

R7年度第2回認知症対応型サービス事業管理者研修受講者の「事前課題」より

●あなたが考える事業所の魅力（自慢できること）

1. 立地・コンセプト

- ・事業所の予定地は地域のシンボルでもあり、防災拠点にもなっている公園に隣接しています。事業所には公園からつながる“ミチ”があり、“ミチ”を通じて就労B、放課後デイ、看多機、保育園といった多機能で複合型のサービスを緩やかにつなぎ、世代を超えて自然に空間を共有しながら地域の方々とも交流することを目指す場所です。

2. 提供サービスの特徴（包括性・柔軟性）

- ・通い、訪問、泊りサービス（支援）で切れ目ない対応
- ・通い、訪問、泊りのサービスだけでなく医療機関の受診の送迎や付き添い、買い物等、利用者の希望に沿ったサービスを柔軟に提供できる
- ・利用者一人一人の要望に対して柔軟に対応できること
- ・他施設と比べ利用者が多くないため、寄り添って対応できること
- ・利用者本位のケアを実践している
- ・認知症があっても自宅で生活が続けられる支援
- ・利用者さんやご家族様の緊急時や困り事に柔軟に対応できること
- ・住み慣れた地域、自宅を中心に支える。その人の暮らしの延長を守れる。急な体調変化や介護疲れにも対応しやすく家族のレスパイトにもなる。

3. 医療・看護体制

- ・看護職がいる安心感：体調変化にも早く気づけ、医療との連携がスムーズで安心して過ごせます
- ・比較的医療依存度が高い方でも病院（往診）や訪看と連携し対応できる。看取り対応も可能
- ・医療との連携（病院が隣接）

4. 職員体制・職場環境

- ・現場での業務で職員同士が声をかけながら協力し合っている
- ・職員間の人間関係に軋轢がなく、良いコミュニケーションがとれている
- ・「5S」（整理・整頓・清掃・清潔・しつけ）の精神が根付いていて仕組化されている
- ・離職率が低く、安心・安全なサービスの提供ができる
- ・包括的なケアを目指し、多職種連携を取ることができている
- ・残業ゼロ、有給の取得率が高い
- ・グループホームということもあり、一人一人職員の意識が高く、人任せにしないで率先して行動できる
- ・離職率が低く職員が定着している。職員間のコミュニケーションが取れており情報共有しやすい

5. 施設環境・生活支援

- ・利用者と同じく向き合えるアットホームな環境で、個別ケアがしやすい
- ・少人数なので一人一人と向き合う時間が多くとれる
- ・グループホーム、ショートステイ、通所介護支援事業所を同一法人で展開しており、ニーズに応じた総合的な介護サービスを提供
- ・認知症の人が共同生活を送るグループホームを中心に家庭的な雰囲気の中で自立支援を実施
- ・地域密着型のため入居者同士の交流を深めることができる
- ・自然に囲まれた環境の中で、広い庭では日光浴や散歩、畑では野菜づくりをしている。職員と利用者との関係が家族の延長のような親密さ
- ・アットホームなところ。職員、利用者共に笑顔、会話が絶えない。利用者家族からも「この施設で良かった」と言っていただけ

6. 食事・生活の楽しみ

- ・食事はすべて手作り：ユニットごとで手作り。出来立ての温かさや調理中の香りなど食べる楽しみができる

- ・職員がメニューを考え食事を作り、家庭的な料理を提供
- ・季節に応じた製作レクを毎月実施し、ご利用者様に喜んでいただいている
- ・アニマルセラピー（10年）

7. 地域とのつながり

- ・地域での活動として地域祭りのお神輿の休憩所として利用していただいております、子供たちとの触れ合いでご利用者様に喜んでいただいております

●あなたが考える事業所の課題

1. 人材確保・人員体制の問題

- ・人員不足により柔軟な対応が難しい
- ・職員の高齢化が進み、新規採用が難しい
- ・介護現場全体で人材確保が困難
- ・離職防止や教育時間の確保が課題
- ・夜勤が1人体制で急変時の不安
- ・職員数がギリギリで業務・人間関係に影響
- ・稼働率が安定しない（人員不足と連動）

2. 教育・スキルアップ・ケアの質のばらつき

- ・事業所としての役割理解や職員教育が追いついていない
- ・職員一人ひとりのスキルアップが必要
- ・ケアの質が職員によってバラバラで統一されていない
- ・認知症ケアに対する知識不足で自信が持てない
- ・外部との接点が少なく、技術向上の状況が把握しづらい
- ・特定技能者が多く、言語・ケアのばらつきがある
- ・外国籍職員へのOJT・指導方法が確立していない

3. 業務負担・運営体制の未整備

- ・サービス内容が多岐にわたり、職員の業務負担が増大
- ・開所10ヶ月で仕組み・マニュアル整備が追いついていない
- ・少人数勤務のため、申し送りや会議の調整が困難
- ・報連相を確実に伝える体制づくりが必要
- ・対応の柔軟さゆえに線引きが難しく、職員のメンタル負担が大きい

4. 利用者支援の質・受け入れ体制

- ・どんな利用者でも受け入れられる体制づくり
- ・利用者が以前の生活に戻れるよう支援したい
- ・個々に合わせたケアを強化したい
- ・家族の都合に合わせすぎてしまい、根本的支援につながらない
- ・受診時対応について家族の理解が得にくい

5. 地域・家族とのつながりの希薄化

- ・コロナ禍以降、家族交流・地域交流が減少
- ・地域との関係構築が弱い
- ・入所系の単独立地施設なので外部との接点が少ない

●管理者として、またこれから管理者になるにあたり、抱えている悩みや質問

1. 事業運営・制度対応に関する課題

- ・小多機での「柔軟対応」と「過剰サービス」の線引きの仕方
- ・通い、訪問、宿泊が重なる日の優先順位、受け入れ判断の基準づくり
- ・稼働と職員負担、事故リスクを両立する管理指標
- ・夜間、少人数体制での急変対応（救急要請、家族連絡、記録）の基準化
- ・運営指導、加算要件の抜けもれ防止のための点検方法
- ・運営指導関係
- ・管理者としての役割や施設を運営していくこと

2. 労務管理・シフト・働きやすさ

- ・常勤・非常勤スタッフの介護・育児によるシフト変動と欠員対策
- ・職員が働きやすい職場にするにはどうしたら良いか
- ・スタッフとの距離感
- ・職員間の人間関係を考慮した勤務作成の悩み
- ・ハラスメントリスク。どこまで厳しくしてよいかわからず人間関係に神経を使う
- ・管理職としての適性への不安

3. 職員育成・指導・コミュニケーション

- ・職員へのOJT、指導方法
- ・特定技能者をどう育てるか
- ・私は思っていることが強く言えないので苦勞している
- ・職員ごとの温度差への対応、どう導くか
- ・部下をうまく指導できない。指示が伝わらない。モチベーションが上げられない
- ・職員との関係、指導の難しさ
- ・周りの職員の悩みに気づけず、上手に聞けない悩み

4. 利用者支援・家族対応・専門性

- ・利用者様が安心して過ごせるにはどうしていけば良いか
- ・利用者様・職員に対してどのように接していけばよいか
- ・認知症ケアへの適切な判断
- ・家族とのコミュニケーションやクレーム対応
- ・専門知識が不足していると思われる

5. 地域との関わり・事業所の方向性

- ・開設1年あまりの事業所として「地域密着」への取り組み方がつかめない
- ・地域と関わる中で交流を深めるにはどうすればよいか
- ・地域との連携、かかわり方

6. 管理者としての成長・役割認識

- ・今まで現場一筋で、今年から管理者になり何をすべきか悩んでいる
- ・経験していないので、どんな悩みや不安が出てくるかわからない
- ・経験していないので、役割や責任の範囲が明確にイメージできない
- ・役割を全うする能力不足を感じつつ、学びながら行動したい
- ・自分の考えや行動をスタッフ全員が理解し動けるか、またスタッフの考えを生かせるか心配