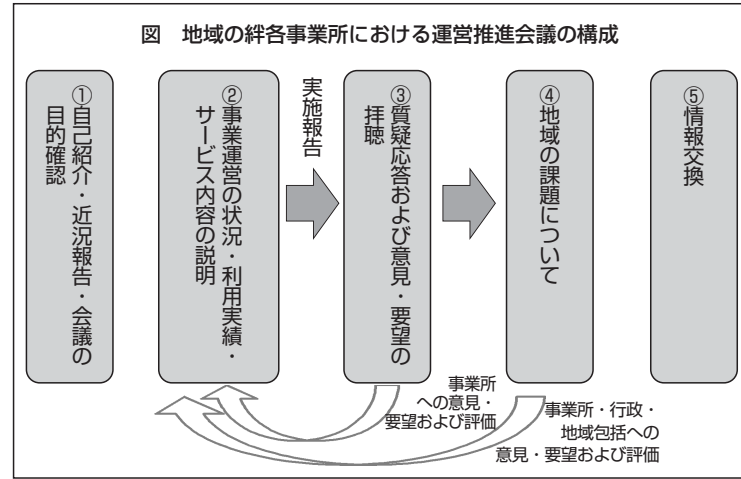


小規模多機能型居宅介護運営に不可欠な、「コミュニティケア」の実践を解説。
マーケティング戦略から地域支援・連携の方法など事業を成功させるノウハウを伝授。

中島康晴

NPO法人地域の絆代表理事
社会福祉士、介護福祉士、精神保健福祉士、介護支援専門員。1973年生まれ。主な職歴は、生活相談員、介護職リーダー、デイサービス・グループホーム管理者。福祉専門職がまちづくりに関与していく実践の必要性を感じ、特定非営利活動法人地域の絆を設立。学生時代に参加した市民運動「市民の絆」の名前をヒントに命名。現在、広島県内で3カ所の地域密着型サービス事業所を開設運営。
HP: <http://www.npokizuna.jp/>
「代表理事中島康晴のブログ」で社会福祉に対するさまざまな思いを掲載。



運営推進会議の進め方③

会議の基本は 物事の決定とその評価

運営推進会議における地域の絆での取り組みと、そこから見えてくる課題について、前号の続きです。会議の内容として、「事業運営の状況」「利用実績」「サービス(ケア)の内容」の報告・説明を前半部分に行います。まずは、2カ月間における事業所の情報公開を行い、それに対して意見を求める流れで進めています(図)。

「事業運営の状況」では、事業所の全体的な運営の課題や取り組みについて報告します。たとえば、就労支援の場として、発達障害の方をボランティアとして受け入れる取り組みを開始することや、家庭裁判所と連携し、触法少年のボランティアを受け入れること、地域の高齢者を先生として地域子どもたちを対象に書道教室を始めること、ボランティアのポイント制度を開始すること、介護報酬における市町村独自加算を開始すること等、事業所の運営方針にかかわる事項を説明し、時には同意を求めることも行います。「利用実績」では、「通い」「訪問」

「宿泊」および「登録」利用者数の日々の実績を2カ月分表にまとめ情報公開を行い、大きく2つの項目をご確認いただきます。①「通い」の利用者数が、「登録」利用者数の3分の1以上を常時維持しているか、②長期宿泊利用者数および長期宿泊の理由。①は、厚生労働省令にある「指定小規模多機能型居宅介護は、通いサービスの利用者が登録定員に比べて著しく少ない状態が続いてはならない」に対して、同じく厚生省Q&Aの「著しく少ないとは、登録定員のおおむね3分の1以下が目安となる」を、②は、「宿泊サービスの上限は設けず、重度の方であれば、運営推進会議に対し報告し、評価を受けることを前提として、ほぼ毎日宿泊する形態も考えられる」(同じくQ&A)に依拠した項目です。「サービス(ケア)の内容」に関しては、地域住民を対象にしたイベントの開催状況や、利用者の外出支援、日々の活動状況を写真のあった配布資料で説明します。「事故およびヒヤリ・ハット」や「苦情処理」のなかで、すべての利用者に通じる普遍的な事例の報告も行います。また、ここでは前回の

会議で、参加者から受けた課題に対する対応策(決定事項)の実施評価も行います。たとえば、あるご家族の方から、「職員が記録する連絡帳の内容が家族の求めるものになっていない」「具体的な記録が少ない」といったご指摘を受けて、連絡帳の記録マニュアルを作成すること、連絡帳の記録についての専門職としての目的・意義・留意点を確認する勉強会を開く決定事項を行います。その実施した2カ月後の評価をここで改めて受けるのです。「改善して良くなった」と支持されることもあれば、「まだ不満がある」と再調整を求められることもあります。無論、参加者の言い分を一方的に呑み込むだけではなく、それができない事業所の事情も説明し、構成員の方にも主体的にその対応策を考えていただくようにしています。このようにして、連絡帳の書式が改善されたり、新たなマニュアルが完成したり、職員の研修会開催の機会につながるなど、事業所のサービス・ケアの質の向上につながる話し合いがなされています。運営推進会議もご多分にもれず、会議の基本は、物事を決定すること、

決めごとに対する評価を絶えず行っていくことにあります。その基本を常に意識しながら会議の運営を行っております。

参加者の話を 聞くことが大切

そして、会議の進行にあたり、私たちが一番心がけている点は、事業所職員ばかりが話すべきでないことです。参加者の話を聴くことを常に心がけます。ですから、「質疑応答および意見・要望の拝聴」

に多くの時間を割いています。ここでは、家庭で介護をされているご家族の苦労話や介護者の思いを聞くことができ、事業所職員もそのことで、家族の気持ちや、自分たちが今まで知らなかった自宅での利用者の様子をうかがい知ることができます。ここでは、利用者・家族・事業所・職員の単純化した対立関係の構図に陥らないよう地域包括支援センター職員、行

政職員、地域住民にあえて意見を求めるようにもしています。そのことで、地域住民と事業所の対立構造を防げることもあります。実際に地域の絆であった事例ですが、運営推進会議以外の場で、自治会長に避難訓練を事業所と自治会で協働実施したい旨のお願いをして断られていたのが、運営推進会議の場で、家族や行政、地域包括支援センター職員の意見をいただきながらお願いしたところ、ご承諾いただけましたことありました。

地域の課題を議題に設定する

また、運営推進会議のもう一つの目的である地域住民と行政、専門職、利用者・家族による協働のまちづくりの視点に鑑み、「地域の課題について」の議題を毎回設けるようにしています。この議題を設定しなければ、事業所におけるサービス・ケアの質の向上のための議論に終始し、単純な家族会との協議の場と化してしまふからです。

ここでは自治会長・民生委員の方を中心に、地域活動をしていて困っていることをお話いただきま

センター職員や行政職員が、助言を行ったり、要望として持ち帰られることもあります。たとえば、「1人暮らしの90歳の女性から介護保険サービスの利用の要望があるが、自立判定が出ているためサービスが利用できないケースがある」との民生委員の発言に対し、「近く木土の9〜16時まで開所しているので、ぜひ利用してもらいたい」と行政の方からの意見が出ることや、そのようなケースで地域包括支援センターの訪問が開始されることもありますし、小規模多機能の市町村独自加算を開始することでも、小規模多機能以外の外部サービスが利用できなくなっている苦悩を行政職員に家族が話されることも見られます。

運営推進会議における直近の目的は、事業所内外におけるネットワークの構築にあります。そして、地域のなかで生活課題を抱える利用者や支援するためにも、ネットワーク構築の成否は、われわれの生命線です。ぜひとも、運営推進会議を外へのネットワークづくりの礎にしたいものです。