

【通所介護】 文京昭和高齢者在宅サービスセンター

【事業所の概要】

※介護サービス情報公表システム、とうきょう福祉ナビゲーションに掲載された直近の事業所情報、及び法人のホームページより転載

(1)運営主体

法人名	社会福祉法人信愛報恩会
法人所在地	東京都清瀬市
法人が実施している他のサービス	訪問介護、訪問看護、短期入所生活介護、認知症対応型通所介護（いずれも介護予防を含む）、居宅介護支援、介護老人福祉施設、介護療養型医療施設

(2)事業所の運営方針等

運営方針	ご利用者様、ご家族様の声に耳を傾け、ご利用者お一人お一人の個別性を尊重したサービスの充実を図ってまいります。また、住み慣れた場所で自分らしい生活が続けられるようお手伝いいたします。
サービスの特徴、基本方針	小学校併設型でとても明るい環境です。一日を過ごして頂く中で、心身機能の維持、向上、人や社会とのふれあい、生きがいを目的としたプログラム活動を提供いたします。また、ご家族様の介護負担の軽減にも努め、家庭内での生活にも眼を向け、ご利用者様、ご家族様が安心して暮らし続けられるように支援いたします。

(3)事業所の概要

事業開始年月	平成 20 年 4 月 (平成 9 年に区立施設として開設し、平成 20 年より民間委託)
サービス提供地域	文京区
標準のサービス提供時間	7 時間～9 時間
利用定員	40 人
職員数	23 人

(4)従業員情報

職種・雇用形態別の内訳等	常勤	非常勤
基準配置職員	9 人	11 人
生活相談員	2 人	0 人
看護職員	1 人	2 人
介護職員	5 人	7 人
機能訓練指導員	1 人	2 人
経験年数 5 年以上の職員の割合	50.0%	
事務員等	1 人	2 人

第三者評価の受審実績	平成 23 年度		
取材の対象年度	平成 23 年度	評価手法	標準の第三者評価

【取材メモ】



取材の視点

- ・第三者評価受審の目的、経緯
- ・事業評価(自己評価)のプロセスで得られた気づき
- ・利用者調査、職員の自己評価及び評価機関による評価の結果から得られた気づき
- ・改善に向けた取り組みとその成果、など

■事業所の特色

世代間交流の促進という区の方針に基づき、区立小学校の改築に際しては、その一角に高齢者施設を併設し、日常的な親睦の機会を通じて世代間の交流を進めるとともに、広く地域交流の拠点としての役割を果たすことが求められています。

当事業所はそうした形で整備された 2 番目の高齢者在宅サービスセンターで、もともと区の直営施設でした。平成 20 年より、当法人が区との契約に基づき、区立小学校の建物の 1 階部分で、介護保険のデイサービスと居宅介護支援事業所、及び区の単独事業である会食サービス、生きがいデイ、地域支援事業を運営しています。

小学校の教室の面影を残すダイルームの窓からは、校庭を望むことができます。ここで過ごす間、利用者は、常に子どもたちの元気な声や姿を身近に感じることができます。

小学校の歴史は古く、現在の場所に開校したのは昭和 4 年、今から 85 年前に遡ります。利用者の中には、かつてこの学校の児童として通った方もいるとのこと。懐かしい思いをかみしめながら、現在は体操や各種の趣味活動を通して、新しい“クラスメイト”との交流を楽しんでいます。



窓から小学校の校庭が望めます

職員の体制では、同じ形態で運営している区内の 2 つの拠点を一人のセンター長が管理しており、当事業所の主任は、併設の居宅介護支援事業所の管理者と当事業所の看護業務を一部兼務しています。2 人の生活相談員を常勤で配置している点が当事業所の特徴と言えますが、うち 1 人は現在産休中で、社会福祉士の資格を持つ介護職員が相談業務をフォローしています。産休・育休を取得後、復職する職員が多いとのこと、女性が安心して働きつづけることのできる職場環境が整っている様子がうかがえます。

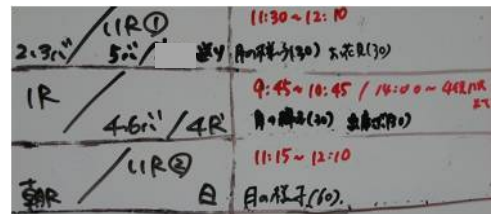
■改善の取り組みとその成果①～時間外労働の削減を通じた職員と組織の能力向上

第三者評価は、区立施設の時代から都及び区の指針を踏まえ、3 年に 1 回のペースで率先して受審してきました。過去 2 回は同じ評価機関に依頼し、事業所の問題の所在を一緒に考えるというスタンスが評価機関の側にあったことから、気づきにつながる面も多かったと言います。相談員を 2 名体制にして、多岐にわたる業務の分担を明確にしたのも、過去の評価機関からの指摘がきっかけだったということです。

また、センター長は2つの拠点を統括する立場から、職員による個別の自己評価の結果を通じて組織内の風通しの状況を把握することができ、問題解決に役立った面もあったと語っています。

前回の第三者評価における自己評価のプロセスでは、職員の間で、なかなか定時に帰れない状況を問題と捉え、改善を図るべきとの意見の一致が見られました。デイサービスでは、夕方、利用者の送迎から戻った後からミーティングや記録事務、翌日の活動の準備等に追われ、仕事が夜までかかってしまうことがよくあるようです。当事業所でも同様に、以前は職員がそれを“普通のこと”のように感じ、問題として捉えきれていない面があったと言えます。そうした状況に疑問を投げ掛け、職員の意識改革の先頭に立ったのが、主任、副主任を中心とする子育て世代の女性職員でした。

定時で仕事を終わることを前提に、各自が1か月、1週間のスパンで予定を組み、日中の時間を使わないと時間内に処理することが難しい場合は、上司と相談のうえ、事務室内のスケジュールボードにその予定を書き込んで他の職員に周知する方法を取りました。日中、現場を離れた部分は、他の職員がカバーに入ることになります。どうしても定時に終わらなければ、管理者の命により、時間外労働をすることもあります。しかし、スケジュールボードに自ら書き込んだ業務をその時間内に終わらせないと、他の職員に迷惑を掛けてしまうことになります。そうした方法を試行錯誤の中で編み出していく中で、時間を限られた資源とみなす考え方が職員に少しずつ浸透し、定着してきたと言えます。



2.3日 (IR①) 5.日	11:30~12:10 まや 安部(130) 木花(130)
IR 4.6日/4R	1:45~2:45 / 14:00~14:15 月・田中(140) 金田(140)
5.日 (IR②)	11:15~12:10 日 月・田中(140)

ある日のスケジュールボードの一部

結果として、職員の時間外労働は以前と比較すると大幅に減少し、時間外労働手当の削減にもつながりました。そのことだけでも経営的にはたいへん大きな成果だったわけですが、それ以上に、限られた時間内に成果を出すことに対する職員の責任感が芽生えたこと、また、職員が定時に帰ってしっかりリフレッシュすることで、翌日、利用者の活動時間に合わせて、テンションのレベルを最大出力に持っていくことができるようになったこと、その結果として、利用者により楽しい時間を過ごしてもらえるようになったことが何よりも大きな成果だったとセンター長は話しています。

■改善の取り組みとその成果②～事業所の広報紙を通じた利用者・家族、地域への情報発信

評価機関が実施した利用者調査に、新しい職員の名前がわからないという声が寄せられたこともあり、以前より法人が毎月発行していた広報紙に加え、事業所独自の広報紙を新たに作成し、隔月の大きな行事ごとに発行を始めました。その中に新任職員の紹介記事を掲載し、利用者・家族等に配付しています。事業所の広報紙ができたことは、地域交流の拠点としての役割を求められている当事業所にとっては、大きなトピックとなるできごとと言えます。現在はホームページの改定について、組織内で検討を進めています。

■取材後記

この取材を通じて、組織の取り組みの成否に重要なことは、目指すゴールから問題を組み立てる発想と、そこに本気で挑む人が少数であってもいることだと改めて学びました。