- (1) 施設利用者一人ひとりの接遇へのさらなる充実強化
- (2) 健全な経営感覚へのさらなる強化
- (3) 苦情処理事業に係る取り組み
- (4) 理学療法士の効果的な活動並びに認知症防止に係る取り組み
- (5) 事務処理のスピード化に係るシステムの構築への取り組み
- (6) 地域包括支援センターの地域に根ざした活動強化

以上の 6 点を掲げていたが、これらに対する達成状況は、以下の通りであった。

(1) 施設利用者一人ひとりの接遇へのさらなる充実強化

利用者への接遇向上は、この年度もっとも力を入れた取り組みの一つであり、目標達成のためには職員一人ひとりの質の向上が欠かせないところである。職員の資質向上のため取り組んだのが、委員会活動及び研修事業である。取組の内容は以下のとおりである。

①委員会活動

委員会は、どんぐり山が抱える優先度が高い課題について、職員が自主的にその解決策を図ることを目的として活動している。また各委員会の運営は現場のリーダーである主任職を中心に行っており、主任職のリーダーとしての意識改革にもつなげている。

各委員会ともに概ね月 1 回程度の会議を開催し、業務上の工夫や効率化をすすめるとともに、委員会主催の研修などを実施した。年度末には成果発表会を実施し、1 年間の委員会活動の成果と課題を共有することで、次年度の活動に発展的につなげる工夫をした

ところである。

※参考資料 2)「委員会一覧」参照

②研修事業

研修については、職員のケアの知識や技術のみならず、事業運営に必要な諸制度や国の動向等、幅広い研修を職種にこだわらず受講し、全体の質の向上を図ってきた。また内部研修についても各委員会主催の研修、制度改正に伴うもの等、その時点で必要な研修を柔軟に取り入れてきた。

※参考資料 3)「研修実績」参照

(2) 健全な経営感覚へのさらなる強化

平成 27 年 4 月の介護保険制度改正と同時に実施された介護報酬改定により、各事業共に非常に厳しい財政状況となった。特別養護老人ホーム・高齢者センターの利用率向上を達成することができたが、三鷹市からの指定管理料の減額も続いており、施設の管理運営についてはより一層厳しい状況であった。引き続き明確なコスト意識を持って経営にあたる一方で、導入 2 年度目となった職員の人事評価制度による処遇の決定や、処遇改善加算を算定し介護職員の給与増を図るなど工夫を重ねた年度であった。詳細については、決算報告書を参照。

(3) 苦情処理事業に係る取り組み

苦情処理については、社会福祉法にも事業経営者に対して「利用者等からの苦情の適切な解決に努める責務」が位置づけられており、苦情受付担当者、苦情解決責任者及び第三者委員を設置して、従来の取り組みを継続してきたところである。また職員全体で「苦情は信頼関係を構築するチャンスである」ことを伝え、早い段階で誠意を持って対応することに努めてきた。第三者委員に対応を依頼する事例は発生しなかった。

(4) 理学療法士の効果的な活動並びに認知症防止に係る取り組み

特別養護老人ホーム（月・水）及び高齢者センター（火・木・金・隔週土）において、理学療法士または作業療法士による個別リハビリを実施し、身体機能、生活機能の維持向上に向けて取り組んだ。

(5) 事務処理のスピード化に係るシステムの構築への取り組み

介護保険制度施行時より、介護請求その他の事務処理についてシステムの構築とその維持を推進してきたところであるが、平成 27 年度においても同様に取り組んだ。制度の改正やそれに伴うシステムの変更などにも適切に対応でき、順調に経過したところである。

(6) 地域包括支援センターの地域に根ざした活動強化

平成 27 年 2 月にスタートした地域ケアネットワーク・おおさわの運営委員及びおおさわ委員を地域包括支援センター職員が担い、運営に関与した。ケアネットの事業として実施した認知症サポーター養成講座では地域包括支援センター職員が講師を務めた。サロンおおさわでは地域包括支援センターの PR や認知症予防体操、情報提供などを行い、大沢地域への地域包括支援センターの浸透を図った。

また全市的に取り組んでいる「認知症にやさしいまち三鷹」「多職種連携を考える会」等においても、地域包括支援センター職員が実行委員として参画し、市民への啓発活動に努めているところである。