

2023年度 社会福祉法人美明会 事業計画

基本理念：笑顔の実現

（利用者・家族の笑顔）

- ①支援を必要とするすべての人の期待や要望を的確に捉え、その人が満足する自立した生活の実現を目指します。

（職員の笑顔）

- ②職員は、常に資質向上に努め、思いやりとチームワークを持って、自分が利用したい法人になることを目指します。

（地域の笑顔）

- ③地域の福祉拠点として情報を発信し、ふれあいを大切にしながら地域への参加・受入を行い、地域福祉の発展に貢献します。

基本方針：人にやさしく

（利用者・家族にやさしく）

- ・ 質の高いサービス提供により、安全・安心サービスを追求します。
- ・ 個人の自主性を尊重し、家族の意見も取り入れた自由・希望サービスを推進します。
- ・ 相互理解と説明同意により、納得サービスを推進します。

（職員にやさしく）

- ・ チームワーク重視と資質向上への支援をし、安心して仕事の出来る職場にします。
- ・ 健全な運営と公正な評価により、働き甲斐のある職場にします。

（地域にやさしく）

- ・ 親切、丁寧、即対応により、信頼サービスを追求します。
- ・ 関係機関と連携を密にして地域福祉の推進と向上に努めます。

(目次)

社会福祉法人美明会事業計画<法人共通> -----	1
はじめに・・・・・・・・・・・・・・・・	1
1. 美明会の理念及び方針	
2. 法人の現状と課題及び当期の運営目標と重点方針・・・・・・・・	3
3. 法人として実行する当期活動・・・・・・・・	6
4. 美明会の組織・・・・・・・・	12
特養ホーム義明苑事業計画 -----	13
1. 事業組織の理念とサービス方針・・・・・・・・	13
2. 特養ホーム義明苑の現状と課題及び当期運営目標と重点方針	
3. 特養ホーム義明苑が実行する当期活動と評価・・・・・・・・	16
通所介護事業計画 -----	27
1. 事業組織の理念とサービス方針・・・・・・・・	27
2. 通所介護の現状と課題及び当期運営目標と重点方針	
3. 通所介護が実行する当期活動と評価・・・・・・・・	29
訪問介護事業計画 -----	36
1. 事業組織の理念とサービス方針・・・・・・・・	36
2. 訪問介護の現状と課題及び当期運営目標と重点方針	
3. 訪問介護が実行する当期活動と評価・・・・・・・・	38
訪問入浴介護事業計画 -----	41
1. 事業組織の理念とサービス方針・・・・・・・・	41
2. 訪問入浴介護の現状と課題及び当期運営目標と重点方針	
3. 訪問入浴介護が実行する当期活動と評価・・・・・・・・	43
在宅介護支援センター事業計画 -----	46
1. 事業組織の理念とサービス方針・・・・・・・・	46
2. 在宅介護支援センターの現状と課題及び当期運営目標と重点方針	
3. 在宅介護支援センターが実行する当期活動と評価・・・・・・・・	48
グループホームくぼた事業計画 -----	50
1. 事業組織の理念とサービス方針・・・・・・・・	50
2. グループホームくぼたの現状と課題及び当期運営目標と重点方針	
3. グループホームくぼたが実行する当期活動と評価・・・・・・・・	51
ケアハウス田園事業計画 -----	55
1. 事業組織の理念とサービス方針・・・・・・・・	55
2. ケアハウス田園の現状と課題及び当期運営目標と重点方針	
3. ケアハウス田園が実行する当期活動と評価・・・・・・・・	57
ショートステイ相生事業計画 -----	60
1. 事業組織の理念とサービス方針・・・・・・・・	60
2. ショートステイ相生の現状と課題及び当期運営目標と重点方針	
3. ショートステイ相生が実行する当期活動と評価・・・・・・・・	62

デイサービスセンター相生事業計画	6 6
1. 事業組織の理念とサービス方針	6 6
2. デイサービスセンター相生の現状と課題及び当期運営目標と重点方針	
3. デイサービスセンター相生が実行する当期活動と評価	6 8
地域密着型特養ホーム義明苑ふくとみ事業計画	7 2
1. 事業組織の理念とサービス方針	7 2
2. 義明苑ふくとみの現状と課題及び当期運営目標と重点方針	
3. 義明苑ふくとみが実行する当期活動と評価	7 4
地域包括支援センター事業計画	8 3
1. 事業組織の理念とサービス方針	8 3
2. 地域包括支援センターの現状と課題及び当期運営目標と重点方針	8 4
3. 地域包括支援センターが実行する当期活動と評価	8 6
特養ホーム義明苑いなほ事業計画	9 1
1. 事業組織の理念とサービス方針	9 1
2. 義明苑いなほの現状と課題及び当期運営目標と重点方針	
3. 義明苑いなほが実行する当期活動と評価	9 3
社会就労センター梨花事業計画	1 0 3
1. 事業組織の理念とサービス方針	1 0 3
2. 梨花の現状と課題及び当期運営目標と重点方針	
3. 梨花が実行する当期活動と評価	1 0 5
地域活動支援センタースワン事業計画	1 1 2
1. 事業組織の理念とサービス方針	1 1 2
2. スワンの現状と課題及び当期運営目標と重点方針	
3. スワンが実行する当期活動と評価	1 1 4
社会就労センター分福事業計画	1 1 8
1. 事業組織の理念とサービス方針	1 1 8
2. 分福の現状と課題及び当期運営目標と重点方針	
3. 分福が実行する当期活動と評価	1 2 1
グループホームそよかぜ事業計画	1 2 6
1. 事業組織の理念とサービス方針	1 2 6
2. そよかぜの現状と課題及び当期運営目標と重点方針	
3. そよかぜが実行する当期活動と評価	1 2 8
館林相談支援センターポエム事業計画	1 3 0
1. 事業組織の理念とサービス方針	1 3 0
2. ポエムの現状と課題及び当期運営目標と重点方針	1 3 1
3. ポエムが実行する当期活動と評価	1 3 3
いこいの広場ひなた居宅介護支援事業計画	1 3 6
1. 事業組織の理念とサービス方針	1 3 6
2. ひなた居宅支援の現状と課題及び当期運営目標と重点方針	
3. ひなた居宅支援が実行する当期活動と評価	1 3 8

いこいの広場ひなた訪問介護事業計画	-----	140
1. 事業組織の理念とサービス方針	140
2. ひなた訪問介護の現状と課題及び当期運営目標と重点方針		
3. ひなた訪問介護が実行する当期活動と評価	142
いこいの広場ひなた通所介護事業計画	-----	145
1. 事業組織の理念とサービス方針	145
2. ひなた訪問介護の現状と課題及び当期運営目標と重点方針		
3. ひなた訪問介護が実行する当期活動と評価	147
いこいの広場ひなた住宅型有料老人ホーム事業計画	-----	151
1. 事業組織の理念とサービス方針	151
2. ひなた有料老人ホームの現状と課題及び当期運営目標と重点方針		
3. ひなた有料老人ホームが実行する当期活動と評価	153

別紙1 社会福祉法人美明会 組織図

別紙2 法人職員育成計画

別紙3 法人・事業組織の年間行事・活動予定

社会福祉法人美明会事業計画（2023年度）

はじめに

一昨年来のコロナ禍は衰えることなく感染力を増した変異を繰り返し介護施設にとっては息苦しい毎日を過ごしております。

また、ウクライナ侵攻に伴う世界経済への影響はあらゆる物資の値上げとなり、更にコロナ禍による感染対応は利用者・家族・職員を巻き込みかなりの息苦しさを覚える程で営業の休止や制限を行うことでの利用率の低下は避けられず、収入の減少と経費の増価というダブルパンチで運営を圧迫しているのが現状です。

そこで力を発揮するのは各部門が独立採算で結果を残すという考え方であり個別に立てた目標に結果を求めていくという前向きな姿勢です。

年初より国内だけでなく世界中の国々が感染と経済の復活そしてバランスをどう工夫してやっていくかを模索しながら混乱の中で対応に明け暮れています。置かれた条件は一緒であっても国や企業間では営業成績には差が出るものです。

企業レベルでの違いは何かと言えば計画、目標を達成するために手段方法等を数多く実行できたかです。部門ごとに計画を推し進め達成することで利用者・家族・職員それぞれの笑顔実現が確かなものになると信じています。

今年度はまだまだ続くコロナ禍の中でひとり一人の力を結集する組織づくりにも挑戦していきます。

1. 美明会の理念及び方針

1. 1. 美明会基本理念

<笑顔の実現>

社会福祉法人美明会では、福祉の原点は人であり、福祉とは人が人を支える行為であると考えます。支援を必要とする人、支援させていただく人、すべての人が常に笑顔で、互いに思いやりをもって過ごせるように、3つの笑顔の実現を基本理念としています。

（利用者・家族の笑顔）

①支援を必要とするすべての人の期待や要望を的確に捉え、その人が満足する自立した生活の実現を目指します。

（職員の笑顔）

②職員は、常に資質向上に努め、思いやりとチームワークを持って、自分が利用したい法人になることを目指します。

（地域の笑顔）

③地域の福祉拠点として情報を発信し、ふれあいを大切にしながら地域への参加・受入を行い、地域福祉の発展に貢献します。

1. 2. 美明会基本方針

社会福祉法人美明会では、<人にやさしく>を基本方針として、笑顔の実現に取り組みます。

(利用者・家族にやさしく)

質の高いサービス提供により、安全・安心サービスを追求します。

個人の自主性を尊重し、家族の意見も取り入れた自由・希望サービスを推進します。

相互理解と説明同意により、納得サービスを推進します。

(職員にやさしく)

チームワーク重視と資質向上への支援をし、安心して仕事の出来る職場にします。

健全な運営と公正な評価により、働き甲斐のある職場にします。

(地域にやさしく)

親切、丁寧、即対応により、信頼サービスを追求します。

関係機関と連携を密にして地域福祉の推進と向上に努めます。

1. 3. 法人の中期目標

美明会基本理念である笑顔の実現（利用者・家族、職員、地域）のために、人にやさしくの基本方針（利用者・家族、職員、地域）に沿った中期目標を計画します。中期目標の期間は、2022年4月～2027年3月までとします。

<利用者・家族にやさしく>

美明会は、介護・支援力の向上に努め、利用者・家族の福祉ニーズに即した利用者本位の制度作りを目指します。

利用者へ安全と安心を提供するための事故防止体制の整備はもとより、利用者の重度化対応や終末期ケアへの対応、また軽度者への介護予防及びリハビリテーションの推進と認知症や感染症等に関する職員教育を各事業所に応じて検討し、弱みを改善し強みを更に充実させる取り組みを実施します。

また住み慣れた地域の中で必要な介護・支援や医療のサービスが利用できるよう介護支援専門員、サービス事業者及び医療関係者との連携を図り介護・支援や医療などの切れ目のないサービス提供の確保を目指します。

私たちは、誰もが安心して暮らすことのできる社会福祉、地域福祉の実現への取り組みやサービス利用にあたっての必要事項等を利用者・家族へ周知し、説明・同意を確実に行うことで信頼関係を構築し、利用者・家族の笑顔を実現します。

<職員にやさしく>

美明会は、科学的実証研究に基づく専門知識と技術の習得を推進することで、プロとしてのケアを目指します。

すべての職員への各種研修等や資格取得支援体制を継続することで業務の土台作りをしっかりと固め、専門的ケアの充実を図ります。また、組織体制を明確にし、人事考課体制の更なる確立を推し進めて職員の役割や評価に対する理解を促進することで魅力ある職場を目指します。

介護報酬改定やその他による制度リスクを回避するために、介護保険関連事業以外の新たなサービス開発による経営基盤の安定化を継続して検討します。また、次世代リーダーの育成と中途採用や外国人を含む福祉経験のない職員に向けた教育システムの充実と高齢者、障害者、女性や子育て世代への支援、福祉厚生の充実や職員のメンタルヘルスケア、

ライフワークバランスを踏まえた労働環境の整備等も検討・実施します。

私たちは、地域社会の支持を受けて、利用者やその家族が地域で安心して生活を送ることができる拠点施設となることが使命と考えます。よって、職員から地域社会や家族へ介護等に関する基本的な知識・技術の普及・啓発に努めることにより福祉施設で働く職員の社会的地位の向上を目指します。またこれらの事項を確認するために、職員満足度を把握し職員の笑顔を実現します。

<地域にやさしく>

美明会は、地域社会の福祉課題解決に向け、必要な制度やサービスの創造と提供に努めます。また、施設を身近に感じてもらい、相談しやすい環境作りをします。

健康に暮らせる地域、生きがいを持てる地域、自立して暮らせる地域、自分らしく生きられる地域など、地域に根ざした法人となるために、様々な環境保全や社会貢献を通して、美明会が地域とともに成長できるように職員一人ひとりが常に考え、身の丈にあった社会責任を果たします。また、地域福祉の推進に向けた情報開示やボランティア等の生活支援の担い手の養成・発掘等の地域資源の開発やそのネットワーク化などに取組むことで、住民参加型の地域福祉拠点となるよう努めます。

私たちは、地域社会の一員としての自覚を持ち、地域福祉が向上するような様々なサービスを整備し、保健医療等関連分野と連携を強化することで、地域福祉に関する要望等の相談窓口となり、地域の認知症・一人暮らし高齢者だけでなく、地域における支援が必要な方々、一人ひとりができる限り住み慣れた地域での生活を継続できるようにすることで、地域の笑顔を実現します。

2. 法人(各事業組織共通)の現状と課題及び当期運営目標と重点方針

2. 1. 現状と課題

法人（各事業組織共通）における現状の課題を以下のように整理しました。

現状における問題点 (改善が必要と思われる点)	考えられる原因	考えられる対応策
組織の構造・制度面 <ul style="list-style-type: none"> ・タイムリーに全職員への周知が難しい ・新規採用や中途入職者が多く職員教育が大変である ・20代若手、中堅職員のスキルアップ意識が低い傾向 ・次世代を担う部署長候補者の育成が必要 	<ul style="list-style-type: none"> ・部門増加による組織の大規模化とコロナ禍の影響 ・人材不足の影響もあり、指導教育が緩い ・人間関係やコミュニケーション不足で研修の参加調整等ができていない 	<ul style="list-style-type: none"> ・デジタルツール (LINE 等) の活用でタイムリーに周知する方法導入 ・中途採用者への教育等の見直し、相談員等中堅職の現場介入度を高める ・世代毎 (若手世代) の交流会検討 ・部署長候補の育成と支援
マネジメント面 <ul style="list-style-type: none"> ・前年と比べ利用率の上がない事業所がある ・人件費が増加傾向 ・取組みや業務の中で費用対効果等を意識している職員が少ない ・確保した人材の早期退職 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用率に連動した配置ができていない ・職員数増加と経験年数増加とともに賃金も上昇 ・運営が部署長任せで費用他を意識していない ・人間関係やコミュニケーション不足 	<ul style="list-style-type: none"> ・目標達成のために利用率や収支を職員に周知 ・人員配置の見直しや定年後の賃金等の検討 ・収支を意識した運営や取組ができる職員を育成 ・交流機会の確保
文化・風土面 <ul style="list-style-type: none"> ・部署間の連携、連帯の意識が薄く、協力が少ない ・地域の自治会等になかなか 	<ul style="list-style-type: none"> ・日々の業務中心であり自部門のみしか関心がない ・役員改選により継続した 	<ul style="list-style-type: none"> ・幹部やリーダー職員から意識改革に取り組む ・地道に訪問し地区役員と

	<ul style="list-style-type: none"> 溶け込めない ・部署長等が忙しく目指す職員が少ない 	<ul style="list-style-type: none"> 関係になりにくい ・ひとりで仕事を抱える傾向がある 	<ul style="list-style-type: none"> 身近な関係を作る ・部署長等のみの仕事を極力減らす
人材面	<ul style="list-style-type: none"> ・リーダーや幹部職員になりたい女性職員が少ない ・職員レベルが一定でない ・施設PRや地域活動への参加が不十分 ・外国人雇用の増加 ・メンタル不調を訴える職員の増加 	<ul style="list-style-type: none"> ・リーダー等は大変だというイメージがある ・中途採用者の受入れや指導体制が未確立 ・仕事以外の時間を使う動機づけが足りない ・介護技術やコミュニケーションに不安がある ・悩み等のコミュニケーションが不十分 	<ul style="list-style-type: none"> ・リーダー等のメリットを検討周知、処遇見直し ・中途採用者の教育体制やマニュアル等を再検討 ・職員自ら地域支援活動をしたくなる制度等の検討 ・外国人向けの指導法検討 ・傾聴による早期受診を促し適材適所を検討する ・介護助手への配置変更
経営資源面（人材以外）	<ul style="list-style-type: none"> ・故障するまで不具合に気付かない ・経年劣化の修繕や買い換えが増加傾向 ・最新介護機器への対応が遅れている 	<ul style="list-style-type: none"> ・異変などを報告しない為、故障してから気づく ・定期点検と保守管理不足と新規購入計画が不十分 ・最新機器の重要性を検討していない 	<ul style="list-style-type: none"> ・機器類は異変に気付いた時に声に出すことを周知 ・定期的な保守点検と計画的な修繕、購入の検討 <ul style="list-style-type: none"> ・担当を決めて最新機器を把握
サービス面	<ul style="list-style-type: none"> ・丁寧語ができていない、茶髪など職員の接客レベルが低い ・認知症ケアや重度者、困難者の受入に消極的な面がある ・コロナ禍でのニーズに応えられない 	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様という意識が足りない ・認知症ケアや重度者や困難者に対する職員の意識が中途半端で受入体制にバラツキがある ・感染予防のため面会他制限が継続している 	<ul style="list-style-type: none"> ・定期的にマナーや接遇等の研修を実施する ・重度者対応は日常であることを職員と共有することや美明会の良いサービスを外部にPRする ・感染症ありきでニーズに対応する工夫を検討

2. 2. 前期の改善課題の評価

前期の事業計画に挙げた課題の改善状況（積み残し状況）について下記のように評価しました。

重点方針	達成度評価 5段階	計画未達成の場合の原因 (なぜ達成できなかったのか)	当期にとる必要があると思う対策
1. 人材確保力（採用×育成×定着）と介護・支援力を向上に努め組織力を高めます。	4	<ul style="list-style-type: none"> ・リーダー育成等の取組みが明確でなく進展もなかった ・厨房新卒者等の受け入れ体制が十分でなかった ・人材確保委員会による法人PR力を高める取組みができたが不十分 ・コロナ禍で SNS 発信やオンラインビンゴ大会継続、また高齢、障害部門への応援等で組織力向上に繋がったが全員に浸透していない 	<ul style="list-style-type: none"> ・リーダー候補者向けの研修や教育の検討、担当者決定 ・厨房連携会議や各厨房で採用した職員が定着する体制や取組の実施 ・法人PR力を高める更なる取組 ・採用者フォローや資格取得支援を継続する ・デジタルツール（LINE等）を活用した指示、命令、情報共有を進め、職員の悩みなどにも活用を検討
2. サービスを向上させ利用者満足度を高めます。	3	<ul style="list-style-type: none"> ・制度理解の教育や接遇や技術を高める研修がコロナ禍で不十分 ・障害や高齢部門の制度理解に関する研修が不十分 ・動画研修配信サービスを更新し、コロナ禍でも研修を実施できた 	<ul style="list-style-type: none"> ・制度改正への理解と周知 ・制度を活用した顧客確保やLIFE対応などの取組み ・好事例共有によるサービス向上 ・利用者の多様なニーズに対応するためにYouTubeの活用を検討
3. コロナ禍で社会生活等の変化に応じた地域貢献活動を実施	3	<ul style="list-style-type: none"> ・一定の地域貢献活動はできたが、コロナ禍における特別な活動まで至らなかった ・従来の活動は継続できたが、縮小傾向で少なかった。 ・地域交流室活用は継続的に行えた 	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍における取組みの継続検討と実施 ・コロナの収束に向けた取組を強化 ・独居高齢者への取組など場所や人材、知識等の資源提供を継続 ・スマイル食堂の実施

施します。			
-------	--	--	--

2. 3. 当期の外部環境予測

社会福祉法人美明会では、経営理念やビジョンの達成に関係する、現在と将来の外部環境・内部環境を次のとおりと認識しています。

分類	法人を取り巻く環境の動向 (当期に予想される変化)
マクロ (法令、制度、景気、労働市場、人口動態、経済、社会、技術、文化など)	<ul style="list-style-type: none"> 令和2(2020)年初頭に始まった新型コロナウイルス感染症の世界的大流行は、2年が経過するも、変異株の度重なる出現により収束が見通せない状況であり、ワクチン接種や感染予防対策の継続が必要な状況。また、利用者の面会制限やボランティア受け入れ中止、研修会等の開催はオンライン対応が進んできた。 外出機会や人との交流が制限される状況が長引く中、福祉サービス利用者の命と生活を守るために不可欠なサービスや支援を提供し続けている社会福祉法人や福祉施設職員、在宅サービス従事者等の負担も一層拡大しており、これらへの支援とともに、次なる感染拡大への備えも重要となっている。 介護保険を取り巻く課題としては、高齢者人口の増加、認知症高齢者の増加、老夫婦世帯と高齢者独居世帯の増加がみられるが、その方々を見守り介護にあたる介護従事者の確保に苦慮している。その為、介護ロボットの活用促進を図ることが期待されている。 令和3年度介護労働実態調査結果によると、介護サービスに従事する従業員の不足感は、63.0%であり前年を上回った、「適当」は、36.6%。職種別の不足感では、『訪問介護員』が80.6%(前年80.1%)で最も高く、次いで『介護職員』が64.4%(同66.2%)であった。 2025年には、介護人材が34万人不足するといわれている。現在当法人においても介護職員の入職者は少なく、無資格・未経験・派遣労働者が増えており、介護技術のレベルの基準を維持することが難しくなっている。
ミクロ (足利市の高齢者数・要介護者数、近隣の競合施設の動向、自施設の評判など)	<ul style="list-style-type: none"> 足利市の人口は142,908人、65歳以上高齢者47,295人、高齢化率33.09%、人口は昨年比1,687人減、高齢者は211人減少している(2022.10.1現在)。人口は減少傾向であるが高齢化又は独居、高齢者のみ世帯の増加は益々進むものと考えられる。 新規採用者のレベルは様々であり、教育指導方法の再検討やレベルに合わせた勉強会などの定着支援他、更に準職員への満足度向上と結婚や出産後の再復帰による雇用(女性や高齢者も働きやすい職場)対応へも重点的な対策が必要と考えられる。また、外国人労働者などの受入れも検討が必要である。 福祉、介護を目指す学生の減少により人材の確保が困難となっている。競合施設も増えており、自施設で働き続けられる職場作りが急務である。 足利市は高齢化率が全国平均より高い地域であり、介護サービス利用者増加に対し介護従事者の数、質の維持が難しくなる。今後、法人の評判を維持していく事が困難となる事が予測される為、適切な人員を選定したうえで後進育成が急務となる。 <ul style="list-style-type: none"> 人口減少と高齢化率増加に伴い、労働人口が減少する。職員確保と育成が、今後の安定運営に向けた重要課題となっている。また、職員確保には働きやすく、やりがいのある、良い雰囲気づくりが必要となる。

2. 4. 法人の当期運営目標及び重点方針

上記で抽出した現状の課題と前期の課題の改善状況(積み残し状況)を整理し、更に当期の美明会を取り巻く環境とを勘案し、当期の運営目標及び重点方針を下記のように設定しました。

・当期の運営目標

- ◎ 職員は、コロナ禍であっても利用者と地域が笑顔で過ごせるような様々なアイデアや工夫を重ね、利用者満足度の向上と身の丈にあった地域貢献に全員参加で取組みます。

- ◎ 法人は、人材確保力（採用×定着×育成）を強化し、次世代リーダー育成と職員自らが資質向上できる組織力を高め、「笑顔で働きやすい職場」を目指します。

・当期の重点方針

重点方針（重点課題）	具体的方策
1. コロナ禍の社会変化の中で、個別の多様なニーズに対応した地域貢献や利用者満足度の向上に取組みます。	①ニーズ把握と加算取得の検討やICT活用（デジタルツール他）など、様々なアイデアで競争力を強化します。 ＜加算等検討プロジェクト，全部門＞ ②地域課題の解決に向けたクリーン活動等に加え、新たな取組み（スマイル😊キッチン他）を推進します。 ＜社会貢献地域連携委員会，厨房連携協力会議＞ ③地域交流室等の施設開放や職員派遣の他、感染予防等の情報提供により、コロナ禍での地域貢献に取組みます。 ＜感染症対策委員会，いなほ，ふくとみ，全部門＞
2. 人材確保力を強化し、組織力を向上します。	①次世代リーダーの発掘育成と新人や中途入職者、外国人等の幅広い職員に合った育成指導を検討します。 ＜運営委員，職場研修推進委員会＞ ②法人を挙げて様々な職員確保の取組みを継続します。 ＜運営委員，人材確保委員会，全部門＞ ③高齢障害部門の理解や様々な交流、派遣研修他の継続等、福利厚生の充実により組織力向上を図ります。 ＜運営委員，笑顔向上委員会，全部門＞

3. 法人(各事業組織共通)として実行する当期活動

3. 1. 法人全体の計画策定と進捗把握

a. 法人として計画・実行・統制・是正の意思決定の仕組み（運営委員会の役割）

運営委員会は、メンバーを各部署の課長（管理者含む）以上により構成します。各メンバーは事業を分担し、事業ごとの計画・実行に責任を持ち、部署の代表として運営委員会で発言します。部署内の問題やその対応、方向性については運営委員会で討議をし、美明会における各事業・計画の最終決定機関として話し合い、合議にて決定をします。

さらに、部署間の調整や法人全体の方向性などについて、計画から実行までを行い、結果の評価も行います。

b. 事業組織の課題の認識と日常活動、改善活動の間接的統制・評価

（運営委員会の事業組織活動への関与のあり方）

運営委員会は、原則月2回開催とし、メンバーは責任部署の代表者として意見交換や意思決定を行います。緊急を要する場合は臨時に開催することとします。事業組織における諸問題を各部署長と共有し、合議にて決定しますが、部署の問題、法人の問題等を明確にして、その経過は担当者が会議にて報告し、課題や案件の処理を迅速に行い、決定が必要な場合は会議を行い、合議にて決定し事業組織の活性化のために関与します。

c. 内部監査の実施

法人は、外部（県や市等）から指導・指摘をされる前に自己により内部監査を行います（年1回：5月）。内部監査では、現場の苦情処理、事務処理の停滞、部署内及び他部署との適切なコミュニケーション、教育訓練・指導（OJT等）、職員の健康管理、法令順守（運営基準、個人情報など）、施設のルール（就業規則、マニュアル等）などについて口頭のみ

でなく書面により確認し、「利用者へのサービス向上」や「適正運営」を目的とした法人理念や方針の周知を推進します。

3. 2. 法人全体で取り組む業務改善委員会と結果の評価

a. 笑顔向上委員会

<活動報告>

①スマイルアップ通信（職員向け事業所紹介）

- 6月 第7号 新任職員紹介
- 8月 第8号 社会就労センター分福
- 10月 第9号 デイサービスセンター相生
- 12月 第10号 義明苑デイサービスセンター
- 2月 第11号 義明苑いなほ

② イベント企画開催

- 8月 オンラインビンゴ大会：暑気払い大会
- 1月 オンラインビンゴ大会：新春大会
- 10月 職員特製弁当支給：全事業所（総数295食配布）
- 11月 職員特製弁当支給：義明苑いなほのみ
永年勤続表彰：20年勤続3名，10年勤続4名

③検討議題

- ・職員身だしなみ規定の作成：毎年度末に委員会にて改定確認し各部配布
- ・職員誕生日プレゼント：毎年実施有無及び内容確認
- ・歓送迎会，忘年会計画：新型コロナウイルス感染症の状況を鑑み実施検討

<評価>

2022度も新型コロナウイルス感染症の影響が大きくあり、従来のような各種クラブ活動や職員交流会は実施できませんでした。代わりに事業所紹介のスマイルアップ通信や弁当配布、オンラインビンゴ大会を実施しました。また、身だしなみ規定を改めて見直したことで、マナー面も含め利用者対応など接遇の基本姿勢を振返るの必要を感じた為、今後も定期的に周知と確認を行います。

今後も各種企画を計画し、コロナ過でも職員の交流や「笑顔」を引き出せる様、活動を行ってきます。また、クラブ活動の再開や新設の支援を行い、法人職員の楽しみを増やし、笑顔満載の美明会を目指して活動します。

b. 職場研修推進委員会

<活動報告>

- 4月『新卒者研修』
『令和3年度下期入職者研修』
 - ・感染症予防対策及び自己健康管理についてレポート提出
- 5月『障がい者福祉サービス基礎研修』
『高齢者福祉サービス基礎研修』
- 7月『新卒者3ヶ月後フォローアップ研修』

- 『障がい者福祉サービスの今後について』
- 『高齢者福祉サービスの今後について』
- 8月『ご家族や保護者が望む事』
- 9月『新卒者6ヶ月後フォローアップ研修』
介護支援専門員資格取得支援勉強会
- 10月『PTによるリハビリ研修』※新型コロナウイルス感染症の影響で12月に延期
『令和4年度上期入職者研修』
・感染症予防とまん延防止 ※ネット研修
- 11月『コミュニケーションについて』※新型コロナウイルス感染症の影響で延期
- 12月『新卒者9ヶ月後フォローアップ研修』
※新型コロナウイルス感染症の影響で延期
『PTによるリハビリ研修』※新型コロナウイルス感染症の影響で再延期
介護福祉士及び社会福祉士資格取得支援勉強会
- 1月『発達障がい児への支援について』 予定
- 2月『通所部門事例研究発表会』 予定
- 3月『新卒者12ヶ月後フォローアップ研修』 予定

<評価>

2022年も昨年に引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大防止につき、下期に予定していた集合研修は延期が相次ぎました。しかし、上期は栃木部門と群馬部門の交流も目的として、障害分野と高齢分野の研修を同日開催することができました。まだまだ終息が見えない状況であり、2023年度も集合研修を中心に計画をしておりますが、臨機応変に動画視聴に切り替えるなどの対応も必要となると予測しています。

職員の質が直接サービスの質につながりますので、今後も全職員の能力向上に向けて取り組みます。

c. 社会貢献地域連携委員会

<活動報告>

① 会議開催、年9回実施。

月1回実施。8月中止、クリーンスマイルプロジェクト7月、12月、今年度よりクリーンスマイルプロジェクトを開始し、会議の時間を活用し実施したため、会議の回数が毎月実施出来ていない。

② 地域クリーン活動

毎月第2月曜日から日曜日までの間に各自1回部署ごとに決められた地域のごみ拾いをする。(市内一斉清掃も含む、夏季は7～9月と健康管理上の理由により休止) 平均171名参加。ふくとみは、町内パトロールを行いながら、ゴミ拾いを全職員が1か月の間に行う。

③ 広報誌、年間3回発行(6, 11, 2月)

6月：新年度挨拶、花見、各事業所の紹介、育休明け職員紹介、新人職員紹介、介護者教室の案内、5事業所による「おせち料理対決」の結果発表・表彰寄付寄贈を掲載、町内一斉清掃、アンケート

1 1月：社会貢献地域連携委員活動紹介(クリーンスマイルプロジェクト)、育休明け職員紹介、夏祭り、敬老会、ニューフェイス(中途)、職員表彰、女性職員懇談会実施の様子、笑顔向上委員主催オンラインビンゴ、寄付寄贈、ラジオ収録様子、ふくとみ事業所入居者様【柵瀬利子様の撰集】が刊行された様子、アンケート

2月：新年集合写真、理事長挨拶、年末・年始の行事、ニューフェイス、市内一斉清掃、赤い羽根募金の協力、永年勤続者表彰、クリーンスマイルプロジェクト活動、職員表彰、就職内定者との交流会、寄付寄贈

④ 介護者教室

新型コロナウイルス感染症の影響で、実施出来ない為、落ち着くまで休止。

⑤ 地域文化祭協力

新型コロナウイルス感染症の影響で筑波地区・久野地区は中止。梁田地区：ふくとみ事業所、包括職員協力のもと実施。

⑥ 義明苑忘年会

新型コロナウイルス感染症の影響で中止。

⑦ 筑波・久野地区助け合い・支え合いの会(筑波・久野地区協議体)参加

新型コロナウイルス感染症の影響で中止。

⑧ 学生ボランティア受け入れ

新型コロナウイルス感染症の影響で受け入れず。

⑨ クリーンスマイルプロジェクト

今年度、初めての試みで居宅利用者のお宅清掃をボランティアで実施。実施の理由：デイサービスやヘルパーを使用する中で職員より、サービス以外の部分で自宅の環境が悪く時間がかかってしまい困っていると話がある事から実施に至る。年2回実施。7月に1件、12月に1件(利用者様ではなく、社宅の清掃を実施)。

⑩ 買い物支援

研修に参加し、社協との連携を図りながら依頼があれば、協力していきたいと思うが、今年度依頼なし。南大町で実施された買い物マルシェに佐藤課長が見学で参加される。

⑪ 子ども食堂

2023年度より、メインで実施していこうと考えている活動。2022年度は、お試しで年明けに実施。法人の厨房連携委員と協力して、食事をまともに摂れない子供や障害者施設の利用者で外食になかなか行けない利用者、家族を対象に実施。

<評価>

2022年度の委員会の目標は、「新たな取り組みに力を入れていく」でした。目標に対する評価は、「3」と評価しました。前年度同様、新型コロナウイルス感染症の影響で例年実施している【忘年会・介護者教室】と実施できない状況でした。

しかし、新たな取り組みとして居宅利用者のお宅清掃【クリーンスマイルプロジェクト】を実施。初めてという事もあり、利用者様に迷惑をかけたり、対象利用者が見つからない等改善点は多い中ではありますが、今後は他事業所へも声掛けをさせて頂き、幅

を広く活動していけたらと考えています。子ども食堂に関しては、2023年度本格的に実施していく事もあり、スムーズに実施出来るよう今の段階から準備出来る事は行っていきます。

新型コロナウイルス感染症の影響で、今後の状況がつかめないが委員が先頭に立ち地域との交流を深め地域に根強い法人、施設として受け入れられるよう取り組みます。

d. 感染症対策委員会

<活動報告>

会議開催、合計5回（5，7，11，1，3月）

5月：年間計画立案

6月：食中毒についての啓発文配布と回覧・周知

7月：感染症マニュアル見直し・改定

9月：新型コロナウイルス感染症、結核の啓発文配布と回覧・周知

10月：①感染症発生状況の記入方法について周知

②吐物処理の手順の見直し、動画の撮影

③インフルエンザ予防接種の周知

11月：①インフルエンザ、ノロウイルス啓発文配布と回覧・周知。

②吐物処理の勉強会開催1回目

12月：吐物処理の勉強会開催1回目

<評価>

新型コロナウイルス感染症により講師を招いての全体研修は実施できませんでしたが、法人内のクラスター発生の中、吐物処理の勉強会を実施し、この集まりが感染源にならなかったことは予防策が講じられたと評価できます。

新型コロナウイルス感染症のクラスター発生の経験を忘れず、感染予防策の徹底が業務のスリム化につながると理解し、職員ひとり一人の意識、行動が緩まないように、感染症予防対策の理解、周知を徹底します。

e. 防災対策委員会

防災対策委員会は、美明会が設置経営する施設における防災管理について必要な事項を定め、火災、震災、その他の災害から利用者、職員、その他本施設に出入りする全ての人の身体の保護安全を図ることを目的としています。構成員は運営委員と同じとし、年4回の定例会を開催し、計画的に防災設備の改善等や防災教育を行います。

f. 環境整備改善委員会

<活動報告>

4月 会議開催、メンバー顔合わせ、年間計画策定

5月 義明苑第1，3駐車場整備

6月 本体遮光カーテン設置、各施設屋上排水ドレン清掃、（義明苑，本体，相生，ふくとみ，くぼた，田園，ひなた）

7月 会議開催（梨花）、環境パトロール（梨花，ひなた）

8月 会議開催（分福）、環境パトロール（分福，そよかぜ）

9月 会議開催（田園）、環境パトロール（田園，くぼた）

- 1 0月 本体遮光カーテン撤去作業も予定であったが雨天中止
- 1 1月 本体遮光カーテン撤去作業、各施設屋上排水ドレン清掃（義明苑，相生，ふくとみ，くぼた，田園，ひなた）
- 1 2月 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため会議中止
 - 1月 会議開催（義明苑）、環境パトロール（義明苑特養，通所介護，事務室，居宅介護支援）
 - 2月 会議開催（ふくとみ）、環境パトロール（ふくとみ）
 - 3月 会議開催（義明苑）、総評、義明苑書庫整理

<評価>

遮光カーテンに関しては、利用者や職員からも涼しくて過ごしやすいと好評な為、今後も継続します。環境パトロールは、栃木部門，群馬部門と範囲が広がったが、例年通り実施する事が出来ました。環境整備委員だけではなく、職員一人一人の環境に対する意識も変わってきています。2021年度はコロナ禍の影響で実施出来なかった、近隣の小中学校の資源回収にも協力する事が出来ました。就労支援の一環として行なっている資源ごみの回収も軌道に乗ってきています。設備に関しては、壊れる前に異変に気付き、修繕出来るように、日頃のメンテナンスを各部署で環境整備委員を中心にお願いをしています。これからも施設の環境を整えながら、利用者と職員が過ごしやすく、働きやすい環境を維持出来るように努めていきます。

g. 人材確保委員会

<活動報告>

① SNS※1月末現在累計

- ・Instagram 投稿数 1,233 件，フォロワー851 人
7月：相生事業所インスタライブ
- ・TikTok 投稿数 24 件，フォロワー72 人
- ・YouTube 投稿数 29 件，登録者数 54 人
- ・とちぎ介護人材育成認証制度のインスタ掲載協力

② 求人活動

- 5月：合同企業説明会 in 日環アリーナ
- 6月：福祉のお仕事相談会（太田市社協）
- 7月：福祉のお仕事就職フェア 2022・夏
- 10月：施設 de 交流会 in ふくとみ
- 1月：施設 de 交流会 in 義明苑

③ 特定技能外国人

- 8月：インドネシアから2名受入れ
- 3月：ミャンマーから1名受入れ予定

④ 研修参加他

- 6月：福祉・保育人材採用力UPセミナー参加
- 9月：FMとちぎ「キラキラ☆k a i g o びと」出演
- 11月：定着応援セミナー

1月：全国老人福祉施設大会・研究会議参加

上記内、施設大喜利大会に出場

<評価>

人材確保委員会は、若年層（18歳～35歳）を中心とした職員の募集と定着率を高めるため、就職フェアなどの企画及び新たな取り組みを検討し実施することを目的とします。主には、学生向け就職フェア参加、学生及び若年層向けのイベント開催、SNS（Instagram, TikTok, YouTube等）活用による法人PRと応募者増加を狙います。

また、外国人人材の在留資格制度の理解を深めること、適切に労務管理を行うこと、文化、習慣の違いへの配慮、円滑なコミュニケーションを図るための取組みなどについて、①受入れ前の準備、②受入手続、③受入れ後、それぞれの段階で活用できるよう、外国人人材を雇用する上でのポイントを取りまとめます。

h. 新加算等検討プロジェクト

<活動報告>

12月 会議開催、年度内計画策定

1月 会議開催、研修『ワイズマンにおけるLIFE対応について』

2月 他施設見学、意見交換会（清明苑）、会議開催、進捗状況確認

3月 会議開催、加算算定最終確認、加算算定届出確認

<評価>

新加算等検討プロジェクトは、国が求める指標に基づいた取り組みを行い、それをデータ化、国が示した科学的介護情報システム『LIFE』を用いて算定する加算を法人統一した形で対応できるようにするために新設されたプロジェクトです。令和4年12月よりプロジェクトが始動したため、現状ではシステムの理解とデータの収集・入力の実績しかないものの、今後は法人で統一した対応を図るため、定期的な取り組み内容の確認と意見交換、新たに算定可能な加算に向けた準備や対応マニュアルの作成など、法人にとって質の高いサービスが提供出来るよう努めます。

4. 美明会の組織

美明会および各事業組織の理念、ビジョンを実現する組織を別紙の通りとします。

以上

特別養護老人ホーム義明苑事業計画（2023年度） （特別養護老人ホーム，ショートステイ）

1. 事業組織の理念とサービス方針

特別養護老人ホーム義明苑（以下、特養ホームという）

・事業理念

利用者が毎日笑顔で生活できる施設を目指します。

職員が笑顔で働ける施設を目指します。

職員の資質、専門知識・技術の向上に努めます。

開かれた施設作りに努め、地域の方々と笑顔の共有ができる施設を目指します。

地域の方々に親しまれ、利用者・家族の方が共に安心して生活できる施設を目指します。

利用者の希望の実現に向けたサービスの提供を目指します。

・サービス方針

安心して生活していただくために、危険を予測しその危険を事前に回避するなどの安全対策に努めます。

一人ひとりの希望の実現に向けた個別ケアの提供に努めます。

家族と笑顔でゆっくり過ごせる機会とスペースの提供に努めます。

職員は自己健康管理を行い、いつもベストな状態で適切なケアの提供に努めます。

利用者・家族のニーズや意向に沿った柔軟なサービスの提供に努めます。

利用者の自立支援と家族介護の負担緩和に努めます。

利用者の立場になって思いやりを持ったケアの実現に努めます。

・中長期目標

1. サービスの質の一層の向上を図ります。

・事故防止体制の整備を図ります。

・終末期ケアと個別ケアの充実を図ります。

・「義明苑に頼めば安心だ」と言われるような信頼関係を構築します。

2. 高齢者を良く理解したケアを推進します。

・認知症ケアの一層の充実を図ります。

・職員のスキルに限定しない幅広い教育体制の整備を図ります。

3. 利用者の自立支援に向けた取り組みを進めます。

・リハビリテーションの充実を図ります。

・利用者の生活環境の一層の向上を図ります。

2. 特養ホームの現状と課題及び当期運営目標と重点方針

2. 1. 現状の課題

特養ホームにおける現状の課題を以下のように整理しました。

現状における問題点	考えられる原因	考えられる対応策
-----------	---------	----------

(改善が必要と思われる点)			
組織の構造・制度面	・教育をしっかりしたいが、新卒者等、若手中心のため、教える人材が少ない	・人事異動による職員層の変化 ・外国人材の増加	・教育の進捗状況を視覚化して複数の目で見守る ・教育体制の変更
マネジメント面	・個々の利用者に合わせたケアを提供し、複雑になることで、未経験や外国人、他職種には理解が難しい	・職員が利用者のことを考えて変更点が増え、他の職員の理解が追いつかない	・複雑すぎる個別ケアにより、安定した介護の提供が損なわれないよう、リーダー層で軌道修正する
文化・風土面	・慢性的な人手不足により、多職種連携というよりは他職種への依存が増加	・各職種で自分たちが一番大変と感じている	・リーダー会議等を活用による業務負担の偏りの把握と、各リーダーを中心とした他職種への理解
人材面	・外国人材の増加による正職員の事務作業増加 ・正職員数が毎年減少	・読み書きが難しい外国人がいるため ・人事異動、退職者の影響	・正職員以外に事務作業を担える人材を増加 ・正職員の補充と職員が定着しやすい雰囲気づくりやフォロー。
経営資源面(人材以外)	・換気扇やエアコンの清掃に手が付けられない	・日常のケアに追われ、清掃時間がない	・介護助手や障害部門、シルバー人材等の活用
サービス面	・緊急ショートステイの受入れに弱い部分がある	・情報が少ない状態での受入れに抵抗感がある	・緊急時は質よりも受入れることが一番の貢献になるという意識を共有

2. 2. 前期の改善課題の評価

前期の事業計画に挙げた課題の改善状況（積み残し状況）について下記のように評価しました。

重点方針	達成度評価 5段階	計画未達成の場合の原因 (なぜ達成できなかったのか)	当期にとる必要があると思う対策
1. 多様な利用者を受け入れられるよう、職員の知識と技術の向上及び、多職種の連携を強化します。	3	・緊急ショートステイのような情報量の少ない利用者の受け入れが実績として少なかった。	・自分たちで情報を得ようとするアセスメント能力の向上、情報共有 ・臨機応変に対応できる柔軟性を持った職員の育成
2. PDCAサイクルによる新人教育（新卒者、中途者、外国人）の確立と職員の定着を図ります。	4	・総括表を用いて視覚的にも分かり易い形式で育成を図り、職員も定着しているが、浮き彫りになった課題に対してのアプローチはまだ不十分	・総括してまとめることに満足せず、課題に対して教育担当、教育長、リーダー層でチームとして解決に取り組む
3. 法人本体としての自覚を持ち、様々な実習生や見学者の受け入れ、外部	4	・実習生は少なかったが、留学生を中心に学校との連携を深めることが出来た ・介護の魅力伝えるための講座の外部講師も依頼は全て受け切れた ・リーダー層以外の職員も窓口になり、講師として活動できると、部	・依頼に対しては基本的に全て受け切るつもりでこちらが変化しながら対応する ・正しい知識と社交性を身に付けた上で職員の苑外に出る機会を作り、施設の顔としての自覚を促す

講師としての派遣を通じて職員のスキルアップ、社会貢献を図ります。		署全体の底上げになると感じる	
----------------------------------	--	----------------	--

2. 3. 当期の外部環境予測

当期の特養ホームを取り巻く環境を下記のように予測しました。

分類	施設を取り巻く環境の動向 (当期に予想される変化)
マクロ (法令、制度、景気、労働市場、人口動態、経済、社会、技術、文化など)	<ul style="list-style-type: none"> ・国は人材確保に向けた取り組みをより一層進めるため、介護職員の更なる処遇改善を進めている。介護職員の数は増えているものの、介護認定者数とサービス量の増加に対応できる程の供給は出来ておらず、人材不足は慢性的に続くと考えられる。 ・今後は外国人労働者やシルバー世代の雇用も視野に入れることも必要であると思われる。また、人材不足の解消として、最新の介護ロボット導入の検討や選ばれる施設作りとは何かを考えていかなければならない。 ・新しい生活様式の中で、利用者にもマスクをしていただくよう働きかけたり、活動内容に制限を掛けることが必要になり、楽しみの場が減っている。
ミクロ (足利市の高齢者数・要介護者数、近隣の競合施設の動向、自施設の評判など)	<ul style="list-style-type: none"> ・足利市の高齢化は進んでおり、家族の介護力の低下もあることから、特養入所を待つケースは多い。特養においては職員不足から定員まで受け切れない施設が出ており、介護の質の維持と共に、職員の確保、定着を前提とする安定した介護力の提供も必要になっている。 ・介護職員を養成する学校の生徒は減少しており、職員の求人状況としては未経験、高齢者、外国人が増えている。 ・隣接する「義明苑いなほ」と一緒に入所申し込みをする方が多い。 ・コロナ禍にて実習受け入れを拒否する施設がある中、依頼を受け切ること、学校からは評価してもらっている。

2. 4. 当期の運営目標及び重点方針

上記で抽出した現状の課題と前期の課題の改善状況（積み残し状況）を整理し、更に当期の特養ホームを取り巻く環境とを勘案し、当期の運営目標及び重点方針を下記のように設定しました。

・当期の運営目標

- ◎ ICT を活用し、効率的な人材育成と人材の定着を図ります。
- ◎ 収入アップを図るため、LIFE の算定と全体利用率 98% の確保に努めます。

・当期の重点方針

重点方針（重点課題）	具体的方策
1. ICT の活用を推進し、新人、異動者、外国人等に対して全職員で連携してフォローできる体制を作ります。	<ul style="list-style-type: none"> ① インカムを導入し、限られた人数でも効果的なフォローができるよう、連携できる体制を整えます。 ＜リーダー層（主任、副主任、リーダー）、全職員＞ ② 新人、異動者、外国人だけでなく、教育担当者に対するフォローを強めます。 ＜リーダー層＞ ③ 職員の負担軽減に効果的な福祉機器についての知識を深め、導入に向けて前向きに検討します。 ＜生活相談員、介護支援専門員、主任介護職員＞
2. 加算の算定と利用率を高い水準で安定させ、収入ア	<ul style="list-style-type: none"> ① LIFE の算定をすることで、収入を底上げします。 ＜生活相談員、介護支援専門員、看護職員、栄養士＞ ② 利用者の背景にあるものを共有しながら、多様な利用

ップを図ります。	者の受入れをできるよう、職員の教育に力を入れます。 ＜リーダー層＞
3. 学校との連携を強め、実習生の受入れや外部講師の派遣等を通じて施設のPRを行い、求人に繋がります。	① 実習先や体験の場に困っている学校との連携を強め、受入れることで施設を外部にPRします。 ＜生活相談員、実習指導担当など＞ ② 介護施設におけるノウハウを外部に向けて発信します。 ＜生活相談員＞

3. 特養ホームが実行する当期活動と評価

3. 1. 特養ホームが計画・実行・統制・是正する場合の意思決定方法（意思決定機関）

＜改善課題についての意思決定＞

相談・介護・看護、栄養のそれぞれの職員が、常に問題意識を持って業務を遂行する中で、改善すべきことや相談したいことは、幹部職員と共に討議します。リーダー会議等でも討議します。そして管理者の承認を得て決定します。決定事項は、職員会議、連絡ノートで全職員に周知します。また事由によっては、管理者に事後報告することを徹底します。

＜利用者にサービスを提供する場合の意思決定＞

職員の職務に応じて権限を委譲し、解決・改善すべき課題が生じた場合は会議・討議を行い、管理者の承認を得て決定します。決定事項を職員会議、連絡ノートで全職員に周知していきます。また、事由によっては、管理者に事後報告することを徹底します。

3. 2. 日常業務の確実な実行と評価

基本理念、事業理念やサービス方針を下記の日常業務を通じて実行して行きます。

a. ケアプランの作成

ケアプラン作成にあたり、ケースカンファレンスを開催します。家族の参加を促す声掛けを行い、利用者・家族の意向を十分反映させます。介護支援専門員、看護職員、管理栄養士、生活相談員、介護職員から専門的意見を聞き、協議検討の上、施設介護支援専門員が作成します。作成されたケアプランは利用者・家族に示し、同意を得ます。ケアプランは3ヶ月毎にモニタリングを行い、6ヶ月または心身の状況変化に対応しながら見直しを行います。

b. 介護支援（入浴、食事、排泄、睡眠、健康管理、機能訓練、会話、連携）

＜入浴＞

入浴介助では、利用者に安全かつ安心して入浴していただけるよう、サービス提供を行っていきます。入浴前には検温を行い、体調を確認します。またプライバシーの保護を徹底して守っていきます。利用者に対しては、楽しみの一つである入浴を環境面も含め、満足していただけるようサービス提供していきます。毎月の変り湯を提供して季節感も味わっていただきます。

＜食事＞

ゆっくりと安全で楽しい食事ができるよう、サービス提供を行います。食器・自助具の検討、食堂内の環境づくり、食事中の関わり方、食前・食後の過ごし方などの工夫・検討を行います。嚥下困難が見られる方には、厨房と連携を図り、一人ひとりに合わせた食事

形態、とろみの使用、介助方法、オーバーテーブルの使用等を検討し、さらに安全な食事提供を行えるようにします。また管理栄養士と共に嗜好品についてのアンケートをとり、利用者のアレルギーの有無や好む食品等を把握していきます。アンケートがとれない方には、家族等より情報を得るようにします。食事量・水分量の著しい低下がみられた場合、各専門職種と連携を図りながら対応します。また行事（バイキング・花見など）や各季節に合わせたものを提供したり、選択食を提供し、利用者満足に努めます。

<排泄>

自分らしく尊厳を守りながら生活していく上で、排泄はとても重要です。自立支援に向けた取組みを行うためにも可能な限り排泄はトイレで行います。また、下剤廃止に向けた取組みも各専門職種と連携を図りながら実施します。またスキントラブルや排泄時の問題が起きた際は、看護職員と連携を図り回数を増加するなど、適切な対応をします。年に2回または新規利用者、状態変化時は、排尿量を1週間程度量り、変化に対応したパッド・ホルダーを選び常にその方に合ったものを使えるようにします。利用者の排泄の問題点は、担当職員と話し合い、最もその方にあった方法を検討します。可能な方には無理のない程度で排泄の自立を目指し、トイレ等の環境整備を行い、トイレトレーニングを行いやすい環境を整えます。また必要物品を発注し、何がどこにあるのか的確に分かるよう排泄室、排泄車、リネン室の整理整頓を行います。

<清潔・衛生管理>

シーツ交換：週1回実施、汚染等ある場合は、随時交換します。

日常清掃：廊下や手すり他、塩素系漂白剤等で拭き掃除をします。日中に居室及びトイレを清掃します。また感染予防対策として、次亜塩素酸精製水等の希釈液を噴霧します。

定期清掃：床ワックスがけ、窓拭き、フィルター、換気扇を清掃します。

<送迎>

併設在宅サービス事業所と連携を取り、利用者・家族の意向に沿ったサービスを提供します。利用者・家族に安心してサービスを利用していただくために安全には十分配慮して事故防止に努めます。

<機能回復訓練>

機能回復訓練が必要な利用者に対し、介護計画のもと、特養ホーム機能回復訓練マニュアルに沿って行います。また訓練を行うことで、心身機能の減退防止、在宅生活の自立向上・推進に繋がるよう援助します。

<緊急時の対応>

ショートステイ利用中、医療の必要があるときは、迅速に家族等に連絡をし、病院受診や利用の継続・中止等を判断します。また受け入れ前には、緊急時の対応について、家族等に確認します（連絡先・夜間搬送先等）。

<苦情受付>

苦情受付窓口を設置し、サービスに対する利用者満足度を高め、利用者個人の権利の擁護やサービス提供者としての信頼及び適正性の確保を図ります。苦情等発生した際、マニュアルにそって迅速に対応します。その後、情報の共有を行うことでサービスの質の向上につなげます。

<居宅介護支援事業所との連携>

新規利用者の情報収集、利用中に変化があった方の情報提供、日程調整を行います。居宅介護支援事業所と連携を図ることで、地域のニーズを理解し、施設の役割を明確にし、利用促進につなげていきます。サービス担当者会議等は積極的に参加し、情報の提供・共有に努めます。

<連絡帳>

家族との連絡を密に行うことで、サービスの透明化を目指します。また利用者に対する要望や相談も記入していただけるよう、家族へ周知します。

c. 生活支援（毎日の生活・日課、クラブ活動、買い物、環境改善）

<毎日の生活>

クラブ活動、ボランティアの受入れ等を行い、生活を楽しめるよう支援します。

<買い物>

利用者の希望に沿えるよう、買い物の代行や付き添いにて支援します。

<外出>

苑外レクリエーションはもちろん、利用者の希望に沿えるように支援します。

<環境改善>

建物、設備その他の環境について、必要時に改善措置を速やかに講じていきます。

<散髪>

理容師の協力を得て、毎月第2週または第3週（月・水・木・金）に実施します。

<洗濯>

職員により、毎日行います。利用者の衣類の紛失や配り間違い、破損のないように細心の注意を払います。毛製品は、他の洗濯物とは別に洗濯します。

<帰宅支援>

利用者や家族の希望に沿えるよう、送迎や付添いを支援します。

<忘れ物>

利用後に衣類等の忘れ物があった場合は、速やかに家族に連絡を取り、3日以内で返却できるよう努めます。

<利用者記録>

新規に利用される方は、写真撮影を行い、利用者記録を作成します。利用時の注意事項や送迎時の注意点等をまとめ、安心・安全なサービスを提供します。

<レクリエーション>

毎月利用者独自の苑内・外レクリエーションを企画・実施することでサービス向上を目指します。苑外レクリエーションを企画した場合、利用者・家族に参加の意向を確認してからサービスの提供をします。料金等が発生する場合は、月の利用料金と一緒に口座引落とします。

d. 安全・事故防止

ヒヤリハット、アクシデント報告書を提出し、分析を行い、事故の再発防止に取り組みます。万が一、事故があった際には、早急に家族等に連絡をし、迅速な対応を行います。ご家族からの要望や苦情などの声をもとに施設全体でサービスの向上に努めます。また、

ヒヤリハット，アクシデント報告書の分析や事故防止対策委員会を定期的に開催し、結果を基にヒューマンエラーを可能な限り防止すると共に、利用者の安全管理を徹底します。

e. 個人情報保護

個人情報は、「個人情報保護法」の趣旨をふまえて、保護・共有していきます。利用目的については、契約書等に記載すると共に、説明し、同意を得ます。個人情報の利用目的に関して文書を施設内に掲示し、明確にしていきます。

f. ボランティア受け入れ

施設と地域社会との交流を推進します。近隣の保育所、小学校、中学校等の児童との交流を促進し、地域の子供たちとのふれあいの場を広げていきます。ボランティアを積極的に受け入れ、地域社会との繋がりを深めていきます。

g. クラブ活動

利用者の生きがいや生活の質の向上を図るため、月に1回、お花クラブを行います。お花クラブでは、季節にあったお花を生け、苑内に飾ります。また、年に1度は文化祭等に出席します。

h. 喫茶

毎週日曜日に喫茶を開催します。利用者がくつろげ、楽しい雰囲気を利用できるよう、音楽を流し、環境にも気を配ります。職員は明るく話し掛けを行い、なごやかな雰囲気作りに努めます。また和洋を取り揃えたおやつを用意し、飲み物は、利用者を選択していただきます（コーヒー，ココア，紅茶，お茶，季節の飲み物等）。

i. 菓子販売

月に1回、食堂にて菓子販売を行います。希望される方には、選ぶ楽しみ、買う楽しみを味わっていただくと共に、食べる喜びを感じて頂きます。

j. 選択食

食事は、利用者にとって楽しみの1つと考え、主菜やデザートなどで2ヶ月に1回程度実施します。

k. 調理と献立

調理の工夫としては、咀嚼、嚥下困難者に対して、他職種との連携を図り、各個人に合わせた食事形態や内容を検討し、より安全においしい食事の提供を心がけます。またソフト食などを取り入れて、より安全で飲み込みやすい食事形態を検討します。献立については、四季を感じる献立を取り入れて、季節毎の新鮮な材料を使用します。行事食を献立に取り入れ、生活にメリハリがつくように心がけます。なお盛り付けの工夫として料理に合った器を使用します。残菜量及び嗜好調査の面でも栄養士自ら随時食事時の声掛け、見守り介助を行い、残菜，嗜好の把握に努めます。

1. 実習生の受け入れ

福祉従事者としての人材を育成します。実習生を受け入れることで、職員一人ひとりが自分の職務を再認識し、実習生と共に働くことで職場に緊張感と職場の活性化を図ります。

学校名	内容
太田医療技術専門学校	第1段階 11月

	第2段階 4月 第3段階 9月
佐野日本大学短期大学	基礎実習Ⅰ 8月 施設介護実習Ⅰ 2月 施設介護実習Ⅱ 8月
栃木県立佐野松桜高等学校	第2学年介護実習Ⅰ 4月～7月 第3学年介護実習Ⅱ 9月～12月
栃木県ひとり親家庭福祉連合会	介護職員初任者研修 随時
ニチイ学館	介護職員初任者研修 随時
その他：中学校総合教育，特別支援学校，社会福祉士実習等	随時

m. 年間行事予定

利用者の日常生活の中で季節を感じ取っていただきたく、年間を通して様々な行事を計画します。また季節感だけでなく、昔からの風習も大切にしていきたいと考えています。食事やおやつメニューも行事や季節にあったものを提供します。行事の予定は、利用者を楽しみや期待を持っていただくことを目的に随時、貼り出しや声掛けでお知らせします。

n. 利用者の日課

時 間	内 容	備 考
6：15～	起床	
7：00～	洗顔、顔そり	
7：30～	ラジオ体操	
8：00～	朝食	
10：00～	お茶	
12：00～	昼食	
14：00～	入浴	
15：00～	お茶、おやつ、レクリエーション、機能訓練	
17：00～	口腔機能体操	
18：00～	夕食	
19：30～	就寝前薬・水分補給	
21：00～	消灯	

o. 職員の日課・業務

<施設長>

法人理事会の決定事項の執行及び事業報告
施設経営管理の統括
年間事業計画、部門目標の策定及び進行管理
相談・介護・看護・栄養部門の連携を支援

<事務長>

事務の統括

<事務員>

諸規程執行の管理
建物、設備備品の保全運用管理
法人本部に関する事務処理
予算、決算の経理事務
介護報酬の経理事務
職員給与、福利厚生に関する事務、人事労務管理
内外部署との連絡調整、外注業務と調整
関係帳簿、報告書、台帳の整備保管
郵便受発信、電話、来苑者の受付などの業務

<介護支援専門員>

解決すべき課題を個別に把握し、課題分析
課題に対する目標を設定
施設サービス計画原案の作成
サービス担当者会議の開催、連絡調整
施設サービスの経過観察、評価と記録
職員への指導，助言
送迎業務
入退院，通院介助
生活相談員不在時は業務を、代行する。

<生活相談員>

利用者全般の管理統括

- ・ 利用者の生活相談、援助
- ・ 利用者の入退所・入退院・通院に関する連絡事項
- ・ 利用相談、利用者の死亡、遺留金品に関する事務
- ・ 預かり金、年金、預貯金の管理事務

保険者、家族などの連絡調整
利用者に関する統計及び事務の統括
サービスに関する職員間の連絡調整、管理者への報告

- ・ 居宅支援事業所への訪問による情報収集
- ・ サービス担当者会議出席

内外部署との連絡調整、外注業務の調整
職員研修の統括
実習生・ボランティアの受け入れ
ケース記録、各種記録の指導
苦情，相談受付
職員への指導，助言
送迎業務
入退院，通院介助

請求業務

介護支援専門員が不在時は、業務を代行する。

<主任（副主任，リーダー）>

職員のシフト管理

職員の指導と教育・育成

利用者の状態把握

業務の把握と改善及び現場の指揮

他部門他職種との連絡調整

実習生・ボランティアの指導

<介護職員>

利用者の日常生活の援助、介助

施設サービス方針の検討、実施、記録、評価

ケース記録、介護日誌、会議録などの記録

行事、クラブ活動などの計画実施、記録報告

他職種との連絡、協力、

備品、日用品の請求、管理

施設建物、設備備品の保全連絡

住環境の整備

実習生や研修生の指導

送迎業務

通院介助

機能訓練指導員等との連携による機能訓練の実施

<看護職員>

利用者の看護、健康管理及び保健指導

医療品機材の管理、日誌や会議録他、記録の作成・保管

診療介助、通院介助

医療理由による食事変更届の作成と連絡、特別食（経管栄養等）の実施と管理

環境衛生の実施指導及び職員への教育と指導

医師や他部門他職種との連絡調整及び医師、管理者への報告

機能訓練の実施

利用に関する医療的事項の説明

実習生や研修生の指導

<機能訓練指導員>

機能回復訓練の計画，立案，実施及び評価と記録

機能減退防止訓練の実施及び評価と記録

日常生活動作訓練の実施と指導

<管理栄養士（栄養士）>

栄養部門の管理統括

栄養，調理業務全般の実施状況把握

職員のシフト管理
職員の指導と教育・育成
献立表作成・実施、新メニュー導入時の説明
衛生管理・指導
食材料の発注、検品、検収、在庫管理
利用者の摂食調査と嗜好調査、残菜調査及び状態把握（血糖，体重，検査結果等）
栄養指導と栄養マネジメント
他部門他職種との連絡調整

<調理員>

調理業務（仕込み・調理・盛り付け）、新メニューの提案
調理室、調理器具、食品保管と衛生管理
食材料の検品、検収
職員の指導と教育・育成
利用者の摂食調査と嗜好調査

p. 定例会議と記録

会議は、「情報の伝達と確認」，「問題に対する解決策の検討や決定」，「職員間や部門間の調整」など、さまざまな目的で開かれます。的確な会議運営を行うために、次の3つを基本ルールとします。①会議の目的やテーマを明確にすること、②参加者は事前準備と事後の記録を残すこと、③会議開始時間と終了時間をあらかじめ決めること。また、会議に参加できなかった職員には口頭で報告、または会議録を読むことで周知します。

<リーダー会議>（毎月）

課長，介護支援専門員，生活相談員，介護・看護主任（副主任），管理栄養士（栄養士）により、現状の課題等に関する解決策の検討・決定・評価をします。また、事業計画や部門目標の進捗管理をします。

<ケア会議>（毎月）

介護サービス提供において、グループ，委員会，系の進行状況や問題点・課題について解決するための策の検討・決定・実施・評価をします。数多い介護職員をまとめるために、意見交換や情報共有と発信ができる場とします。

<あやめ・すみれ会議>（それぞれ毎月）

普段できない利用者の細かな情報交換と共有を行うことで、統一したケアを提供します。利用者の「自立支援」を目指し、4つのケア（①排泄、②水分、③食事、④運動）を基本とした取組みを職員が連携を図りながら実施します。

<医務室会議>（毎月）

看護職員全員で、利用者の状況を確認し合い、情報を共有することで、同じ対応や処置ができるようにします。

<厨房会議>（毎月）

厨房職員全員で、必要な情報を共有することで、同じ作業、効率の良い作業ができ、利用者に満足していただける食事の提供をします。

<職員会議>（年2回、4，10月）

原則職員全員出席とし、特養及びショートステイにおけるサービスの提供内容や業務、共有すべき情報について、検討・確認をします。

<食事連携会議>（毎月）

管理栄養士（栄養士）主導の下、利用者及び関係職員が参加し、献立や食材、日々の食事や行事食等について意見を出し合い、利用者に安全で美味しい食事を提供します。

<各種委員会>

（ 1 ）感染症対策委員会（1回／3ヶ月）

様々な職種から構成された委員によって、施設内の衛生管理、日常のケアにかかる感染対策等を協議し、各職員が指針やマニュアルに基づいたサービスの提供できるよう周知・徹底します。感染症対策マニュアルと衛生管理マニュアルの見直しも計画的に実施します。

（ 2 ）防災対策委員会（1回／2ヶ月）

火災・震災・その他の災害から、利用者、職員、その他本施設に出入りするすべての者の身体の保護安全を図ることを目的として、防災管理組織の体制作りし、計画を立て定期的に防災訓練等を継続的に実施します。また地域との合同避難訓練を検討します。

（ 3 ）褥瘡対策検討委員会（1回／2ヶ月）

多職種にて構成されるリーダー会議内において開催をします。対応策を検討・決定し、周知・実施・評価のサイクルを回し、褥瘡予防、悪化防止、完治を目指します。

（ 4 ）リスクマネジメント委員会

施設におけるリスクマネジメントの目的には、単なる事故への対処だけではなく、ケアの質の向上が根本にあるということを認識し、適切なケアが行われた結果、事故防止に繋がることを目標とします。ヒヤリハット報告書、アクシデント報告書、事故報告書の分析などから定期的に委員会を開催し、協議することで事故の再発・未然防止に取り組みます。

また介護保険における高齢者虐待法の趣旨の理解及び利用者の権利擁護の視点に立った介護を行い、身体拘束ゼロを継続します。

（ 5 ）看取りケア委員会

義明苑における看取りの指針に基づいて、ケア内容の検討、マニュアル及び環境の整備を行います。また内部の勉強会も充実し、知識と技術の向上に努めます。人生の最期を迎える場所にふさわしい手厚い介護が整えられた環境を提供することで、本人及び家族が最後まで穏やかに安心して過ごせるよう努めます。

（ 6 ）ショートステイ委員会

ショートステイ利用者のサービスの質の向上を目指し、利用者アンケートやショートステイ利用者独自の行事やレクリエーションを企画して実施します。また連絡帳を使用し、家族への情報発信を行い、サービスの透明化を図ります。ショートステイファイル表を定期的に更新し、職員へ迅速に情報を伝達します。

（ 7 ）身体拘束適正化委員会（1回／3ヶ月）

施設が一丸となって入居者に対する身体拘束、その他行動を制限する行為の適正化を図り、入居者の人権及び尊厳を守るための検討を行います。目的としては、①身体拘束等の理解、②身体拘束等の防止、③身体拘束等の適正化を掲げます。当委員会は、虐待防止委員会と一体となって実施します。

（ 8）虐待防止委員会（1回／3ヶ月）

虐待の指針整備，研修，相談や報告の体制整備、原因分析や再発防止等の検討を行い、入居者の人権と尊厳を守ります。新規採用時には虐待防止のための研修を実施します。当委員会は身体拘束適正化委員会と一体となって実施します。

<各種係>

（ 1）水分係

基本を 1500ml /日に、加えて体重や現病歴等を考慮しながら、個々の必要な水分摂取をしてもらうための取り組みを計画し、情報共有・実施・評価、またはそのデータの記録をします。

（ 2）食事係

1500kcal /日の常食を食べることを目標に、個々の課題を解決する取り組みを計画し、情報共有・実施・評価、またはそのデータの記録をします。

（ 3）排泄係

基本「下剤を使用せずにトイレで排便」を目標に、個々の課題を解決する取り組みを計画し、情報共有・実施・評価、またはそのデータの記録をします。

（ 4）運動係

基本「歩行」を行うことを目標に、個々の課題を解決する取り組みを計画し、情報共有・実施・評価、またはそのデータを記録します。

（ 5）入浴係

利用者がゆっくり安心して入浴していただけるように、入浴方法を検討します。入浴介助マニュアルについて評価を行い、改善点及び改善策を挙げ、マニュアルの見直しも計画的に実施します。浴室や中庭の環境整備、衛生管理も行います。

（ 6）行事係

日常生活の中で季節を感じ取っていただくため、年間を通して様々な行事を計画します。そして利用者・家族の方に喜んでもらえるような企画・実行ができるように一元的な管理をします。また、行事の様子を記録に残し、更に良いものができるようにしていきます。その記録が皆にわかるように、家族との通信に利用するなど効果に関しても検討します。また、施設と地域の交流が図れることを目標に、地域の行事に積極的な参加を計画的に行います。

（ 7）環境係

部署内整理整頓、清潔保持を目標に、計画的な清掃ができるよう一元的管理を行います。また、建物・物品整備その他の環境について、必要時に改善措置を速やかに講じます。

（ 8）業務改善係

サービスの質の向上を目指し、それに沿った標準的な業務が実施できるよう、業務を定期的に見直します。

3. 3. 職員の能力向上の取り組み

福祉業界サービスにおいては、職員の質が直接ご利用者様のQOLにかかわり、直接的な評価を受けます。その中で職員に求められる能力も質・量共に高くなっています。

積極的な研修会、勉強会への参加により、美明会職員としての美明会理念及び社会人として必要な知識を理解し、職員の資質向上を図ることを目的とします。

<内部研修>

新人研修

伝達研修

研修を受講した職員が、研修内容を他の職員に伝達し内部で周知・展開します

<外部研修>

個人情報保護，成年後見制度（生活相談員）

認知症実務者研修，口腔ケア，排泄ケア（介護職員）

ターミナルケア，施設看護師研究地域連携勉強会（看護職員）

メニュー提案会，給食研究会，食中毒予防研修会（栄養課）

<勉強会>

身体拘束，虐待防止，認知症，ターミナルケア，科学的介護，事故防止等について、特養主催の勉強会を毎月開催します。

3. 4. 業務改善の推進と結果の評価

基本理念、事業理念やサービス方針等を実現するために業務改善を推進・実行し、定期的に評価して行きます。

a. 利用者満足把握

面会者カードの裏側アンケートを通じて、ニーズ把握に努め、サービスの向上に繋がります。また、利用者家族からの意見に対しても迅速丁寧に対応し、課題の抽出、解決することにより、サービスの透明化を目指します。

b. マニュアルの評価

事業所における様々なマニュアルが、業務を円滑に行うためにきちんと機能するものとなっているかを、期限を決めて責任者が、評価・見直し・更新を行います。

c. サービスの自己点検

私たちは、介護保険制度における法令遵守に自ら進んで努めるため、県の示す自己点検ツールを用いて、1回／1年、自己評価を行います。

また、年1回内部監査を実施することで、サービスの質の向上に努めます。

d. 戦略決定に現場の意見を反映させる取り組み

事業所の効率化やはたらきやすさなど、改善すべきアイデア・意見は、部署代表者等がまとめ、部署代表者会議で提案するもの、各事業所で検討・実施するものに区分します。運営委員にも直接話すこともできることとします。また現在行われている提案書制度を活用するなど、あらゆる方法でアイデアを反映させます。

部署代表者会議での決定事項等については、各事業所会議（職員会議等）にて職員全員に周知します。会議に出席できなかった職員には、口頭で報告、または会議録を確実に読むことで全員周知を図ります。

以上

通所介護事業（デイサービス）計画（2023年度）

1. 事業組織の理念とサービス方針

通所介護

・事業理念

お客様が安心して気持ちよく過ごせるサービスの提供を目指します。
個別機能訓練を行い、在宅生活を継続するための支援を目指します。
「和」を大切に明るく思いやりのある介護を目指します。

・サービス方針

いつも笑顔で対応します。
思いやりの心で対応します。
チームワークの良い迅速な対応をします。

・中長期目標

利用者満足度の向上を図り、年間利用率95%以上を目指します。

2. 通所介護の現状と課題及び当期運営目標と重点方針

2. 1. 現状の課題

通所介護における現状の課題を以下のように整理しました。

現状における問題点 (改善が必要と思われる点)		考えられる原因	考えられる対応策
組織の 構造・ 制度面	<ul style="list-style-type: none"> 曜日によって職員数が不足している 各算定基準が満たせず下位の加算に留まっている 	<ul style="list-style-type: none"> 訪問入浴事業との兼務 土曜出勤できない臨時職員の増加 介護福祉士や認知症実践者研修修了者が不足 	<ul style="list-style-type: none"> 訪問入浴の他部署からの協力 土日曜出勤可能者へのポイント追加等検討 長期研修に参加できる勤務体制
マネジ メント面	<ul style="list-style-type: none"> 利用者数や利用率が停滞 個別リハビリ充実が課題 	<ul style="list-style-type: none"> 入所や亡くなられた方等のサービス終了増加 P T不在時に介護職員でのリハビリ対応を断られるケースあり 	<ul style="list-style-type: none"> チラシ作成や居宅訪問により、P T在籍をP R P Tによるリハビリ研修を充実による職員技術の向上
文化・ 風土面	<ul style="list-style-type: none"> 家庭内での介護や送迎の回数など、細かい要望が増加 	<ul style="list-style-type: none"> 生活スタイルの多様化 デイサービスのできる範囲について家族の理解が不十分 	<ul style="list-style-type: none"> 前例から想定し、できる事とできない事を契約時に明確に説明する
人材面	<ul style="list-style-type: none"> 現場で指示できる職員がいない 腰痛を訴える職員が多い 利用者との関りが薄く、手の空いた時間に立っている職員がいる 	<ul style="list-style-type: none"> リーダー職員がいない 訪問入浴でベテラン職員が不在の曜日あり 正しい姿勢で介助できていない 利用者ともコミュにケーションをとって良い時間か判断できない 職員同士の交流になってしまっている 	<ul style="list-style-type: none"> 次期リーダー候補の中堅職員の育成継続 P Tによる腰痛予防や移乗の勉強会開催 利用者とのコミュニケーションの時間を確保
経営資源 面(人材以 外)	<ul style="list-style-type: none"> 設備や備品の劣化が激しい 車両事故の破損が多い パソコン作業による時間外 	<ul style="list-style-type: none"> 経年劣化による不具合 安全確認と運転スキルが不十分 	<ul style="list-style-type: none"> 計画的な修繕や入れ替え ドライブレコーダー導入 ヒヤリマップ作成による

	が発生	・ソフトが1台のため作業時間が重なる	危険箇所の共有 ・PC作業時間の見直し
サービス面	・レクリエーションのマンネリ ・何もしない時間(余暇)が多く満足度向上に繋がらない	・職員休憩時間に人手が不足 ・感染予防のためアクリル板を常時設置 ・カラオケの休止	・業務や休憩時間の抜本的な見直し ・集団体操の実施 ・ニーズに応じた小グループレクの提供 ・カラオケ方法の見直し

2. 2. 前期の改善課題の評価

前期の事業計画に挙げた課題の改善状況（積み残し状況）について下記のように評価しました。

重点方針	達成度評価 5段階	計画未達成の場合の原因 (なぜ達成できなかったのか)	当期にとる必要があると思う対策
1. 職員指導を強化し、介護スキルの底上げをします。	3	・派遣研修を通して知識や技術の幅を広げる事には成功したが、リーダー職員の育成や技術の定着には至らなかった	・リーダー候補の中堅職員育成 ・業務内でのグループ単位での勉強会実施
2. 外部への広報戦略充実を図り、利用者を安定確保します。	2	・入院、入所、逝去など、サービス終了者の増加 ・サービスのマンネリ化 ・サービス内容の発信や広報不足	・チラシ作成や居宅訪問によりPT在籍やリハビリ内容をPR ・病院連携室へ訪問し、退院後の選択肢として認知してもらう
3. レクリエーションの充実により、利用者満足度の向上を目指します。	3	・季節行事の満足度は高い傾向にあるが、日々のレクリエーションがマンネリ、停滞している	・少人数グループレクの提供 ・レク内容の充実 ・リハビリとレクの良いとこ取りができる業務への転換

2. 3. 当期の外部環境予測

当期の通所介護を取り巻く環境を下記のように予測しました。

分類	事業所を取り巻く環境の動向 (当期に予想される変化)
マクロ (法令、制度、景気、労働市場、人口動態、経済、社会、技術、文化など)	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナウイルス感染防止のため一時中断されていた学生の実習受け入れについて、感染状況を鑑みながら受け入れを再開している。 ・ケアの質の向上のため、ビッグデータに基づくPDCAサイクルの推進と科学的介護情報システム(LIFE)の活用が求められる。 ・物価高に伴い、低所得者のサービス利用費の相談など、専門的な相談に対するスキルが必要。 ・独立行政法人福祉医療機構、2020年度通所介護の経営状況によるとサービス活動増減差額比率は2.4ポイント低下して2.8%となった。また、事業規模が大きいほど利用率の低下幅が大きく、サービス活動増減差額比率の低下幅も大きい。
ミクロ (足利市の高齢者数・要介護者数、近隣の競合施設の動向、自施設の評判など)	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所周辺地区の高齢化率は依然高いままであるが、通所サービス利用者数は減少している為、認知度を高め集客に繋がる動きが必要。 ・感染予防から近隣施設への見学等が困難であり、職員の研修機会の確保が必要。 ・リハビリだけの短時間利用のニーズが高まっており、リハビリ枠の拡大が求

	められる。また、加算算定に向けての整備を進め、リハビリ需要に応える体制を整えていく。 ・2022.9.1現在、通所系サービスは88件（前年差+3件）、定員平均26.1人（前年差-7.7人）となっている。（足利市内の在宅サービス提供者一覧より）
--	--

2. 4. 当期の運営目標及び重点方針

上記で抽出した現状の課題と前期の課題の改善状況（積み残し状況）を整理し、更に当期の通所介護を取り巻く環境とを勘案し、当期の運営目標及び重点方針を下記のように設定しました。

・当期の運営目標

- ◎ サービスの充実と外部への広報により、利用人数40名以上/日を目指します。
- ◎ 感染症蔓延時や災害等の緊急時にも状況判断し、現場の指揮をとれる次期リーダーを育成します。

・当期の重点方針

重点方針（重点課題）	具体的方策
1. 外部への情報発信と居宅介護支援事業所との連携を密にし、利用者を確保します。	① リハビリに焦点を当てた活動報告を作成し、定期的に居宅介護支援事業所への挨拶回りを行います。 ＜生活相談員＞ ② 出前講座への協力や体操教室等のイベント企画により、地域住民に事業所をPRします。＜全職員＞ ③ SNSを活用し、レクリエーションやリハビリ風景のサービスを可視化して情報発信します。＜全職員＞
2. 全職員がリハビリとレクリエーションの知識・技術向上に努め、サービスの質を向上します。	① 月替わりの担当制により、季節や利用者ニーズを取り入れた行事やレクを企画、実施します。＜介護職員＞ ② 利用者満足アンケートを実施し、結果を利用者、家族にフィードバックします。＜介護職員，生活相談員＞ ③ 理学療法士によるリハビリの勉強会を開催し、個々の技術向上を図ります。＜機能訓練指導員＞
3. 次期リーダー候補の中堅職員を育成します。	① 中堅職員により業務改善を実施し、現場の課題や要望を検討、決定できる能力を育成します。 ＜リーダー職員＞ ② 請求や契約等相談員業務ができる職員を育成します。 ＜生活相談員，リーダー職員＞ ③ 全職員を対象に業務チェック表や星取表を活用し、習得状況を把握します。＜生活相談員，リーダー職員＞

3. 通所介護が実行する当期活動と評価

3. 1. 通所介護が計画・実行・統制・是正する場合の意思決定方法（意思決定機関）

介護職員、看護職員からの意見等を生活相談員、主任等が協同で検討し、施設長、管理者を意思決定機関とします。

3. 2. 日常業務の確実な実行と評価

基本理念、事業理念やサービス方針を下記の日常業務を通じて実行して行きます。

a. ケアプランの作成

利用者が在宅生活を行っていくために、デイサービスにおいて必要な支援内容を記載し、

文章化することにより、利用者がデイサービスを利用する目的と職員の支援内容を明確化して、利用者及び家族に確認していただき同意を得ます。通所介護計画は、定期的な見直しを行います。また、利用者の状態変化があった際にも見直し変更を行います。

b. 介護支援（入浴、食事、排泄、健康管理、機能訓練、会話、連携）

<送迎>

利用者を安全、安心に送迎するため、全職員の介護技術、送迎対応や車両操作を統一します。また新人職員に対しては、新人職員マニュアルを使用し職員指導のもと、介助・操作ができるようにし、適宜技術確認をします。

<入浴>

入浴において、プライバシーを守りながら清潔の保持と心身リフレッシュのために、安心と安全を心がけ保有能力を活用できるよう、個々に合った入浴サービスを行います。また入浴支援の際、身体の異変、皮膚疾患等の観察も注意して行い、本人や家族へアドバイスをし、より良い日常生活を送れるよう支援します。

<食事>

管理栄養士によるカロリー計算された食事で、利用者に合った食事形態によりおいしく、楽しい食事を提供します。そしてバランスのよいメニューにより、利用者の栄養状態の維持及び改善を図ります。また利用者の在宅での食事改善が必要と思われる方へは、助言及び指導などを行います。

<排泄>

人格の尊厳やプライバシーを最大限に守り、随時快く安心安全の上で、円滑に介助します。また排泄は健康のバロメーターでもありますので、異常が見られた際は、随時本人・家族へ報告させていただき、在宅での生活を快適にお過ごしいただけるよう支援します。

<機能訓練>

利用者の希望や目標に合わせ、機能訓練員と共に口腔ケア、個別リハビリ、パワーリハビリ等を安全に実施し、日常生活動作の維持・向上を図ります。

c. 生活支援（毎日の生活・日課、レクリエーション活動、環境改善）

デイサービスを利用することにより、利用者の外出の機会を作り、知人と会うこと、新たな友人を作ることなど、生活の幅を広げられる様、支援します。その中で、レクリエーション活動、季節の行事、外出活動を通じて、利用者の気分転換も図っていきます。

d. 安全・事故防止

利用者に安全にデイサービスを利用していただけるように定期的に安全点検を行います。

点検月：車いす6, 10, 2月、リフト車両7月、空気圧 毎月

実施場所：食堂、機能訓練室、浴室、トイレ、車椅子、送迎車、機器類

ヒヤリハット・アクシデント報告書及び事故報告書を活用して、毎月の職員会議にて事故の検証、事故に繋がるおそれのあることを職員間で共有し、随時事故の再発防止に努めます。

e. 個人情報保護

職員は、業務を行ううえで、連携の必要な利用者の状態等の情報について同意を得た上で、多職種間で共有します。また居宅介護支援事業所や医療機関などの関連機関へも利用

者の状況把握等、必要性のある事項に関して同意を得た上で使用します。

f. ボランティア受け入れ

地域との交流を深めるため学生や一般ボランティアの受け入れを前向きに取組みます。また歌、ダンス、日本舞踊、演奏等の協力を受け、利用者に楽しいひとときを提供します。

g. レクリエーション活動

顔なじみの方や近所の方と個別レクリエーション、手芸、園芸、書道などを行うことにより、楽しみとリハビリの効果を目的とします。また利用者同士が親しくなるきっかけ作りや外出意欲を高めることを目的とします。

h. 喫茶

顔なじみの方や近所の方、職員と会話することによって気分転換を図り、お茶やおやつを楽しんでいただくことを目的とします。また音楽を流しリラックスした雰囲気を作ります。

お茶、昆布茶、コーヒー、紅茶、牛乳から、好きな飲み物を選んでいただきます。おやつは、管理栄養士の作成した献立であり、カロリー計算はもちろん、季節感のあるおやつを提供します。

i. 誕生日会

利用者の希望に合わせ誕生日を皆でお祝いし、お互いに祝福などの挨拶を行うことにより、コミュニケーションを深めることを目的とします。職員は、誕生日プレゼントの準備や誕生会の進行役となり雰囲気作りを行います。

j. 行事活動

デイサービスセンター周囲にある足利フラワーパークやガバ沼白鳥飛来や桜見ドライブ等を行うことで、季節感を感じて頂き、またアンケート調査により外食や買物苑外レクリエーションを実施し楽しい時間作りを行います。

k. 実習生の受け入れ

将来を担う実習生の受け入れを積極的に行います。また講義を受けた内容について現場実習を通してより知識を深められるように取り組みます。

1. 派遣研修職員

美明会職員個々の「専門性」と「組織力」を高めるため、他部署から派遣研修の受入れ、また他部署へ職員の派遣を行います。

m. 年間行事予定

ドライブやコンサート、誕生会などを行い、季節の行事を楽しんでいただき、行事を通して、気分転換を図ることを目的とします。

n. 利用者の日課

時 間	内 容	備 考
8 : 1 0 ~	ご自宅までお迎え お茶、バイタルチェック	
9 : 2 0 ~	入浴（希望者のみ） 日常動作訓練、個別リハビリ、パワーリハビリ、	

	歌	
11:30～	口腔体操、ラジオ体操、リハビリ体操	
12:00～	昼食、口腔ケア	
13:30～	整容、休息、個別リハビリ パワーリハビリ（希望者のみ）	
14:15～	レクリエーション、排泄	
15:00～	おやつ	
15:45～	ご自宅までお送り	

o. 介護・看護・相談員の日課・業務

時 間	内 容	備 考
8:00～	送迎開始 申し送り確認 環境整備 来苑者からバイタルチェック	(早番) (A番)
9:15～	入浴介助、個別リハビリ、パワーリハビリ 必要により、傷処置・軟膏塗布等	(B番) (P番)
11:00～	口腔体操・ラジオ体操等・リハビリ体操	
12:00～	昼食介助・服薬介助、休憩（交代制）	(A番)
12:30～	口腔ケア介助	
13:30～	個別リハビリ、パワーリハビリテーション 整容、記録	(P番) (リハ番)
14:15～	レクリエーション援助・リハビリ体操	(R番)
15:00～	おやつ介助	
15:45～	送迎介助 残り利用者介助	
16:45～	清掃・翌日準備・ミーティング等	
17:15	業務終了	
A・B番：看護職員，R番：介護職員，P番：看護・介護職員， リハ番：介護職員，早番：介護職員		

<介護職員>

義明苑デイサービスセンターでは、いつも笑顔で、思いやりの心を持って、個々のご利用者に合わせた介護を行います。職員は利用者のサービス利用時の様子を把握し、家族及び居宅支援事業所等との連携を図り、安全で楽しく過ごして頂けるように下記の援助をします。

1. 入浴介助
2. 食事介助
3. 排泄介助
4. 口腔ケア

5. 送迎移動介助
6. レク活動（午前，午後）
7. 機能訓練等
8. 書類作成（通所介護計画書、ケース記録、業務日誌等）

<看護職員>

利用者の健康観察を行い、家族・介護職員・機能訓練員等と連携をとり、利用中安全に心地よく過ごして頂けるよう支援します。パワーリハビリテーション・リズム体操・口腔体操等を通し利用者の状態に応じて機能訓練員・介護職員と連携をとり、運動機能・口腔機能の維持・向上の支援をします。

1. 利用時のバイタルチェック・急変時の家族との連携・受診のすすめ
2. 必要により傷処置・軟膏塗布等施行
3. 体重測定（4，7，10，1月）※身長測定4月
4. 口腔機能プラン作成，評価（適宜）
5. 運動機能プラン作成，評価（4，7，10，1月）
6. その他書類作成（連絡帳，ケース記録，業務日誌等）

<主任・副主任>

1. 生活相談員が不在時には、業務を代行する。
2. 業務改善見直しを職員と中心になり実行
3. 職員への指導助言及び介護事故防止対策
4. 請求業務補助

<生活相談員>

1. 管理者が不在時には、業務を代行する。
2. 利用者及び家族と日常生活における介護等の相談援助
3. 利用者と担当介護支援専門員との連携
4. 利用者対応、利用者状況を職員間で共有支援
5. 新規利用者等への説明、同意、契約
6. 請求業務
7. 書類作成、管理（通所介護計画書他）
8. 苦情・相談受付

<管理者>

1. 業務の実施状況把握
2. 従事者に各規定を順守させるための必要な指揮命令
3. 事業所職員その他の管理

p. 定例会議と記録

<リーダー会議>

生活相談員，主任等で、月1回リーダー会議を行い、現場の問題点や職員の育成等の課題点について話し合い改善等を行います。

<職員会議>

業務連絡会議とし偶数月下旬に職員会議を開催します。その中で、部署代表者会議の連

絡、翌月の予定確認、業務改善討議（利用者対応について話し合いを含む）及び意見交換を行います。

<業務検討係>

利用者満足の上昇のため、隔月で職員に業務改善用紙を配布し、改善検討項目と改善案を提出し、まとめた項目について職員会議にて報告し、話し合いをもつことで、より良い業務改善を実施します。

3. 3. 職員の能力向上の取り組み

通所介護を利用される方々に対し、安全で安心してサービス提供が出来るように職員能力向上のための研修を計画し実行していきます。

全職員が一定レベルの介護技術を持てるよう、定期的な勉強会や研修に参加し、職員のレベルアップを目的とします。

新人職員へは、一定期間、指導役職員による指導のもと、介護技術や業務を学びます。全職員へは、定期的な勉強会、研修会に参加し、レベルアップを狙います。また報告書や研修報告会にて、全職員のレベルアップ、介護技術の統一を狙います。

※その他、随時必要な研修を計画しながら研修の参加をします。

3. 4. 業務改善の推進と結果の評価

基本理念、事業理念やサービス方針を下記の業務改善の推進を通じて実行します。

a. 利用者満足把握

利用者満足度の把握及び業務改善検討のため、利用者満足度アンケートを年1回（5月）、部外評価を把握します。アンケートを集計し、生活相談員、主任等を中心に職員全員で協議し利用者満足度の向上を目指します。また、検討結果は利用者等へフィードバック（報告）します。

b. マニュアル改訂・見直し（入浴、食事、排泄、機能訓練等）

毎年3月に各マニュアルの改訂・見直しを行い、職員に周知することにより利用者個々に安全・安心な支援が出来るよう業務の統一化を図ります。

<入浴マニュアル>

利用者の健康面等に配慮し、安心かつ安全に入浴を楽しんでいただき心身ともにリフレッシュしていただけるように心掛けます。また職員見守りや介助に注意力を払い、安全に入浴できるようマニュアル作成をします。このマニュアルを定期的に見直し、新人職員への研修や各種福祉用具への対応などを盛り込んでいくものとします。

<食事介助マニュアル>

利用者がデイサービス利用時、食事をおいしく、また楽しく召し上がっていただくために、職員全員が同じ介助、接し方ができるように、また新入職員も同じような介助、接し方ができるようにするためにマニュアルを作成します。

<排泄マニュアル>

利用者のプライバシーを最大限に守り、随時快く、円滑に介助を行い、迅速な対応を行うことを心掛けます。また他の利用者や環境への配慮にも十分注意します。これを定期的

に見直し改善を行い、新人職員への研修や各種福祉用具への対応を盛り込んでいくものとします。

<機能訓練マニュアル>

機能訓練員とともに利用者のレベル・希望に合わせたメニューのもと、職員が一貫した支援ができるよう統一を図るために、マニュアルを作成します。また運動機能の維持・向上へ向けて定期的に利用者の状態を把握し、プランの検討とマニュアルの改訂を行います。

<送迎マニュアル>

利用者を安全、安心に送迎するため、全職員の介護技術、送迎対応や車両操作を統一します。また新人職員も同じ介助、車の操作が出来るようにマニュアルを作成します。マニュアルは定期的に見直しを行います。

c. サービスの自己点検

介護給付等対象サービスの取扱い及び介護報酬の請求等に関する適正な事業運営を確認するとともに、法令等に照らし必要な場合には改善を図るため、県の示す自己点検ツールを用いて、年1回、自己点検を行います。また、職員個々に事業所でのサービス提供の点検を実施し、業務改善の取組みに繋がります。業務水準維持の取組みとして、業務チェック表にて、職員全員が毎月、自己点検を行い全体の業務水準確保に努めます。利用者満足向上のために、年6回（奇数月）身だしなみ・接遇チェックシートに基づき、自己点検を実施します。

d. 戦略決定に現場の意見を反映させる取り組み

事業所の効率化や働きやすさなど、改善すべきアイデア・意見は、部署代表者等がまとめ、部署代表者会議で提案するもの、各事業所で検討・実施するものに区分します。運営委員にも直接話すこともできることとします。また現在行われている提案書制度を活用するなど、あらゆる方法でアイデアを反映させます。

部署代表者会議での決定事項等については、各事業所会議（職員会議等）にて職員全員に周知します。

以上

訪問介護（ホームヘルプ）事業計画（2023年度）

1. 事業組織の理念とサービス方針

訪問介護

・事業理念

利用者1人1人に合った援助を行い、安全に安心した生活が送れるように支援することを目指します。

利用者が住み慣れた家での生活を維持できるようなサービス提供を追求します。

・サービス方針

利用者が自立した生活を送れるように、出来ることは見守り、出来ないことにのみサービスを提供します。

利用者が安心して心穏やかに生活出来るようにいつでも笑顔で対応します。

・中長期目標

利用者の安心と安全を守り、信頼される事業所を目指します。

2. 訪問介護の現状と課題及び当期運営目標と重点方針

2. 1. 現状の課題

訪問介護における現状の課題を以下のように整理しました。

現状における問題点 (改善が必要と思われる点)		考えられる原因	考えられる対応策
組織の構造・制度面	・介護保険外の依頼には対応出来ない	・自費サービスを行っていない	・自費サービスの導入検討
マネジメント面	・新規や追加利用の依頼に迅速に対応できない	・人員不足や契約勤務時間の関係	・人員配置の見直し ・管理者等事業所待機人員の確保 ・勤務時間の交渉
文化・風土面	・要支援認定の割合が高い	・中重度者は通所や短期サービスに移行傾向	・職員の資質向上 ・中重度者対応のPR
人材面	・身体介護等重度者に対応可能な職員が限られる	・身体介護経験が少ない ・職員の体力的な問題	・実技研修や派遣研修 ・経験者の確保
経営資源面(人材以外)	・車両不具合や故障が多い	・経年劣化	・不具合の早期発見と早期点検依頼 ・計画的な入替え
サービス面	・職員間で知識・技術の差がある	・向上心の差が大きい	・研修の実施

2. 2. 前期の改善課題の評価

前期の事業計画に挙げた課題の改善状況（積み残し状況）について下記のように評価しました。

重点方針	達成度評価 5段階	計画未達成の場合の原因 (なぜ達成できなかったのか)	当期にとる必要があると思う対策
1. 外部発信を	4	・広報作成し情報の発信はできたが、居宅介護支援事業所への報告・連	・外部発信のPR継続 ・迅速な報告・連絡・共有

積極的に 行い、事業所PR を継続して新規利用 者の紹介を得ます。		絡が迅速に行なえない事があった	
2. ニーズに対応出来るよう職員個々の資質向上を目指します。	3	・外部研修に参加ができなかった ・勉強会開催もできず、資料配布のみであった	・事業所内勉強会の開催 ・人員の確保と勤務調整
3. ニーズに対応できるよう、利用者の情報共有を徹底します。	4	・仕事手順書の確認は、ほぼ毎月実施できたが、連絡ノートでの共有は伝わらないことがあった	・連絡ノートの工夫 ・連絡ノート以外での情報共有方法検討

2. 3. 当期の外部環境予測

当期の訪問介護を取り巻く環境を下記のように予測しました。

分類	事業所を取り巻く環境の動向 (当期に予想される変化)
マクロ (法令、制度、景気、労働市場、人口動態、経済、社会、技術、文化など)	・新型コロナウイルス感染症の終息が見えないため、感染予防対策の継続が必要。 ・介護事業者のICT化が加速していく。
ミクロ (足利市の高齢者数・要介護者数、近隣の競合施設の動向、自施設の評判など)	・高齢者のみ世帯、独居世帯の増加とともに在宅高齢者の重度化。 ・身体介護が必要な高齢者は通所や短期サービス利用傾向強く、支援内容は生活援助中心となり、売り上げや資質向上につながりにくい。

2. 4. 当期の運営目標及び重点方針

上記で抽出した現状の課題と前期の課題の改善状況（積み残し状況）を整理し、更に当期の訪問介護を取り巻く環境とを勘案し、当期の運営目標及び重点方針を下記のように設定しました。

・当期の運営目標

- ◎ 前年同月を上回る収入を確保します。
- ◎ 利用者やニーズを把握し、臨機応変にサービス提供できるようにします。

・当期の重点方針

重点方針（重点課題）	具体的方策
1. 外部発信を継続し、新規利用者の獲得を目指します。	① 広報作成し、事業所のPRや空き状況を毎月発信します。 <管理者，サービス提供責任者> ② 居宅介護支援事業所への報告や連絡を速やかに行い、連携を図ります。 <管理者，サービス提供責任者> ③ 定期的に居宅介護支援事業所を訪問し、挨拶等で信頼関係を築きます。 <管理者，サービス提供責任者>
2.	① 事業所独自の勉強会を実施し、知識や技術の向上を図

様々なニーズに対応できるように、職員の資質向上を目指します。	ります。 <全職員> ② 外部研修やオンライン研修に参加できる勤務体制を整えます。 <管理者，サービス提供責任者>
3. ニーズを把握し、しっかり対応できるように、利用者に関する情報共有を徹底します。	① 定期的に全職員で仕事手順書を確認し、統一したサービスが提供できるよう意見交換します。 <全職員> ② 些細な内容も連絡ノート等を活用して情報共有します。 <全職員> ③ 自己判断を過信せず、報，連，相を徹底します。 <全職員>

3. 訪問介護が実行する当期活動と評価

3. 1. 訪問介護が計画・実行・統制・是正する場合の意思決定方法

(意思決定機関)

- ・事業組織としての計画は、事業所職員全員で立て、それを全員で実行します。
- ・統制は、責任者が行います。
- ・是正は、管理者の助言を受けながら責任者を中心に全員で行います。

3. 2. 日常業務の確実な実行と評価

基本理念、事業理念やサービス方針を下記の日常業務を通じて実行して行きます。

a. 個別援助計画の作成

介護支援専門員から依頼があったケアプランを参考に、その人に何の援助が必要かを見極めて個別援助計画を作成します。6ヵ月後の目標を定め、それに向かった援助を行います。効果を確認しながら次の目標を作成します。なお、援助をされていて矛盾を感じたら、すぐに現状に合った個別援助計画を作成しなおします。

b. 研修生等の受け入れ

各学校等から依頼のあった研修生等を受け入れます。訪問介護の仕事を理解できるように同行訪問を通して、介護・援助の仕方を指導します。

c. 各職員の業務

<管理者>

1. 業務の実施状況把握
2. 従事者に各規定を順守させるための必要な指揮命令
3. 事業所職員の相談及びその他の管理
4. 苦情対応

<サービス提供責任者>

1. 管理者が不在時には、業務を代行する。
2. 新規利用者等への説明・同意・契約
3. 利用者及び家族と日常生活における介護等の相談援助
4. 利用者と担当介護支援専門員との連携
5. 利用者対応、利用者状況を職員間で共有支援
6. 請求業務

7. 書類作成（訪問介護個別援助計画等・日誌・有償記録等）

<サブリーダー>

1. サービス提供責任者が不在時には、業務を代行する。

<介護職員>

訪問介護員（ヘルパー）は、常に笑顔で利用者一人ひとりに合った援助を行い、いつまでも安全に安心して在宅での生活が送れるように支援見守りを行います。家族や居宅支援事業所等との連携を図り下記の援助を行います。

1. 入浴、清拭介助
2. 排泄介助
3. 食事、水分補給介助
4. 口腔ケア
5. 更衣介助、整容、整髪
6. 通院介助
7. 買い物介助
8. 服薬介助
9. 移乗、移動介助
10. バイタルチェック
11. 掃除
12. 洗濯
13. 買い物
14. 調理
15. 布団干し、ベッドメイク
16. 自立支援の為の見守り援助
17. 福祉有償運送
18. 書類作成（サービス実施記録等）

d. 定例会議と記録

名称	開催日	内容
カンファレンス	毎週木曜日	利用者の状況報告 問題点の話し合い 事務連絡
ミーティング	毎日 2回 8:45～, 12:15～	本日の予定 変更事項 利用者の個別処遇 状況報告
職員会議	毎月 第4火曜日	外部研修報告 業務内容の確認と統一

記録は、カンファレンスノート及び連絡ノートに記入、記入者はその都度、順番制にし、責任者が任命します。

3. 3. 職員の能力向上の取り組み

介護能力向上職員の育成計画は、学びたい項目を全員で計画し、責任者を中心に全員で実行します。

統制は、責任者が行います。

是正は、管理者の助言を受けながら責任者を中心に全員で行います。

3. 4. 業務改善の推進と結果の評価

基本、事業理念やサービス方針を下記の業務改善の推進を通じて実行して行きます。

a. 利用者満足把握

利用者が感じていること、思っていることをサービス提供時の会話などから把握し、更に良い支援ができるように利用者満足に繋がります。

b. サービスの自己点検

介護給付等対象サービスの取り扱い及び介護報酬の請求等に関する適正な事業運営を確認するとともに、法令等に照らし必要な場合には改善を図るため、県の示す自己点検ツールを用いて、年1回、自己点検を行います。

c. 戦略決定に現場の意見を反映させる取り組み

事業所の効率化やはたらきやすさなど、改善すべきアイデア・意見は、部署代表者等がまとめ、部署代表者会議で提案するもの、各事業所で検討・実施するものに区分します。運営委員にも直接話すこともできることとします。また現在行われている提案書制度を活用するなど、あらゆる方法でアイデアを反映させます。

部署代表者会議での決定事項等については、各事業所会議（職員会議等）にて職員全員に周知します。

以上

訪問入浴介護事業計画（2023年度）

1. 事業組織の理念とサービス方針

訪問入浴介護

・事業理念

利用者1人1人に合った援助を行い、安全に安心した生活が送れるように支援することを目指します。

利用者が住み慣れた家での生活を維持できるようなサービス提供を追求します。

・サービス方針

利用者が自立した生活を送れるように、出来ることは見守り、出来ないことにのみサービスを提供します。

利用者が安心して心穏やかに生活出来るようにいつでも笑顔で対応します。

・中長期目標

利用者の安心と安全を守り、信頼される事業所を目指します。

2. 訪問入浴介護の現状と課題及び当期運営目標と重点方針

2. 1. 現状の課題

訪問入浴介護における現状の課題を以下のように整理しました。

現状における問題点 (改善が必要と思われる点)		考えられる原因	考えられる対応策
組織の構造・制度面	・訪問入浴の曜日や援助枠が限られている	・通所介護との兼務である ・看護師が不足している	・援助枠を拡大する ・他部署との兼務態勢継続
マネジメント面	・新規依頼に対して受け皿が不足している	・状態が安定している方の利用が長期化している ・1日枠が5名に限られる。	・デイサービスへの切替えを提案 ・他部署との兼務により稼働日を1日増やす
文化・風土面	・訪問入浴の家族の認知度が低い	・ヘルパーが自宅のお風呂に入れるものと勘違いしているケースがある	・病院の連携室へ訪問し、訪問入浴事業を正しく理解してもらう
人材面	・オペレーターの身体的負担が大きい ・ベテラン職員が援助に出るため、通所部門に指示を出せる職員がいない	・オペレーター業務をできる職員が限られている ・訪問入浴担当者が限定されている	・全ての職員が介護とオペレーター業務をできるように育成する ・訪入職員の育成
経営資源面(人材以外)	・車両を含めた備品のメンテナンスが必要	・専門的な知識のない介護職員が対応している ・特殊車両に対応できる整備工場がない ・機材のメンテナンス方法が複雑	・車両に対応できる工場のリスト化 ・動画を活用したメンテナンスの実施 ・定期的な点検による早期対応
サービス面	・家族不在時の緊急対応について明確化されていない	・看取りの方で家族不在という前例がなかった	・家族やケアマネと緊急時の対応を検討し書面化

2. 2. 前期の改善課題の評価

前期の事業計画に挙げた課題の改善状況（積み残し状況）について下記のように評価し

ました。

重点方針	達成度 評価 5段階	計画未達成の場合の原因 (なぜ達成できなかったのか)	当期にとる必要があると思う対策
1. 利用者を安定確保します。	4	・目標は達成していたが、空きのある期間ができてしまった。	・病院の退院連携室への訪問により、退院後のサービスの1つとして認知度を上げる。
2. 職員の技術向上を図り、安全、安心のサービスを提供します。	4	・オンライン研修への参加により、個々の知識は向上したが、全職員への定着には至らなかった。	・オンライン研修への参加を部署内研修に展開する。 ・トラブル発生時の対応について職員間で共有し、マニュアル化する。

2. 3. 当期の外部環境予測

当期の訪問入浴介護を取り巻く環境を下記のように予測しました。

分類	事業所を取り巻く環境の動向 (当期に予想される変化)
マクロ (法令、制度、景気、労働市場、人口動態、経済、社会、技術、文化など)	<ul style="list-style-type: none"> ・オンライン研修が主流となり、内容が充実し参加が容易となった。 ・複数人での援助のため、室内で密になりやすく継続した感染予防が必要。 ・新車両導入から8年を迎えるため、車両や備品のメンテナンスや特殊車両に対応できる整備工場が必要となる。
ミクロ (足利市の高齢者数・要介護者数、近隣の競合施設の動向、自施設の評判など)	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所を中心とする久野、筑波、御厨地区での援助が中心であるが、市内多方面からの受け入れ依頼があり、受け皿が不足している。 ・市内唯一の訪問入浴事業所である。 ・家族が終始援助を見守ることができる為、安心できるとの声が聞かれている。

2. 4. 当期の運営目標及び重点方針

上記で抽出した現状の課題と前期の課題の改善状況（積み残し状況）を整理し、更に当期の訪問入浴介護を取り巻く環境とを勘案し、当期の運営目標及び重点方針を下記のように設定しました。

・当期の運営目標

- ◎ 利用者の確保（介護保険収入20万円／月、利用実人数4名／月）
- ◎ 全員が重度利用者や看取り期に対応できるよう、職員を育成します。

・当期の重点方針

重点方針（重点課題）	具体的方策
1. 外部への情報発信と居宅介護支援事業所との連携を密にし、利用者確保します。	<ul style="list-style-type: none"> ① 定期的に居宅介護支援事業所や病院連携室へ空き情報を発信します。 <生活相談員> ② 利用者状況を担当介護支援専門員と共有し、安心して任せていただける信頼関係を築きます。 <生活相談員> ③ SNSの活用や訪入通信の発行により、訪問入浴の認知度を高めます。 <全職員>
2. 全職員が重度利用者や看取り期に対応できるよう	<ul style="list-style-type: none"> ① 定期的に勉強会を開催し、重度利用者や看取り期の利用者が安楽に清潔保持できるよう技術を向上します。 <全職員>

知識や技術を向上します。	② 全職員がオペレーター業務を行えるように OJT を実施します。 <全職員>
--------------	---

3. 訪問入浴介護が実行する当期活動と評価

3. 1. 訪問入浴介護が計画・実行・統制・是正する場合の意思決定方法（意思決定機関）

- ・事業組織としての計画は、事業所職員全員で立て、それを全員で実行します。
- ・統制は、責任者が行います。
- ・是正は、管理者を中心に全員で行います。

3. 2. 日常業務の確実な実行と評価

基本理念、事業理念やサービス方針を下記の日常業務を通じて実行して行きます。

a. 個別援助計画の作成

介護支援専門員から依頼があったケアプランを参考に、その人に何の援助が必要かを見極めて個別援助計画を作成します。6ヵ月後の目標を定め、それに向かった援助を行います。効果を確認しながら次の目標を作成します。なお、援助をされていて矛盾を感じたら、すぐに現状に合った個別援助計画を作成しなおします。

b. 安全・事故防止

利用者に安全に訪問入浴を利用していただけるよう、訪問入浴車両および備品の定期点検を6、12月に実施し、その結果を記録に残します。

アクシデント報告書及び事故報告書を活用して、事故の検証、事故に繋がるおそれのあることを職員間で共有し、随時事故の再発防止に努めます。

c. 研修生等の受け入れ

各学校等から依頼のあった研修生等を受け入れます。訪問入浴介護の仕事を理解できるように同行訪問を通して、介護・援助の仕方を指導します。

d. 各職員の業務

<管理者>

1. 業務の実施状況把握
2. 従事者に各規定を順守させるための必要な指揮命令
3. 事業所職員の相談担当及びその他の管理
4. 苦情対応

<リーダー介護職員>

1. 管理者が不在時には、業務を代行する。
2. 新規利用者等への説明・同意・契約
3. 利用者及び家族と日常生活における介護等の相談援助
4. 利用者と担当介護支援専門員との連携
5. 利用者対応、利用者状況を職員間で共有支援
6. 請求業務
7. 書類作成（訪問入浴介護個別援助計画等・日誌・有償記録等）

<看護職員>

看護職員は、利用者の健康観察を行い、家族、介護職員、介護支援専門員及び訪問看護事業所等と連携を図り、利用者が安全に入浴していただけるよう支援します。

<介護職員>

介護職員は、常に笑顔で利用者一人ひとりに合った援助を行い、いつまでも安全に安心して在宅での生活が送れるように支援見守りをを行います。家族や居宅支援事業所等との連携を図り下記の援助を行います。

1. 入浴、清拭介助
2. 排泄介助
3. 水分補給介助
4. 口腔ケア
5. 更衣介助、整容、整髪
6. 処置
7. 移乗、移動介助
8. バイタルチェック（健康状態確認）
9. ベッドメイク
10. 自立支援の為の見守り援助
11. 書類作成（サービス実施記録等）

e. 定例会議と記録

年4回（4，7，10，1月）に職員会議を実施します。

3. 3. 職員の能力向上の取り組み

介護能力向上職員の育成計画は、学びたい項目を全員で計画し、管理者を中心に全員で実行します。統制は、管理者が行います。是正は、管理者の助言を受けながら責任者を中心に全員で行います。

3. 4. 業務改善の推進と結果の評価

基本、事業理念やサービス方針を下記の業務改善の推進を通じて実行します。

a. 利用者満足把握

利用者が感じていること、思っていることをサービス提供時の会話などから把握し、更に良い支援ができるように利用者満足に繋がります。

b. サービスの自己点検

介護給付等対象サービスの取り扱い及び介護報酬の請求等に関する適正な事業運営を確認するとともに、法令等に照らし必要な場合には改善を図るため、県の示す自己点検ツールを用いて、年1回、自己点検を行います。

c. 戦略決定に現場の意見を反映させる取り組み

事業所の効率化やはたらきやすさなど、改善すべきアイデア・意見は、部署代表者等がまとめ、部署代表者会議で提案するもの、各事業所で検討・実施するものに区分します。運営委員にも直接話すこともできることとします。また現在行われている提案書制度を活用するなど、あらゆる方法でアイデアを反映させます。

部署代表者会議での決定事項等については、各事業所会議（職員会議等）にて職員全員に周知します。

以上

在宅介護支援センター事業計画（2023年度） （居宅介護支援事業）

1. 事業組織の理念とサービス方針

在宅介護支援センター

・事業理念

利用者が安心・安定した状態でその人の能力に応じた自立した生活を送ることが出来るよう、利用者・家族の意向を尊重した支援を目指します。

地域に開かれた福祉サービス事業所として、在宅高齢者の支援・サービスの提供がスムーズに出来るよう、相談の場の提供と協力体制の充実を目指します。

恒久的に、職員の能力向上の機会を持ちます。

透明感ある開かれた施設を目指し、支援センターの役割・ケアマネージャーの役割を広く知ってもらうため、情報公開を心掛けます。

・サービス方針

相手の立場に立ち、迅速な対応を心掛けます。

利用者の残存機能の維持・向上に向けた、真心のあるその人の様々な状態に応じたサービスの提供ができるよう心掛けます。

・中長期目標

要介護居宅契約者200名（地域包括支援センター介護予防支援者数40名）

2. 在宅介護支援センターの現状と課題及び当期運営目標と重点方針

2. 1. 現状の課題

在宅介護支援センターにおける現状の課題を以下のように整理しました。

現状における問題点 (改善が必要と思われる点)	考えられる原因	考えられる対応策
組織の構造・制度面	・紙媒体でのやり取りや訪問や手渡しも多いため働き方が非効率	・ネット環境の整備 ・アプリの活用
マネジメント面	・独居高齢者が増加により、家族の介護協力、経済的支援も難しい	・後見人サポートセンターとの連携 ・経済的負担軽減に関する知識の増加
文化・風土面	・ケアマネの資格取得を目指す職員が減少	・法人内職員にケアマネの魅力発信
人材面	・介護職の人材不足からケアマネへの配置転換が困難	・介護職員獲得のPR貢献 ・資格取得勉強会への協力
経営資源面(人材以外)	・経年劣化の車両がある	・目安となる入替時設定と計画的な入れ替え ・リース車両の検討 ・車両以外の方法検討
サービス面	・短期入所受け入れ施設の数が少なく、あってもロング利用者で空きが少ない	・計画的な利用ではなく、急な利用が多く、受ける側のリスクは高い

2. 2. 前期の改善課題の評価

前期の事業計画に挙げた課題の改善状況（積み残し状況）について下記のように評価しました。

重点方針	達成度 評価 5段階	計画未達成の場合の原因 (なぜ達成できなかったのか)	当期にとる必要があると思う対策
1. 業務の効率化推進します。	2	<ul style="list-style-type: none"> 毎月、業務改善検討会議を開催し業務効率化を話合ったが、良い案にたどり着かなかった ネット環境やデジタル機器導入に関して、検討ができなかった 	<ul style="list-style-type: none"> 業務効率化の継続とスリム化
2. 毎月勉強会を行い、ケアマネジメントの能力向上を図ります。	4	<ul style="list-style-type: none"> 毎月、主任ケアマネテキストを使用して勉強会を開催ができています 事例検討も定期的実施して意見交換ができています 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、マネジメントの資質向上を重点方針とする 対人援助のスキル向上

2. 3. 当期の外部環境予測

当期の在宅介護支援センターを取り巻く環境を下記のように予測しました。

分類	事業所を取り巻く環境の動向 (当期に予想される変化)
マクロ (法令、制度、景気、労働市場、人口動態、経済、社会、技術、文化など)	<ul style="list-style-type: none"> 高齢化で市場規模拡大。 後期高齢者人口の増加による認知症高齢者や要介護認定者の増加。 更なる介護人材不足の深刻化により、介護ロボットや ICT 化、AI 機能の活用推進。 同居世帯の減少による独居世帯、高齢者のみ世帯の増加。
ミクロ (足利市の高齢者数・要介護者数、近隣の競合施設の動向、自施設の評判など)	<ul style="list-style-type: none"> 新規要介護（要支援）認定者が増加し、居宅ケアマネージャーが見つからないケースが出てくると予想される。 デジタル機器を活用した事業所が増え、効率化に向けた取り組みが更に加速すると予想される。

2. 4. 当期の運営目標及び重点方針

上記で抽出した現状の課題と前期の課題の改善状況（積み残し状況）を整理し、更に当期の在宅介護支援センターを取り巻く環境とを勘案し、当期の運営目標及び重点方針を下記のように設定しました。

・当期の運営目標

- ◎ 全スタッフの資質向上を図ります。

・当期の重点方針

重点方針（重点課題）	具体的方策
1. 毎月ケアマネジメント能力向上を目指し、勉強会を開催します。	① 毎月ケアマネジメント能力向上に向けた勉強会を開催します。 <管理者>
2. 対人援助スキル向上に向けた勉強会を毎月開催し	① 毎月対人援助スキル向上に向けた勉強会を開催します。 <管理者，主任介護支援専門員>

ます。	
3. 法人内職員に向けて資格取得支援の勉強会を開催します。	① 職場研修推進委員会と協力し、資格取得への案内や勉強会講師として協力します。 <介護支援専門員>

3. 在宅介護支援センターが実行する当期活動と評価

3. 1. 在宅介護支援センターが計画・実行・統制・是正する場合の意思決定方法 (意思決定機関)

計画は、全員の合意の上決定し、実行も全員で行います。

統制は、管理者が行うものとし、是正に関しては、全員の話し合い合意の上で行います。

3. 2. 日常業務の確実な実行と評価

基本理念、事業理念やサービス方針を下記の日常業務を通じて実行して行きます。

a. ケアプランの作成

介護保険法に則り、基本的にはマニュアルに沿って、下記の手順でケアプラン作成を実施します。

1. アセスメント (再アセスメント)
2. ケアプランの原案作成
3. サービス担当者会議の開催
4. ケアプランの説明・同意・交付
5. 利用者宅訪問・モニタリング
6. 評価

b. 個人情報の取り扱い

職員は、職務上知り得た事項を正当な理由なく第三者に漏らすことはありません。正当な理由で情報を用いる際は、事前の同意を文書により得た上で、個人情報を用いることとします。その他、「個人情報保護に関する法令」その他の規範を遵守し、個人情報の保護に努めます。また、個人情報の利用目的を特定し、公正かつ適正・適切に取り扱います。

c. 安全・事故防止

利用者の自宅を訪問する際は、交通法規を守り、常に安全を心掛けます。交通に関しても自宅訪問に関しても、万全を期し業務を遂行することとしますが、万が一事故が発生した場合は、速やかに対応をします。事故発生直後の対応としては、対人・利用者の救助や安全確保を最優先にしつつ、医療機関との連携と家族等に対する連絡の2つの対応を的確かつ迅速に行い、その後施設長に連絡を取り、事後処理に関しても対応を迅速に行います。

d. 職員の日課・業務

<管理者>

部署内の実施状況把握

介護支援専門員の統括

<介護支援専門員>

利用者相談業務

申請の代行
ケアプラン作成
事業所、医師等との連携、調整
利用者宅訪問
請求業務

e. 定例会議と記録

<ミーティング>

毎日、その日の業務内容を業務日誌に記録します。毎朝のミーティング時に、その業務日誌を中心に連絡・報告を行い情報を共有します。利用者・家族、事業所から連絡・相談があった場合、在宅介護支援センターの職員であれば誰もが対応可能となるようにします。

<職員会議>

内容としては、報告・連絡事項、問題に関する検討や業務改善の検討、困難事例ケースの検討等、その他、その時期に最優先で話すべき内容を議題とします。記録者を順番制とし、会議録を作成します。会議録は回覧をし、確実に周知徹底した後ファイルします。

<事例検討会議>

週に1回、事例を持ち寄り全員で検討し、最善の支援ができるように個々のレベルアップに努めます。

3. 3. 職員の能力向上の取り組み

事業所内外の研修に積極的に参加し、全職員が参加できないものに関しては、事業所内で報告会を実施し、能力の向上と事業所力の向上を図ります。日々や月間の業務を確認する意味も込めて内々監査を年に2回行います。

3. 4. 戦略決定に現場の意見を反映させる仕組み

事業所の効率化や働きやすさ等、改善すべきアイデアや意見は、管理者がまとめ、部署代表者会議で提案する事項と、事業所内で検討・実施するものに区分します。運営委員にも直接話すこともできることとします。また現在行われている提案書制度を活用するなど、あらゆる方法でアイデアを反映させます。

また、部署代表者会議での決定事項等については、職員会議で報告後、事業所内で議事録を回覧し、周知することとします。

以上

グループホームくぼた事業計画（2023年度）

1. 事業組織の理念とサービス方針

グループホームくぼた

・事業理念

「ゆったり生きる、うっとり味わう」をモットーに1日を楽しく、家庭的な環境のなかで、安心と安全のもと個人の能力に応じた生活ができるように支援することを目指します。

・サービス方針

本人の意思を尊重し、日々の生活を送り、生活の多くの場面において、その一瞬一瞬を大切にし、笑顔で過ごして頂けるよう心掛けます。

・中長期目標

他部署・家族・地域との連携がスムーズに運べるようにします。

2. グループホームくぼたの現状と課題及び当期運営目標と重点方針

2. 1. 現状の課題

グループホームくぼたにおける現状の課題を以下のように整理しました。

現状における問題点 (改善が必要と思われる点)		考えられる原因	考えられる対応策
組織の構造・制度面	・スキルアップ機会が少ない	・新たな知識や技術の習得に対して前向きでない	・内外研修の参加を促す
マネジメント面	・入居希望者が少なく、待機者がいない	・入所系サービスの増加 ・グループホームの特色PR不足	・居宅介護支援事業所や地域包括支援センターへの情報提供
文化・風土面	・地域交流が図れていない	・コロナ禍で地域行事の参加がない ・運営推進会議未開催	・コロナ禍で行える地域との交流検討
人材面	・職員の知識、技術の個人差が大きい	・経験を活かしきれていない	・内外研修の参加を促す
経営資源面(人材以外)	・設備、備品の不具合や故障が多い	・経年劣化 ・日々の点検や情報共有の不足	・日々の点検徹底 ・計画的な入れ替え
サービス面	・提供サービスに変化がない	・コロナ禍で行事、レク等内部実施が増加	・ニーズの聞き取りからサービスの幅を広げる

2. 2. 前期の改善課題の評価

前期の事業計画に挙げた課題の改善状況（積み残し状況）について下記のように評価しました。

重点方針	達成度評価 5段階	計画未達成の場合の原因 (なぜ達成できなかったのか)	当期にとる必要があると思う対策
1. 入居率100%を目指します。	2	<ul style="list-style-type: none"> ・Instagram投稿や電話、FAXでの情報発信を行ったが、入居申し込みに繋がることが少なかった ・入院治療が必要なケースが多かった 	<ul style="list-style-type: none"> ・新たな情報発信手段の検討 ・待機者の確保 ・医師や家族との連携を図り体調管理徹底

2. A D L を維持します。	4	<ul style="list-style-type: none"> 一人ひとりに合った機能訓練メニューを提供し随時見直しができた 定期的に勉強会や事例検討実施し、知識・技術の向上に繋がった 	<ul style="list-style-type: none"> 機能訓練継続 定期的な勉強会開催継続
3. 生活満足度を向上します。	3	<ul style="list-style-type: none"> ニーズ把握の偏り コロナ禍でニーズ実現が限られた 勉強会や事例検討を日々の実践に活かすできなかった 	<ul style="list-style-type: none"> ニーズ把握が偏らないようにする 内部で実現できるものを検討 勉強会の振り返り

2. 3. 当期の外部環境予測

当期のグループホームくぼたを取り巻く環境を下記のように予測しました。

分類	施設を取り巻く環境の動向 (当期に予想される変化)
マクロ (法令、制度、景気、労働市場、人口動態、経済、社会、技術、文化など)	<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルスの流行が続いており、施設等で面会制限が継続している。 高齢化率の更なる上昇。 認知症高齢者の増加。
ミクロ (足利市の高齢者数・要介護者数、近隣の競合施設の動向、自施設の評判など)	<ul style="list-style-type: none"> 足利市の人口は2022年4月現在で143,298人であり2021年4月と比較すると2,141人減少しているが、高齢化率は33.08%と上昇している。 入居希望者は早急であり、早めに申し込みし待機するイメージはない。

2. 4. 当期の運営目標及び重点方針

上記で抽出した現状の課題と前期の課題の改善状況（積み残し状況）を整理し、更に当期のグループホームくぼたを取り巻く環境とを勘案し、当期の運営目標及び重点方針を下記のように設定しました。

・当期の運営目標

◎ 入居率100%を目指します。

・当期の重点方針

重点方針（重点課題）	具体的方策
1. 入居率100%を目指します。	① 地域や居宅介護支援事業所へ情報を発信します。 <管理者> ② 入居者の体調管理に努め、入院者0名とします。 <全職員>
2. 入居者のADL, QOLの維持向上を目指します。	① 機能訓練を継続し、状態に応じてメニューを見直します。 <全職員> ② 入居者の要望を幅広く聴き取り、その実現に向けた検討をします。 <全職員>

3. グループホームくぼたが実行する当期活動と評価

3. 1. グループホームくぼたが計画・実行・統制・是正する場合の意思決定方法 (意思決定機関)

職員会議を意思決定機関とします。月1回全員参加の職員会議にて、決定し実行し、記録、チェックリストを作成し、評価します。

職員会議前に各自問題点、疑問点を考え、会議で検討。利用者に対しては、各担当者が、

ケアプラン等に取り入れ会議で報告、全員で実行統一を図り、良い方向に支援します。

3. 2. 日常業務の確実な実行と評価

基本理念、事業理念やサービス方針を下記の日常業務を通じて実行して行きます。

a. ケアプランの作成

利用者が家庭にいる時と変わらない生活が出来るよう、出来ない部分のみ支援します。

b. 介護支援（入浴、食事、排泄、睡眠、健康管理、機能訓練、会話、連携）

入浴、健康管理→医師、看護師の指示のもとバイタルチェック等行います。

食事、排泄、睡眠→本人のペースに合わせた支援方法で行います。

連携→記録、報告、話し合いをすることによって連携をします。

c. 生活支援（毎日の生活・日課、クラブ活動、買い物、環境改善）

時間等にとらわれない、その人らしい生活リズムで過ごせるよう支援します。

クラブ、買い物等については定期的に決めるのではなく、その時に応じ、必要なことを支援します。

心安らぐ危険のない環境を整えます。

d. 安全・事故防止

心安らかに過ごせるよう危険と思われるものは取り除きます。

過去の事故発生原因となったものに関して再発を防ぐ努力をします。

e. 個人情報保護

個人情報保護の法令による個人情報保護に努めます。

f. ボランティア受け入れ

受入に関して、マニュアル等を作成し、多くのボランティアを受け入れます。

g. クラブ活動

定期的なクラブ活動を行うことにより、趣味への参加、生きがいを感じてもらえるよう多く取り入れます。

h. 誕生日会

その日のお誕生者を「主役」として全員でお祝いします。職員手作りによるカードを送り、長寿を願います。また、利用者の希望に応じて、外出や外食を行います。

i. 園芸活動

その時々季節を感じていただくため、職員が中心となり、利用者の皆さんと行います。

j. 選択食

毎週日曜日に「カフェ」を開催し、好みのお茶を利用者に選択していただきます。また、季節に合った食材等を選び食の楽しみを提供します。

k. 調理と献立

利用者皆さんと調理できるよう、台所だけではなく、ホールでの野菜の皮むきなどを通じて昔のこと、調理方法について、思い出してもらえるよう努めます。

l. 研修生の受け入れ

研修内容に添える形で多く受け入れられるよう努めます。

m. 年間行事予定

年間行事を決め表示します。

n. 利用者の日課

利用者のペースにより、日課を決めています。出来るだけ家庭にいる時と同じような生活が出来るよう努めます。

o. 職員の日課・業務

<管理者（計画作成担当者）>

職員及び業務の管理を一元的に行うとともに、介護計画作成、実施、評価、見直しや定期的な介護度の確認、利用者の生活改善、職員会議開催、環境整備、ボランティア・実習生等の受け入れ、記録の整備、家族・医師との連絡調整等の必要な事務を行います。

<看護職員>

バイタルチェック、個別チェック表の記録、入浴の有無、医師との連絡調整を行います。

<介護職員>

日常生活の見守り、支援（食事、排泄、入浴、レク活動、体操、口腔等清潔保持）、ケース記録記入等を行います。また必要に応じて上司へ報告、連絡、相談をします。

p. 定例会議と記録

毎月1回全員参加の職員会議を行い、必要に応じて、カンファレンスを開いています。

3. 3. 職員の能力向上の取り組み

各自研修等への参加やグループホーム独自の勉強会を増やし、質の向上に努めます。

自治体（美明会）の研修の回覧、希望者の参加、報告書の提出（他の職員へ会議で報告、又は報告書での報告）

3. 4. 業務改善の推進と結果の評価

基本理念、事業理念やサービス方針を下記の業務改善の推進を通じて実行して行きます。

a. 利用者満足把握

利用者満足度アンケートを実施します。

b. マニュアル改訂・見直し（入浴、食事、排泄）

グループホームでは、利用者一人ひとりを尊重し、個別ケアを推進しています。基本事項については、マニュアル作成を行い対応しますが、状況に応じ適切なケアを提供するため臨機応変に支援します。

c. サービスの評価

地域密着型サービス外部評価を受け、サービスの質の確保と向上を推し進めます。

d. 戦略決定に現場の意見を反映させる取り組み

事業所の効率化や働きやすさなど、改善すべきアイデア・意見は、部署代表者等がまとめ、部署代表者会議で提案するもの、各事業所で検討・実施するものに区分します。運営委員にも直接話すこともできることとします。また現在行われている提案書制度を活用するなど、あらゆる方法でアイデアを反映させます。

部署代表者会議での決定事項等については、各事業所会議（職員会議等）にて職員全員に周知します。

以上

ケアハウス田園事業計画（2023年度）

1. 事業組織の理念とサービス方針

ケアハウス田園

・事業理念

利用者への安全・安心な生活の場の提供を目指します。

利用者の身体機能の維持・向上を目指します。

職員に能力向上の機会を提供できるような環境づくりを目指します。

・サービス方針

利用者に寄り添った見守りを実施します。

利用者とともにその人に合ったサービスを提供します。

・中長期目標

職員のスキルアップと施設サービスの充実をはかり、利用者の安全・満足向上を目指します。

2. ケアハウス田園の現状と課題及び当期運営目標と重点方針

2. 1. 現状の課題

ケアハウス田園における現状の課題を以下のように整理しました。

現状における問題点 (改善が必要と思われる点)		考えられる原因	考えられる対応策
組織の構造・制度面	・自立型ケアハウスの基準で最小限の職員数で業務をしている	・自立型施設のため職員数に限りがある	・入居者選定の際、自立度の高い方を確保する
マネジメント面	・自立ではない方の申込みが増加	・自立型ケアハウスということが認知されていない	・SNS活用等で、広報活動に力を入れる
文化・風土面	・入居者の高齢化に伴い、ADLや認知機能の低下がある	・入居時から在籍年数が長く高齢化が進んでいる	・年数を重ねても元気で生活できるような働きかけをする
人材面	・職員の年齢が上がり、体力や健康管理に不安がある	・自立した入居者対応であったが、高齢化に伴い対応が難しくなりつつある	・日常業務の連携を図り、職員の心身の負担を軽減する
経営資源面(人材以外)	・設備や備品の経年劣化が進み、修理や交換が必要	・長年に渡り使用し続けているため	・計画的な定期点検による事前の異常箇所発見
サービス面	・自立型施設の特徴である主体的なサービスの利用が減少	・コロナ禍における外出制限やサービス利用制限	・自主的に自由なサービスが取り戻せるような工夫や仕組み作り

2. 2. 前期の改善課題の評価

前期の事業計画に挙げた課題の改善状況（積み残し状況）について下記のように評価しました。

重点方針	達成度評価 5段階	計画未達成の場合の原因 (なぜ達成できなかったのか)	当期にとる必要があると思う対策

1. 自立型施設の特徴を広く外部発信し、入居者や職員の確保及び定着に努めます。	4	<ul style="list-style-type: none"> InstagramといったSNSだけではなく、Instagramを使っていない方への紙ベースでの発信が充分でない 業務が忙しいとの理由から職員間連携が上手く取れず、入居者に関する情報理解が不十分であった 	<ul style="list-style-type: none"> 外来者に向けて、積極的な紙ベースでの情報発信 連絡帳などの活用による情報共有
2. 感染症対策を日常の中で整理し、安全管理を行います。	3	<ul style="list-style-type: none"> コロナ陽性者との接触で、隔離対応が急遽必要となり、物品の準備はできていたものの、実際には対応がスムーズにできなかった 	<ul style="list-style-type: none"> 感染予防対策の物品を整理し直すと共に、緊急時の対応策をマニュアル化し、誰もが同じように対応できるようにする

2. 3. 当期の外部環境予測

当期のケアハウス田園を取り巻く環境を下記のように予測しました。

分類	施設を取り巻く環境の動向 (当期に予想される変化)
マクロ (法令、制度、景気、労働市場、人口動態、経済、社会、技術、文化など)	<ul style="list-style-type: none"> 今後 2025 年には高齢者世帯が約 1840 万世帯となり、約 7 割が一人暮らしか高齢者世帯になると予想される。また認知症高齢者数も約 320 万人になると言われ、そのような中には自立度の高い高齢者も多く含まれるとされるが、自治体によっては軽費老人ホーム・ケアハウスの必要性や役割の認識不足が見られるため、今後は行政との連携も必須である。
ミクロ (足利市の高齢者数・要介護者数、近隣の競合施設の動向、自施設の評判など)	<ul style="list-style-type: none"> 2023 年の足利市の 65 歳以上の高齢者人口は増加傾向にあり、そのため人口の減少はあるも高齢化率は上昇し 33.7%となる見込みとされている。 在宅生活が不安と言われる元気な高齢者に対して軽費老人ホーム・ケアハウスについての認知度を高めるために、市内の有料老人ホームやサービス付き高齢者住宅との差別化を図るための施設紹介や広報活動の強化が必要。

2. 4. 当期の運営目標及び重点方針

上記で抽出した現状の課題と前期の課題の改善状況（積み残し状況）を整理し、更に当期のケアハウス田園を取り巻く環境とを勘案し、当期の運営目標及び重点方針を下記のように設定しました。

・当期の運営目標

- ◎ 入居率 100%を確保します。
- ◎ 感染対策を取り入れ、入居者の生活の質の向上や安全管理を行います。

・当期の重点方針

重点方針（重点課題）	具体的方策
1. 自立型施設から繰り広げられる楽しみや満足を外部へ発信し、入居者の確保に努めます。	<ul style="list-style-type: none"> ① SNS を活用することで、広く日常生活の様子や行事等を外部発信し「入居してみたい施設」と思えるような広報活動を行います。 <全職員> ② 入居者満足に繋がることが何かを常に職員間で話し合い、施設の充実や向上を目指します。 <全職員>
2. 感染症予防に努めながら、入居者の生活の質の向上を目指します。	<ul style="list-style-type: none"> ① 日常生活の場面毎に感染対策を設定し、安全管理を行います。 <全職員> ② 感染症予防を行うためのルールを周知し、日常生活の中で実行できるように働きかけます。 <全職員> ③ 感染症に対しての知識や情報の追加や不具合の修正を行い感染症予防の強化に努めます。 <全職員>

3. ケアハウス田園が実行する当期活動と評価

3. 1. ケアハウス田園が計画・実行・統制・是正する場合の意思決定方法

(意思決定機関)

職員会議で話し合い、計画、実行する。その結果を評価し、再度対策が必要かを見定め、改善点を洗い出し、職員会議で決定する。

3. 2. 日常業務の確実な実行と評価

基本理念、事業理念やサービス方針を下記の日常業務を通じて実行して行きます。

a. ケアプラン作成の情報提供

必要に応じて、利用者の希望を聞きながら、適切な支援を提供し、施設での生活を維持できるように見守りをしていきます。

b. 介護支援（入浴、食事、排泄、睡眠、健康管理、機能訓練、会話、連携）

医師の指示をもとに、バイタルチェックを行い、利用者が安心して、暮らしていけるように全職員が連携の取れたケアを実施します。

c. 生活支援（毎日の生活・日課、クラブ活動、買い物、環境改善）

月2回：外出、お菓子販売、クリーニング、月1回：外食、床屋、週1回：ヤクルト、移動パン販売、訪問販売（アグリタウン、とくし丸、隔週来園）、はつらつ教室（体操、折り紙）

d. 安全・事故防止

年4回事故防止対策委員会を開催し、アクシデント報告書やヒヤリハット報告書を活用し、事故を未然に防ぐ取り組みを行います。

e. 個人情報保護

法令に基づき、個人情報の保護に努めます。

利用目的を限定し、厳正に取り扱っていきます。

f. ボランティア受け入れ

月2回、誕生日会、お楽しみ会を設定し、ボランティアに来ていただき楽しい時間を提供します。

g. 誕生日会

月に1度、実施します。

元気な日常生活を送るために実施します。

h. 園芸活動

畑にて職員入居者が協力して野菜を育てた旬の野菜を食事の際に提供します。

i. 選択食

利用者自らの考えで、食事を選び、満足していただく、食事の機会を増やします。

月1回事前に調査し、好きなものを選択していただきます。

月1回、おやつバイキングを実施します。

j. 調理と献立

季節の食材を取り入れての献立作りを考慮します。また、給食会議の結果を基に、調理、

献立に反映します。

k. 年間行事予定

四季を通した行事の設定を行います。新年会、敬老会には、ご家族への参加を呼び掛けます。

1. 利用者の日課

自由な時間を大切にしています。

行事以外に個人を制約しないようにします。

m. 職員の日課・業務

<管理者>

施設運営管理の統括

<生活相談員>

利用者全般の管理統括

- ・利用者の生活相談、援助
- ・利用者の入退所・緊急の入退院・通院等に関する連絡事項
- ・利用相談に関する事務
- ・通帳や印鑑の管理事務

年間事業計画の策定及び進行管理

家族などへの連絡調整

苦情、相談受付

職員への指導、助言

請求管理業務

実習生・ボランティアの受け入れ

行事の計画と実施

<介護職員>

利用者の日常生活の援助

ケース記録、職員日誌、会議録などの記録

備品、日用品の請求、管理

緊急の入退院、通院等の送迎

n. 定例会議と記録

月1回の職員会議を実施、記録

月1回の給食会議を実施、記録

改善事項は、後日掲示して周知

3. 3. 職員の能力向上の取り組み

法人主催の勉強会に参加します。

月に1度内部研修を実施します。

施設間・施設外研修への参加を行い、タイムリーな情報を提供します。

3. 4. 業務改善の推進と結果の評価

基本理念、事業理念やサービス方針を下記の業務改善の推進を通じて実行して行きます。

a. 利用者満足把握

入居者全体会の実施、記録（年4回）

b. マニュアル改訂・見直し（入浴、食事、排泄、機能訓練等）

<入浴マニュアル>

利用者が安心してゆっくり入っていただけるように細心の注意を払い、必要に応じた入浴マニュアルの作成を行います。

<食事介助マニュアル>

厨房と職員との会議を月1回、利用者を交えての全体会議を年4回行い、改善点の見直しを行いながら、必要に応じた食事介助マニュアルの作成を行います。

<排泄マニュアル>

個人のプライバシーを守り、快く円滑、迅速な対応を行い、利用者の環境衛生の配慮を十分に注意しながら、必要に応じた排泄介助マニュアルの作成を行います。

c. 戦略決定に現場の意見を反映させる取り組み

事業所の効率化やはたらきやすさなど、改善すべきアイデア・意見は、部署代表者等がまとめ、部署代表者会議で提案するもの、各事業所で検討・実施するものに区分します。運営委員にも直接話すこともできることとします。また現在行われている提案書制度を活用するなど、あらゆる方法でアイデアを反映させます。

部署代表者会議での決定事項等については、職員会議にて職員全員に周知します。

以上

ショートステイ相生事業計画（2023年度）

1. 事業組織の理念とサービス方針

ショートステイ相生

・事業理念

私達は支援を必要とする人の意思や人格を尊重し、施設においても住み慣れた地域での在宅生活を継承して、自分らしい暮らしの実現を支援します。

・サービス方針

一人ひとりの生活のリズムを把握し、それぞれの暮らしに沿った個別ケアを提供します。家庭的な雰囲気の中で、安心して過ごして頂けるよう配慮します。

生きがい作りやQOL（生活の質）の向上に努めます。

・中長期目標

職員一人ひとりのレベルアップするための教育・指導を徹底し、安定したサービスを行うことにより、利用率を定率（90%台）に保ちます。

2. ショートステイ相生の現状と課題及び当期運営目標と重点方針

2. 1. 現状の課題

ショートステイ相生における現状の課題を以下のように整理しました。

現状における問題点 (改善が必要と思われる点)		考えられる原因	考えられる対応策
組織の 構造・ 制度面	・報連相が上手くない ・多職種間、同職種間の連絡 ミスが目立つ	・コミュニケーション不足 ・必要かそうでないかが分 からない	・研修会の参加 ・リーダー層職員からの指 導教育
マネジメ ント面	・週末だけでなく平日利用の 増加	・家族都合での利用が集中 ・土日は満床というケアマ ネの意識	・空情報を各事業所へ発信
文化・ 風土面	・業務優先になりがち	・サービス精神や接遇面の 意識低下	・接遇面の教育と研修参加
人材面	・職員間の知識や技術に差が ある ・職員の高齢化	・できる仕事が限られ ・仕事意識の差 ・新規採用者の減少	・教育と指導の徹底 ・新規職員募集の継続
経営資源 面(人材以 外)	・施設設備面の経年劣化	・経年劣化 ・清掃、点検の回数減少	・修繕や新規購入 ・清掃や点検の徹底
サービ ス面	・余暇時間のサービス提供意 識が薄い ・接遇面の意識力低下	・サービス精神の意識力低 下 ・接遇面の意識力低下	・接遇面の教育や研修の実 施

2. 2. 前期の改善課題の評価

前期の事業計画に挙げた課題の改善状況（積み残し状況）について下記のように評価しました。

重点方針	達成度 評価 5段階	計画未達成の場合の原因 (なぜ達成できなかったのか)	当期にとる必要があると思う対策

1. 余暇活動の充実を図り利用者の確保に努めます。	4	<ul style="list-style-type: none"> ・レクリエーションやイベント食は昨年度に比べ充実した ・体操の実施回数が昨年に比べ少なくなった、業務に時間を取られその時間を作る工夫が足りなかった 	<ul style="list-style-type: none"> ・体操の充実を図るためには機能空訓練指導員を中心として、他職種も巻き込んで協力し実施する
2. 職員の働きやすい環境づくりに努めます。	3	<ul style="list-style-type: none"> ・会議等を通じ情報共有できたが、日々の生活の中での情報の伝達や共有が上手くいかずアクシデントやヒヤリハットが発生した ・情報が多くなる中でポイントを押さえた伝達ができなかった ・チームワーク力低下も原因 	<ul style="list-style-type: none"> ・日々変わる利用者、状態等の変化薬剤の変化等各自見逃さないよう観察し確実にノートへ記入する ・記入漏れを防ぐためメモ等の使用徹底と漏らさないスキルの習得 ・チームワークの向上を図る。
3. 職員のスキルアップを図ります。	4	<ul style="list-style-type: none"> ・勉強会の開催、他部署研修を通じ未経験ゾーンの経験をすることもできたが、自施設への反映はあまりできなかった ・他部署研修後の反省会などを満足に行えなかったことが原因 	<ul style="list-style-type: none"> ・研修参加後の反省会、相談会などの実施をし、学んだことをどう反映していくかなど話し合いの場を作る

2. 3. 当期の外部環境予測

当期のショートステイ相生を取り巻く環境を下記のように予測しました。

分類	事業所を取り巻く環境の動向 (当期に予想される変化)
マクロ (法令、制度、景気、労働市場、人口動態、経済、社会、技術、文化など)	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナの更なる流行により、急なキャンセルなどが起きている。 ・他施設のクラスターにより急な受け入れも増えた。 ・有料老人ホームの増加等により特養の待機者減。ショートステイとしては空きがある特養への入所による急な退所等で枠に空きが出てしまうことが多々おきている。
ミクロ (足利市の高齢者数・要介護者数、近隣の競合施設の動向、自施設の評判など)	<ul style="list-style-type: none"> ・医療ニーズが高い利用者、看取り依頼の利用者が増えている。 ・職員の知識技術を高めたケアが求められてきている。

2. 4. 当期の運営目標及び重点方針

上記で抽出した現状の課題と前期の課題の改善状況（積み残し状況）を整理し、更に当期のショートステイ相生を取り巻く環境とを勘案し、当期の運営目標及び重点方針を下記のように設定しました。

・当期の運営目標

- ◎ 余暇活動、自立支援に向けた取り組みを強化し、利用者家族の満足度を高め利用率92%を目指します。
- ◎ 次世代のリーダー候補及び職員の育成に力を入れサービス面、接遇面での能力値アップを目指します。

・当期の重点方針

重点方針（重点課題）	具体的方策
1. 余暇活動の充実、自立支援の取り組みを強化し、利用者確保に努めます。	<ul style="list-style-type: none"> ① 全体の行事、ユニットレクその他、日々の余暇活動にも力を入れ、職員のアイデアを共有し実施します。 ＜介護職員、厨房職員＞ ② 日常生活動作その他、機能訓練の実施に力を入れ残存機

	<p>能の維持向上に努めます。 <機能訓練指導員> ③ 利用者の食事の嗜好の把握に努め、食事の満足度を高めます。 <厨房職員></p>
2. 各職種それぞれのスキルアップを図ります。	<p>① 各ユニットミーティングで内部勉強会の充実を図ります。 <全職員> ② 派遣研修、外部研修への参加を促しスキルアップを図ります。 <全職員> ③ 未経験の業務を各自経験する場を作り次世代リーダーの育成を強めます。 <全職員></p>
3. 楽しく働きやすい職場づくりに努めます。	<p>① 職員会議やユニットミーティング，医務会議等で自由に意見が述べられるようにします。 <全職員> ② SNS を利用した楽しい職場のアピールを行い、職員確保も同時に行います。 <リーダー職員></p>

3. ショートステイ相生が実行する当期活動と評価

3. 1. ショートステイ相生が計画・実行・統制・是正する場合の意思決定方法

(意思決定機関) ※

介護職員・看護職員等からの意見や提案等を生活相談員等が検討し、施設長・管理者を意思決定機関とする。

3. 2. 日常業務の確実な実行と評価

基本理念、事業理念やサービス方針を下記の日常業務を通じて実行して行きます。

a. ケアプランの作成

①アセスメント調査（ADL・観察・生活嗜好調査）、②ケアプラン作成、③ケアプラン伝達合意（介護・看護職員合意、利用者・家族同意）、④評価、⑤見直し、⑥定期的な要介護度チェック（ケアプラン伝達、経過報告書の伝達）

b. 介護支援（入浴、食事、排泄、睡眠、健康管理、機能訓練、会話、連携）

利用者に安心して満足した生活を送っていただくため、様々な介護支援を行います。中でも個別ケアを重視し、笑顔を引き出すケアの実践を目的とした、食事・入浴・排泄介助を行います。利用者のニーズや個別対応の方法について各係りでミーティングを行い、利用者の状態や希望に沿って、全職員が統一したケアを実施しています。

c. 生活支援（毎日の生活・日課、買い物、環境改善）

毎日を穏やかにゆっくりと過ごしていただくために、一人ひとりの生活習慣に配慮し、利用者・職員が共に過ごしやすい空間を提供します。また利用者の「生きがいづくり」や「QOLの向上」を図るなど、かゆい所に手が届く厚い介護を目指します。

d. 安全・事故防止※

過去に発生した事故の記録（ヒヤリハット・アクシデント報告書及び事故報告書）から学び、再発を防止すべく全力で事故防止に取り組みます。また利用者一人ひとりの心身の状況を把握し、ADLの維持・向上に職員一丸となって取り組んでいきます。

e. 個人情報保護※

「個人情報保護に関する法令」その他の規範を遵守し、個人情報の保護に努めます。また個人情報の利用目的を特定し、公正かつ適正・適切に取り扱います。

f. ボランティア受け入れ

ボランティア団体に生活相談員が交渉し、日程を取り決め活動します。

g. 余暇活動

利用者の希望・要望を取り入れながら、「生きがいづくり」や「QOLの向上」、「地域の方とのふれあい」を目的として、計画・実施します。

h. 喫茶

15時のおやつ時に、お茶（麦茶）以外の「緑茶・コーヒー・紅茶・昆布茶・ココア」等の中から利用者自身に選択していただいています。また湯飲みやコップのほかに、陶器のコーヒーカップ等も使用し、家庭的な雰囲気を出す工夫もします。

i. 選択食※

年2回のバイキングを行います。利用者自身が選択することで、満足度・喫食率を高め、さらに利用者同士の会話が増えると考えます。

j. 調理と献立※

利用者の状態に合わせ、食事形態や量、代替食で個別に対応します。和食を中心とした献立になるように心掛けています。利用者の嗜好や食習慣を嗜好調査等で把握し、新メニューの提供に努めます。

k. 年間行事予定※

年度末までに次年度の「年間行事予定表」を管理者・生活相談員・担当職員と共に検討・作成し、執り行います。

1. 利用者の日課

時 間	内 容	備 考
6：00～	起床（個々に合わせる） 整容	
8：00～	朝食・服薬・口腔ケア 余暇時間（トイレ等）	
10：00～	水分補給（お茶）・ラジオ体操	
12：00～	口腔体操・昼食・服薬・口腔ケア 余暇時間（トイレ等）	
15：00～	おやつ時間（喫茶・談話）	
15：30～	余暇活動（レク活動及び機能訓練等）	
18：00～	夕食・服薬・口腔ケア 余暇時間（トイレ等）	
20：00～	水分補給（お茶）・就寝前薬	
21：00～	就寝（個々に合わせる）	

m. 介護・看護・相談員の日課・業務

<相談員>

定期的な要介護度の確認，入所者面接，退所者支援，利用者の生活改善，QOL向上のためのニーズ把握・企画・実施，居室内環境管理，介護技術向上のための研修企画，施設内の連絡調整，ボランティア・実習生等受け入れ，介護記録の整備，安全管理業務等

＜介護職員＞

排泄，入浴，食事，清掃，送迎，レクリエーション，リハビリ，体操，口腔保清，記録

＜看護職員＞

バイタルチェック，機能訓練，個別チェック記録，入浴時全体の観察（午後），介護職員の補助，薬の投与・管理，食事介助，回診補助

n. 定例会議と記録

＜給食会議＞※

毎月第2火曜日13：30から給食会議を実施し、記録します。会議の出席者は、管理者，生活相談員，栄養士，調理員，給食係とします。内容は、選択・行事食，利用者嗜好調査及び検食簿から個別・全体における改善事項等の検討等を行います。決定事項に関しては、連絡ノートやミーティングにて報告・周知します。

＜事故対策委員会＞※

2ヶ月に1回第3金曜日13：00から実施し、出席者は、管理者，生活相談員，看護職員，介護職員の委員をメンバーとします。内容は一人ひとりにあった事故防止の対策をメンバーで検討し、安全な生活が送れるようにします。

＜ユニットミーティング＞

毎月1回、各ユニット（つつじユニット，もみじユニット，さくらユニット）で実施し、出席者はユニットメンバー全員とします。内容は、利用者対応や日々の生活についての問題点や改善点等を話合います。

＜ユニット推進室＞

毎月ユニットミーティングの前半に実施します。出席者は自由参加とし、ユニットケアに関する勉強会を行います。

＜ユニットリーダー会議＞

毎月第4火曜日16：00から実施し、出席者は、管理者，生活相談員，副主任，看護職員，栄養士，ユニットリーダーとします。内容は、各部門の現状（利用者及び職員他）、サービスの問題点や改善点を話合います。また、管理者から部署代表者会議等の連絡事項に関する周知，徹底と翌月の行事予定、各委員会からの連絡事項の報告を行います。決定事項は、連絡ノートや各ミーティングにて報告・周知します。

3. 3. 職員の能力向上の取り組み

委員会が主催する職場内研修への参加や外部研修への参加を通して職員能力の向上に努めます。

3. 4. 業務改善の推進と結果の評価

基本理念、事業理念やサービス方針を下記の業務改善の推進を通じて実行して行きます。

a. 利用者満足把握

年1回、利用者及び家族宛にアンケートを郵送・回収し、その結果を職員に職員会議等で配布し検討、「サービス内容の改善点の把握」や「より一層の充実を図るため」の貴重な資料とします。

b. マニュアルの評価※

事業所における様々なマニュアルが、業務を円滑に行うためにきちんと機能するものとなっているかを、期限を決めて責任者が、評価・見直し・更新を行います。

c. 戦略決定に現場の意見を反映させる取り組み

事業所の効率化やはたらきやすさなど、改善すべきアイデア・意見は、部署代表者等がまとめ、部署代表者会議で提案するもの、各事業所で検討・実施するものに区分します。運営委員にも直接話すこともできることとします。また現在行われている提案書制度を活用するなど、あらゆる方法でアイデアを反映させます。

部署代表者会議での決定事項等については、各事業所会議（職員会議等）にて職員全員に周知します。

※ ハード面及びソフト面（建物及び人員配置等）において、一体的な運営を行っている部分があるために、「※」印の項目については、デイサービスセンター相生事業計画と同様になっています。

以上

デイサービスセンター相生事業計画（2023年度）

1. 事業組織の理念とサービス方針

デイサービスセンター相生

・事業理念

安心して満足して過ごして頂ける施設を目指します。

暖かな思いやりとやさしさの配慮が出来る施設を目指します。

・サービス方針

利用者の笑顔を引き出すケアを目指します。

利用者が穏やかに生活するための工夫をし、自然と会話が弾むようなケアを目指します。

生きがいくくりやQOLの向上を目指します。

・中長期目標

職員一人ひとりのレベルアップするための教育・指導を徹底し、安定したサービスを行うことにより、利用率を定率（90%台）に保ちます。

2. デイサービスセンター相生の現状と課題及び当期運営目標と重点方針

2. 1. 現状の課題

デイサービスセンター相生における現状の課題を以下のように整理しました。

現状における問題点 (改善が必要と思われる点)		考えられる原因	考えられる対応策
組織の構造・制度面	・現場に指揮を執ることの出来る人材が不足している	・主任、副主任、リーダーが不在である	・役職職員の配置 ・リーダー候補の人材育成
マネジメント面	・新規利用者の獲得が安定的ではない	・コロナ禍であり居宅訪問回数が限られてしまっている	・定期訪問以外での訪問回数を増やす
文化・風土面	・サービスがマンネリ化している	・在職期間の長い職員が多く新たなサービスが生まれ辛い傾向にある	・人員の定期的な入れ替えやネット等を活用した新たなサービスの提案
人材面	・職員の高齢化	・人員の配置転換が少ない	・必要に応じた人員配置転換
経営資源面(人材以外)	・施設設備(車両、浴室等)の老朽化	・経年劣化	・早めな修繕、購入伺いの提出
サービス面	・介護度の高い利用者が増えている	・近隣に特化型施設が増えてきている	・介護度の高い利用者の受け入れを可能にできる職員の介護技術の向上

2. 2. 前期の改善課題の評価

前期の事業計画に挙げた課題の改善状況（積み残し状況）について下記のように評価しました。

重点方針	達成度評価 5段階	計画未達成の場合の原因 (なぜ達成できなかったのか)	当期にとる必要があると思う対策

1. 外部との連携を充実させ、利用者確保に努めます。	3	・他居宅への実績配布を兼ねて訪問したが、コロナ禍で毎月実施はできなかった	・毎月の実績配布以外でも居宅訪問を計画する
2. 未経験、無資格、育児、介護、定年後人材、外国人等一人一人に合わせた「働きやすい」を重視し幅広い人材の確保と教育を行います。	4	・産前育児休暇や親の介護休暇等の休暇が効果的に使用されている ・定期的な有給の取得ができています ・10代から70代までの幅広い人材の確保や外国人職員の確保ができています	・各種休暇制度の説明が速やかにできる様に詳細を把握する
3. コロナ禍でも利用者にも満足していただける様、接遇スキルの向上とレクリエーション、リハビリテーションの充実を図ります。	3	・レクリエーションやリハビリ、体操と提供出来ているが内容がマンネリ化している	・職員個人の質の向上が求められる

2. 3. 当期の外部環境予測

当期のデイサービスセンター相生を取り巻く環境を下記のように予測しました。

分類	事業所を取り巻く環境の動向 (当期に予想される変化)
マクロ (法令、制度、景気、労働市場、人口動態、経済、社会、技術、文化など)	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスに対して以前のような警戒感を世間は持たなくなりつつあり、社会は回り始めているが、ひとたび感染が確認されると営業が出来なくなるというリスクは変わっていない。また、在宅サービスであるため、感染防止対策についても自分達で出来ることに限りも見え始めている。 ・消耗品の物価が上がり続けている。
ミクロ (足利市の高齢者数・要介護者数、近隣の競合施設の動向、自施設の評判など)	<ul style="list-style-type: none"> ・要支援者の問い合わせが極端に少なくなっている。 ・要介護者のうち重度(3~5)の方の問い合わせが増えている。 ・他のデイサービスを利用できなくなった(ADLの低下など)方の問い合わせが目立ってきている。 ・入浴のみの短時間利用や入浴無しのリハビリ特化型デイ等の目的明確化のデイサービスが増え始めている。

2. 4. 当期の運営目標及び重点方針

上記で抽出した現状の課題と前期の課題の改善状況(積み残し状況)を整理し、更に当期のデイサービスセンター相生を取り巻く環境とを勘案し、当期の運営目標及び重点方針を下記のように設定しました。

・当期の運営目標

- ◎ 在宅生活の向上が図れるよう個別リハビリを充実させ利用者確保に努めます。

(月間利用率 85%)

◎ 感染症対策をしっかりと行い安心して利用できる環境を提供します。

・当期の重点方針

重点方針（重点課題）	具体的方策
1. 一人一人必要性に合った個別リハビリを行い、在宅生活の充実を目指します。	① 新たにリハビリ担当を設け個別のリハビリを実施します。 <機能訓練指導員，介護職員> ② バーゼルインデックス、LIFE を有効的に使用します。 <機能訓練指導員，介護職員> ③ 個別リハビリの評価を行い、フィードバックすることでリハビリ意欲の継続を目指します。 <機能訓練指導員，介護職員>
2. 外部への広報活動を充実させ、アピールする事で利用者確保を安定させます	① 挨拶回りや報告書提出を居宅介護支援事業所へ定期的に行うことで、事業所へのアピールを行います。 <生活相談員> ② Instagram, TikTok 等の SNS を定期的に配信することにより情報を発信します。 <介護職員>
3. 感染症対策を継続する事で安心して利用できるサービスの充実を図ります。	① 感染症対策を行った上で、行事食やおやつ作り等を充実させ利用者満足を目指します。 <全職員> ② 家族に対しサービス内容の報告や感染対策の情報を発信し安心して利用できるサービスを目指します。 <生活相談員>

3. デイサービスセンター相生が実行する当期活動と評価

3. 1. デイサービスセンター相生が計画・実行・統制・是正する場合の意思決定方法
(意思決定機関) ※

介護職員・看護職員等からの意見や提案等を生活相談員等が検討し、施設長・管理者を意思決定機関とする。

3. 2. 日常業務の確実な実行と評価

基本理念、事業理念やサービス方針を下記の日常業務を通じて実行して行きます。

a. ケアプランの作成

①アセスメント調査 (ADL・観察・生活嗜好調査)、②ケアプラン作成、③ケアプラン伝達合意 (介護・看護職員合意、利用者・家族同意)、④評価、⑤見直し

b. 介護支援 (入浴、食事、排泄、睡眠、健康管理、機能訓練、会話、連携) ※

利用者に安心安全に満足して過ごして頂けるよう様々な介護支援を行います。利用者・家族の要望や意見に対応し、常に利用者の体調や心の状態を観察・把握して生きがいや生活の質の向上を図るために、全職員が統一した援助ができるようサービス提供を実行します。

c. 安全・事故防止※

過去に発生した事故の記録 (ヒヤリハット・アクシデント報告書及び事故報告書) から学び、再発を防止すべく全力で事故防止に取り組みます。また利用者一人ひとりの心身の状況を把握し、ADLの維持・向上に職員一丸となって取り組んでいきます。

d. 個人情報保護※

「個人情報保護に関する法令」その他の規範を遵守し、個人情報の保護に努めます。また個人情報の利用目的を特定し、公正かつ適正・適切に取り扱います。

e. ボランティア受け入れ

月4～5回、ボランティア団体に生活相談員が交渉し、日程を取り決め活動します。

f. 喫茶

15時のおやつ時に、メニューを用意し、緑茶・コーヒー・紅茶・昆布茶・ココア・ミルクの中から利用者自身に選択していただき提供します。湯飲み茶碗・陶器のコーヒークップ等でおもてなしをし、家庭的な雰囲気を出す工夫もします。

g. 誕生日会

その月の誕生者を「主役」とし、施設全体でお祝いします。誕生者の紹介をし、職員手作りのプレゼントを渡し、にぎやかにを行います。

h. 足湯の開放

月・水・木・土曜日 10:00～17:00、火・金曜日 10:30～19:30 に足湯を開放します。また、年2回足湯お披露目会を実施します。利用者を始め、地域の方が気軽に足を運べる空間を提供し、地域との交流を深める機会を作ります。

i. 選択食※

月2回の選択食と年2回のバイキングを行います。利用者自身が選択することで、満足度・喫食率を高め、さらに利用者同士の会話が増えると考えます。

j. 調理と献立※

利用者の状態に合わせ、食事形態や量、代替食で個別に対応します。和食を中心とした献立になるように心掛けています。利用者の嗜好や食習慣を嗜好調査等で把握し、新メニューの提供に努めます。

k. 実習生の受け入れ

生活相談員が各学校・施設からの依頼を受け、管理者・施設長の了解のもと、「実習計画書・実習記録表」に基づき計画を作成し業務を遂行します。また所定の用紙がない場合は、独自の書式を使用し行います。

1. 年間行事予定※

年度末までに次年度の「年間行事予定表」を管理者・生活相談員・担当職員と共に検討・作成し、執り行います。

m. 利用者の日課

時 間	内 容	備 考
9 : 0 0 ~	お茶の時間 入浴 (9 : 3 0 ~ 1 1 : 3 0)	
1 0 : 0 0 ~	午前のレクリエーション (参加できる方) 機能訓練	
1 1 : 0 0 ~	歌, 頭の体操	
1 1 : 4 5 ~	嚙下体操	
1 2 : 1 5 ~	昼食	

13:00～	静養, 口腔ケア	
14:15～	午後のレクリエーション (参加できる方)	
15:00～	おやつ	
16:00～	お帰り	

n. 介護・看護・相談員の日課・業務

<生活相談員>

1. 管理者が不在時には、業務を代行する。
2. 利用者及び家族と日常生活における介護等の相談援助
3. 利用者と担当介護支援専門員との連携
4. 利用者対応、利用者状況を職員間で共有支援
5. 新規利用者等への説明、同意、契約
6. 請求業務
7. 書類作成 (通所介護計画書)

<介護職員>

送迎, 入浴, フロア対応, 口腔ケア, 清掃, 食事介助 (見守り), 連絡帳記録 (一日), レクリエーション, 記録, 通所介護計画書作成

<看護職員>

バイタルチェック, 機能訓練 (一人15分程度), 連絡帳記録・個別チェック記録, 入浴時全体の観察, 介護職員の補助, 薬の投与・管理, 食事介助, 体重測定

o. 定例会議と記録

<職員会議>

毎月25日18:00から (土日の場合は、直前の金曜日) に、実施し、記録します。各委員会からの連絡、翌月の行事予定、部署代表者会議においての連絡事項に関する周知・徹底を図ります。

<給食会議>※

毎月第2火曜日13:30から給食会議を実施し、記録します。会議の出席者は、管理者, 生活相談員, 栄養士, 調理員, 給食係とします。内容は、選択・行事食, 利用者嗜好調査及び検食簿から個別・全体における改善事項等の検討等を行います。決定事項に関しては、連絡ノートやミーティングにて報告・周知します。

<事故対策委員会>※

2ヶ月に1回第3金曜日13:00から実施し、出席者は、管理者, 生活相談員, 看護職員, 介護職員の委員をメンバーとします。内容は一人ひとりにあった事故防止の対策をメンバーで検討し、安全な生活が送れるようにします。

3. 3. 職員の能力向上の取り組み

委員会が主催する職場内研修への参加を通して職員能力の向上に努めます。

3. 4. 業務改善の推進と結果の評価※

基本理念、事業理念やサービス方針を下記の業務改善の推進を通じて実行して行きます。

a. 利用者満足把握

年1回、利用者及び家族宛にアンケートを郵送・回収し、その結果を職員に職員会議等で配布し検討、「サービス内容の改善点の把握」や「より一層の充実を図るため」の貴重な資料とします。

b. マニュアルの評価※

事業所における様々なマニュアルが、業務を円滑に行うためにきちんと機能するものとなっているかを、期限を決めて責任者が、評価・見直し・更新を行います。

c. 戦略決定に現場の意見を反映させる取り組み

事業所の効率化や働きやすさなど、改善すべきアイデア・意見は、部署代表者等がまとめ、部署代表者会議で提案するもの、各事業所で検討・実施するものに区分します。また現在行われている提案書制度を活用するなど、あらゆる方法でアイデアを反映させます。

部署代表者会議での決定事項等については、各事業所会議（職員会議等）にて職員全員に周知します。

※ ハード面及びソフト面（建物及び人員配置等）において、一体的な運営を行っている部分があるために、「※」印の項目については、ショートステイ相生事業計画と同様になっています。

以上

地域密着型特別養護老人ホーム義明苑ふくとみ事業計画（2023年度） （地域密着型特別養護老人ホーム，ショートステイ）

1. 事業組織の理念とサービス方針

地域密着型特別養護老人ホーム義明苑ふくとみ（以下、義明苑ふくとみという）

・事業理念

入居者とその家族の思いを尊重し落ち着いた環境で暮らしが継続出来る様に支援します。
地域の方に、この場所に「義明苑ふくとみ」があつて良かったと思つていただける様に事業を運営します。

・サービス方針

自分の家族に介護が必要となり自宅での生活が継続出来なくなった時に、ここに入居したいと思える様な事業を行います。住み慣れた場所で地域の方との交流を持ち続けながら暮らしの継続ができる様な環境づくりをします。

ふ：ふれあいを大切に

く：くらしたいと思える様に

と：ともに助け合い

み：みんなの笑顔が溢れる施設を目指します

・中長期目標

社会福祉法人として地域に貢献できる事業を職員全体で実施します。地域に必要とされる事業所となることで施設内外での交流が推進できる運営を目指します。

・チームスローガン 「ふくとみ一心」

私たち職員は、資質，育给力，利用者満足度、3つの向上を目標とし、介護，看護，栄養各部門がチーム一丸となって、笑顔の実現に取り組めます。

2. 義明苑ふくとみの現状と課題及び当期運営目標と重点方針

2. 1. 現状の課題

義明苑ふくとみにおける現状の課題を以下のように整理しました。

現状における問題点 (改善が必要と思われる点)	考えられる原因	考えられる対応策
組織の構造・制度面	・職員のレベル差が大きく、育成をフォローする職員の負担が大きい	・中堅職員と共に育成の仕組みを整備する
マネジメント面	・運営に携わる意識のある職員が少ない為、一部の職員に負担が偏っている	・理念や方針の理解を深めるための取組みをし、浸透を図る
文化・風土面	・部署長への依存度が高く、自身で考え行動ができる職員が少ない	・中堅職員を育成し、部署長と共に業務を推進できる体制を整備する
人材面	・資質水準の確保は出来ているが、更に水準底上の必要がある	・後進育成の為に、資格取得の支援やサポートを強化する
経営資源面(人材以)	・社会福祉法人の一員として期待される使命の理解を	・介護保険制度、社会福祉法人の意義使命、介護保

外)	深める取組の必要がある	める取組が不十分	険制度理解への取組を行う
サービス面	・利用者ニーズに対応する取組が不足している	・外部との接点が少ない為、全体的にサービス向上の意識がやや低い	・他法人施設の取組を学び、サービス意識を高める取組を行う

2. 2. 前期の改善課題の評価

前期の事業計画に挙げた課題の改善状況（積み残し状況）について下記のように評価しました。

重点方針	達成度評価 5段階	計画未達成の場合の原因 (なぜ達成できなかったのか)	当期にとる必要があると思う対策
1. 法人理念、方針、ユニットケアの理念を理解し、利用者視点でのサービス提供を目指します。	3	・ユニットケアの理念と部門目標の浸透化を図ったが、各ユニットでの取組の推進には繋がらなかった	・ユニットリーダー研修受講を計画的に行い、ユニットケアを理解のできる職員を増やし事業所レベルの底上げする
2. 次世代を担える人材育成を行います。	2	・利用説明や契約に同行する機会がなかった	・育成職員を定め、契約等に同行できる勤務体制を作る
3. 職員育成の体制を整備し、働きやすい職場環境づくりを目指します。	2	・職員育成の浸透が不足しており、取組みが不十分であった	・育成担当者と補佐をする職員を作り、育成を推進する

2. 3. 当期の外部環境予測

当期の義明苑ふくとみを取り巻く環境を下記のように予測しました。

分類	事業所を取り巻く環境の動向 (当期に予想される変化)
マクロ (法令、制度、景気、労働市場、人口動態、経済、社会、技術、文化など)	・利用者の増加に対し介護従事者の確保が課題であり、事業所のケアに格差が生じている。生き残る法人と、淘汰される法人の2極化がより鮮明になる。
ミクロ (足利市の高齢者数・要介護者数、近隣の競合施設の動向、自施設の評判など)	・近隣に施設が開設予定であり、利用者、職員の確保共に強化が必要となる。 ・制度面への対応を行ない、継続的に選ばれる施設づくりに取り組む事が求められる。

2. 4. 当期の運営目標及び重点方針

上記で抽出した現状の課題と前期の課題の改善状況（積み残し状況）を整理し、更に当期の義明苑ふくとみを取り巻く環境とを勘案し、当期の運営目標及び重点方針を下記の下

うに設定しました。

・当期の運営目標

- ◎ 利用者の視点に立ち業務を各職種において推進し、全体利用率96.5%を目指します。
- ◎ 法人各部門でリーダーとなれる人材教育を行い、自ら考え、自ら行動のできる職員を育成します。

・当期の重点方針

重点方針（重点課題）	具体的方策
1. 法人理念、方針、ユニットケアの理念を理解し促進します。利用者視点でのサービス提供により、日々の入所者の生活を充実できる支援を目指します。	① 法人理念と方針、ユニットケアの理念を基に、部門目標浸透化に向けて取組みます。 <管理者> ② 各職種リーダーがユニット運営の推進役となり、各部署で利用者視点のサービス提供目標を立案し、個々の支援レベルを向上します。 <主任、管理栄養士、ユニットリーダー> ③ 科学的介護推進体制加算算定の取組により、身体機能認知機能維持、低下予防に取組みます <全職員>
2. 次世代を担う人材を育成します。	① リーダー職員に対し介護保険制度の理解を深める取組みをします。 <管理者> ② 利用案内や契約時にリーダー職員と同行し、利用者に説明のできる職員を育成します <生活相談員>
3. 職員育成の体制整備を行い、更に働きやすい職場環境づくりを目指します。	① 職員育成計画の実施進捗状況のフォローなど、支援体制充実に向けて取組みます。 <生活相談員> ② 各部リーダーが中心となり、職員育成に向けた目標設定、進捗状況確認及び支援を行います。 <主任、管理栄養士、ユニットリーダー>

3. 義明苑ふくとみが実行する当期活動と評価

3. 1. 義明苑ふくとみが計画・実行・統制・是正する場合の意思決定方法

（意思決定機関）

<改善課題についての意思決定>

生活相談員、介護職員、看護職員、栄養士、調理員他のそれぞれの職員が、常に問題意識を持って業務を遂行する中で、改善すべきことや相談したいことは、幹部職員と共に討議します。リーダー会議等でも討議し、管理者の承認を得て決定します。決定事項は、職員会議、連絡ノートで全職員に周知します。また事由によっては、管理者に事後報告することを徹底します。

<利用者にサービスを提供する場合の意思決定>

職員の職務（入浴、排泄、食事、行事、環境整備、物品、写真、広報）に応じて権限を委譲し、改善すべき課題について会議を行い、決定事項を職員会議で全員に周知します。

3. 2. 日常業務の確実な実行と評価

基本理念、事業理念やサービス方針を下記の日常業務を通じて実行して行きます。

a. ケアプランの作成

ケアプラン作成にあたり、ケースカンファレンスを開催します。利用者・家族に、生活

上の希望や要望を確認し、介護計画を立案します。介護計画に沿って、介護支援専門員を中心に、生活相談員、看護職員、介護職員、管理栄養士等の多職種で協議のうえ介護計画を作成し、それに沿い日々の生活及び介護支援を行います。日々の状況は適宜連携を行い各職種間の状況共有及び把握に努めます。定期的なモニタリングを行い原則6か月ごとに介護計画を見直します。

b. 介護支援（入浴、食事、排泄、睡眠、健康管理、機能訓練、会話、連携）

<入浴>

入浴前の健康チェックや検温を行い状態に応じて安全かつ安心して入浴していただけるようサービス提供を行います。入浴時のプライバシー保護を徹底して守ります。

<食事>

管理栄養士を中心に日々の嗜好調査を行い、満足いただけるよう食事を提供します。その方に合わせた食事内容、環境、形態、介助方法用具等の検討確認を行い、安全な食事を提供します。バイキングの実施により利用者満足度向上に努めます。

<排泄>

自立支援に向けた取り組みとして、可能な限り排泄はトイレで行える様に支援します。下剤廃止に向けた取り組みも各専門職と連携を図りながら実施します。利用者のプライバシーには十分配慮し、一人ひとりに合わせた対応や援助を実施します。

<清潔・衛生管理>

日常清掃：廊下や手すり他、塩素系消毒薬等を使用し拭き掃除をします。日中に居室及びトイレを清掃します。感染予防対策として次亜塩素酸精製水を噴霧等します。

<送迎>

併設在宅サービス事業所と連携を取り、利用者・家族の意向に沿ったサービスを提供します。利用者・家族に安心してサービスを利用していただくために安全には十分配慮して事故防止に努めます。

<機能回復訓練>

機能回復訓練が必要な利用者に対し、介護計画のもと、特養ホーム機能回復訓練マニュアルに沿って行います。また訓練を行うことで、心身機能の減退防止、在宅生活の自立支援に繋がるよう援助します。

<緊急時の対応>

医療の必要があるときは、迅速に家族等に連絡をし、病院受診や利用の継続・中止等を判断します。また受け入れ前には、緊急時の対応について、家族等に確認します（連絡先・夜間搬送先等）。

<苦情受付>

苦情受付窓口を設置し、サービスに対する利用者満足度を高め、利用者個人の権利の擁護やサービス提供者としての信頼及び適正性の確保を図ります。苦情等が発生した際、マニュアルにそって迅速に対応します。その後、情報の共有を行うことでサービスの質の向上につなげます。

<居宅介護支援事業所との連携>

新規利用者の情報収集、利用中に変化があった方の情報提供、日程調整を行います。居

宅介護支援事業所と連携を図ることで、地域のニーズを理解し、施設の役割を明確にし、利用促進に繋がります。サービス担当者会議等は積極的に参加し、情報の提供・共有に努めます。

<連絡帳>

家族との連絡を密に行うことで、サービスの透明化を目指します。また利用者に対する要望や相談も記入していただけるよう、家族へ周知します。

c. 生活支援（毎日の生活・日課、クラブ活動、買い物、環境改善）

<毎日の生活>

クラブ活動、喫茶等を行い、日々の生活に楽しみを提供します。

<買い物>

利用者の希望に沿えるよう、買い物の代行や付き添いにて支援します。

<外出>

苑外レクリエーションはもちろん、利用者の希望に沿えるように支援します。

<環境改善>

建物、設備その他の環境について、必要時に改善措置を速やかに講じます。

<散髪>

ご希望の方は訪問理容師により散髪をすることができます。

<洗濯>

利用者の衣類の紛失や配り間違い、破損のないように細心の注意を払います。毛製品は、他の洗濯物とは別に洗濯します。

<利用者記録>

利用者基本情報記録を作成します。利用時の支援に関する対応の注意事項や注意点等をまとめ、情報各職種が共有し安心・安全なサービスを提供します。日々の生活の記録を記載し介護計画に反映します。

<レクリエーション>

毎月利用者独自の苑内・外レクリエーションを企画・実施することでサービス向上を目指します。苑外レクリエーションを企画した場合、利用者・家族に参加の意向を確認してからサービスを提供します。料金等が発生する場合は、該当月の利用料金と一緒に口座引落とします。

d. 安全・事故防止

ヒヤリハット、アクシデント報告書を提出し、分析を行い、事故の再発防止に取り組みます。万が一、事故があった際には、早急に家族等に連絡をし、迅速な対応を行います。家族からの要望や苦情などの声をもとに施設全体でサービスの向上に努めます。また、ヒヤリハット、アクシデント報告書の分析や事故防止対策委員会を定期的開催し、結果を基にヒューマンエラーを可能な限り防止すると共に、利用者の安全管理を徹底します。

e. 個人情報保護

個人情報は、「個人情報保護法」の趣旨をふまえて、保護・共有します。利用目的については、契約書等に記載すると共に、説明し、同意を得ます。個人情報の利用目的に関して文書を施設内に掲示し、明確にします。

f. ボランティア受け入れ

施設と地域社会との交流を推進します。地域住民、近隣の保育所、小学校、中学校等との交流を促進し、地域の子供たちとのふれあいの場を広げます。ボランティアを積極的に受け入れ、地域社会との繋がりを深めます。

g. 喫茶

定期的な日時を設定して喫茶を開催します。利用者がくつろげ、楽しい雰囲気を利用できるよう、音楽を流し、環境にも気を配ります。職員は明るく話し掛けを行い、なごやかな雰囲気作りに努めます。また和洋を取り揃えたおやつを用意し、飲み物は、利用者を選択していただきます。

h. 調理と献立

調理の工夫としては、咀嚼、嚥下困難者に対して、他職種との連携を図り、各個人に合わせた食事形態や内容を検討し、より安全においしい食事の提供を心がけます。またソフト食などを取り入れて、より安全で飲み込みやすい食事形態を検討します。献立については、四季を感じる献立を取り入れて、季節毎の新鮮な材料を使用します。行事食を献立に取り入れ、生活にメリハリがつくように心がけます。なお盛り付けの工夫として料理に合った器を使用します。残菜量及び嗜好調査の面でも各ユニットと連携のもと、残菜、嗜好の把握に努めます。

m. 実習生の受け入れ

福祉従事者としての人材を育成する為、実習生を受け入れます。職員一人ひとりが自分の職務を再認識し、実習生と共に働くことで職場に緊張感と職場の活性化を図ります。

n. 年間行事予定

利用者の日常生活の中で季節を感じ取っていただきたく、年間を通して様々な行事を予定します。また季節感だけでなく、昔からの風習も大切にしていきたいと考えています。食事やおやつメニューも行事や季節にあったものを提供します。行事の予定は、利用者を楽しみや期待を持っていただくことを目的に随時お知らせします。

o. 利用者の日課（時間は目安で実際は個々に応じて対応します）

時 間	内 容	備 考
6 : 3 0 ~	起床	
7 : 0 0 ~	整容 洗顔、顔そり	
8 : 0 0 ~	朝食	服薬管理
1 0 : 0 0 ~	お茶	
1 2 : 0 0 ~	昼食	服薬管理
1 4 : 0 0 ~	入浴	
1 5 : 0 0 ~	お茶、おやつ、レクリエーション、機能訓練	
1 7 : 0 0 ~	口腔機能体操	
1 8 : 0 0 ~	夕食、口腔ケア	服薬管理
1 9 : 3 0 ~	水分補給	服薬管理
2 1 : 0 0 ~	就寝	

p. 職員の日課・業務

<管理者>

施設全般の管理統括

年間事業計画、部門目標の策定及び進捗管理

相談・介護・看護・栄養部門の連携を支援

<介護支援専門員>

解決すべき課題を個別に把握し、課題分析

課題に対する目標を設定

施設サービス計画原案の作成

サービス担当者会議の開催、連絡調整

施設サービスの経過観察、評価と記録

生活相談員不在時は業務を、代行する。

<生活相談員>

利用者全般の管理統括

- ・利用者の生活相談、援助
- ・利用者の入退所・入退院・通院に関する連絡事項
- ・利用相談、利用者の死亡、遺留金品に関する事務
- ・預かり金、年金、預貯金の管理事務

請求業務

保険者、家族などの連絡調整

利用者に関する統計及び事務の統括

サービスに関する職員間の連絡調整、管理者への報告

- ・居宅支援事業所への訪問による情報収集
- ・サービス担当者会議出席

内外部署との連絡調整、外注業務の調整

職員研修の統括

実習生・ボランティアの受け入れ

ケース記録、各種記録の指導

苦情、相談受付

職員への指導、助言

介護支援専門員が不在時は、業務を代行する。

<ユニットリーダー>

職員のシフト管理

職員の指導と教育・育成

利用者の状態把握

業務の把握と改善及び現場の指揮

他部門他職種との連絡調整

実習生・ボランティアの受け入れと指導

備品等の発注と管理

行事等の計画実施と管理

<介護職員>

利用者の日常生活の援助、介助
施設サービス方針の検討、実施、記録、評価
ケース記録、介護日誌、会議録などの記録
行事、クラブ活動などの計画実施、記録報告
他職種との連絡、協力
備品、日用品の請求、管理
施設建物、設備備品の保全連絡
住環境の整備
実習生や研修生の指導
送迎業務
入退院、通院介助

機能訓練指導員等との連携による機能訓練の実施

<看護職員>

利用者の看護、健康管理及び保健指導、感染予防
医療品機材の管理、日誌や会議録他、記録の作成・保管
診療介助、入退院、通院介助
医療理由による食事変更届の作成と連絡、特別食（経管栄養等）の実施と管理
環境衛生の実施指導及び職員への教育と指導
医師や他部門他職種との連絡調整及び医師、管理者への報告
機能訓練の実施
利用に関する医療的事項の説明
実習生や研修生の指導

<機能訓練指導員>

機能回復訓練の計画、立案、実施及び評価と記録
機能減退防止訓練の実施及び評価と記録
日常生活動作訓練の実施と指導

<管理栄養士（栄養士）>

栄養部門の管理統括
栄養、調理業務全般の実施状況把握
職員のシフト管理
職員の指導と教育・育成
献立表作成・実施、新メニュー導入時の説明
衛生管理・指導
食材料の発注、検品、検収、在庫管理
利用者の摂食調査と嗜好調査、残菜調査及び状態把握（血糖、体重、検査結果等）
栄養指導と栄養マネジメント
他部門他職種との連絡調整

＜調理員＞

調理業務（仕込み・調理・盛り付け）、新メニューの提案

調理室、調理器具、食品保管と衛生管理

食材料の検品、検収

職員の指導と教育・育成

利用者の摂食調査と嗜好調査

q. 定例会議と記録

会議は、「情報の伝達と確認」、「問題に対する解決策の検討や決定」、「職員間や部門間の調整」など、さまざまな目的で開かれます。的確な会議運営を行うために、次の3つを基本ルールとします。①会議の目的やテーマを明確にすること、②参加者は事前準備と事後の記録を残すこと、③会議開始時間と終了時間をあらかじめ決めること。また、会議に参加できなかった職員には口頭で報告、または会議録の回覧により周知します。

＜リーダー会議＞（毎月）

管理者、介護支援専門員、生活相談員、ユニットリーダー・看護主任（副主任）、管理栄養士（栄養士）により、現状の課題等に関する解決策の検討・決定・評価をします。また、事業計画や部門目標の進捗管理をします。

＜ユニット会議＞（1回／2ヶ月）

介護サービス提供において、グループ単位の進行状況や問題点・課題について解決するための策の検討・決定・実施・評価をします。数多い介護職員をまとめるために、意見交換や情報共有と発信ができる場とします。

＜厨房会議＞（随時）

厨房職員全員で、必要な情報を共有することで、同じ作業、効率の良い作業ができ、利用者に満足していただける食事の提供をします。

＜職員会議＞（年2回、6、12月）

原則職員全員出席とし、特養ふくとみ及びショートステイにおけるサービスの提供内容や業務、共有すべき情報について、検討・確認をします。

＜運営推進会議＞（年6回、奇数月）

利用者・家族・地域の代表者、市役所職員、地域包括支援センター職員に出席していただき、サービスの提供内容及び状況を報告します。地域に開かれた事業所として、意見交換を行い、サービスの質を確保します。

＜各種委員会＞

（1）感染症対策委員会（1回／3ヶ月）

様々な職種から構成された委員によって、施設内の衛生管理、日常のケアにかかる感染対策等を協議し、各職員が指針やマニュアルに基づいたサービスの提供できるよう周知・徹底します。感染症対策マニュアルと衛生管理マニュアルの見直しも計画的に実施します。

（2）防災対策委員会（1回／2ヶ月）

火災・震災・その他の災害から、利用者、職員、その他本施設に出入りするすべての者の身体の保護安全を図ることを目的として、防災管理組織の体制作りし、計画を立て定期的に防災訓練等を継続的に実施します。

（ 3）褥瘡対策検討委員会（1回／2ヶ月）

多職種にて構成されるリーダー会議内において開催をします。対応策を検討・決定し、周知・実施・評価のサイクルを回し、褥瘡予防、悪化防止、完治を目指します。

（ 4）事故防止対策委員会，身体拘束虐待防止委員会（1回／2ヶ月）

施設におけるリスクマネジメントの目的には、単なる事故への対処だけではなく、ケアの質の向上が根本にあるということを認識し、適切なケアが行われた結果、事故防止に繋がることを目標とします。ヒヤリハット報告書、アクシデント報告書、事故報告書の分析などから定期的に委員会を開催し、協議することで事故の再発・未然防止に取り組みます。

また介護保険における高齢者虐待法の趣旨の理解及び利用者の権利擁護の視点に立った介護を行い、身体拘束ゼロを継続します。

（ 5）ターミナルケア委員会（1回／3ヶ月）

義明苑における看取りの指針に基づいて、ケア内容の検討、マニュアル及び環境の整備を行います。また内部の勉強会も充実し、知識と技術の向上に努めます。人生の最期を迎える場所にふさわしい手厚い介護が整えられた環境を提供することで、本人及び家族が最後まで穏やかに安心して過ごせるよう努めます。

3. 3. 職員の能力向上の取り組み

福祉業界サービスにおいては、職員の質が直接ご利用者様のQOLにかかわり、直接的な評価を受けます。その中で職員に求められる能力も質・量共に高くなっています。

研修により、美明会職員としての美明会理念及び社会人として必要な知識を理解し、職員の資質向上を図ることを目的とします。

<内部研修>

新人研修

伝達研修

研修を受講した職員が、研修内容を他の職員に伝達し内部で周知・展開します
月例勉強会（ターミナルケア・口腔ケア・身体拘束・排泄ケア・事故防止）

<外部研修>

個人情報保護，成年後見制度（生活相談員）

認知症関連研修，口腔ケア，排泄ケア，ユニットケア（介護職員）

感染症予防，ターミナルケア，施設看護師研究地域連携勉強会（看護職員）

メニュー提案会，給食研究会，食中毒予防研修会（厨房）

3. 4. 業務改善の推進と結果の評価

基本理念、事業理念やサービス方針等を実現するために業務改善を推進・実行し、定期的に評価します。

a. 利用者満足把握

利用者及び家族からの意見に対しても迅速丁寧に対応し、課題の抽出、解決することにより、サービスの透明化を目指します。毎年1回利用者満足度把握及びサービス自己評価を通じ、利用者満足度向上のための業務点検と改善を実施します。

b. マニュアルの評価

事業所における様々なマニュアルが、業務を円滑に行うためにきちんと機能するものとなっているかを、期限を決めて責任者が、評価・見直し・更新を行います。

c. サービスの自己点検

私たちは、介護保険制度における法令遵守に自ら進んで努めるため、県の示す自己点検ツールを用いて、1回／1年、自己評価をします。

また、年1回内部監査を実施することで、サービスの質の向上に努めます。

d. 戦略決定に現場の意見を反映させる取り組み

事業所の効率化やはたらきやすさなど、改善すべきアイデア・意見は、部署代表者等がまとめ、部署代表者会議で提案するもの、各事業所で検討・実施するものに区分します。運営委員にも直接話すこともできることとします。また現在行われている提案書制度を活用するなど、あらゆる方法でアイデアを反映させます。

部署代表者会議での決定事項等については、各事業所会議（職員会議等）にて職員全員に周知します。会議に出席できなかった職員には、口頭で報告、または会議録を確実に読むことで全員周知を図ります。

以上

地域包括支援センター事業計画（2023年度）

1. 事業組織の理念とサービス方針

地域包括支援センター

足利市地域包括支援センター協和・愛宕台は、平成20年4月より足利市から事業委託されています。地域包括支援センターは、「地域住民の心身の健康の保持及び生活の安定のために必要な援助を行うことにより、その保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援すること」（介護保険法第115条の39第1項）を目的として設置された、「地域包括ケア」の中核機関として位置づけられ、各々の専門職種（保健師等、主任介護支援専門員、社会福祉士）が、地域のネットワーク構築あるいは再生するなどの取り組みを第一の柱としながら、個別サービスのコーディネートを実施しています。また、平成26年4月より、地域の実情に応じた認知症施策の企画調整等を行うため、「認知症地域支援推進員」を配置し、体制を強化しています。

地域包括支援センターでは、どのようなサービスを利用してよいかわからない住民に対して、1か所で相談からサービスの調整に至る機能を発揮するワンストップサービス拠点として、住民一人ひとりのニーズの充足を担っています。また、その活動を通じて、地域包括ケアを実現することを目的としており、次の3点（①総合性：高齢者の多様なニーズや相談を総合的に受け止め、尊厳ある生活の継続のために必要な支援につなぐこと。②包括性：介護保険サービスのみならず、地域の保険・医療・福祉サービスやボランティア活動、支え合いなどの多様な社会資源を有機的に結びつけること。③継続性：高齢者の心身の状態の変化に応じて、生活の質が低下しないように適切なサービスを継続的に提供すること）を柱とする「地域包括支援体制」の構築を進めています。

・事業理念

高齢者が住み慣れた地域で、安心して生活を送ることができるよう、保健・医療・福祉における総合的な窓口（ワンストップサービス拠点）になることを目指します。

地域の介護を支える中核的な存在として、幅広い意見を汲み上げ、お互いに顔が見えるネットワークを構築することにより、地域包括支援体制の確立を推進します。

保健師等、社会福祉士、主任介護支援専門員が、各々の専門性を活かしながら、情報を共有し、理解を深めるチームアプローチにより、質の高いサービス提供を目指します。

・サービス方針

地域における課題発見、解決のために迅速で柔軟な対応を心掛けます。

お互いに顔が見える関係を重視し、高齢者が安心して生活できるよう積極的な訪問活動に努めます。

公益性の視点を基本として、中立・公平な機関として個人情報等の法令順守に努めます。

・中長期目標

関係機関とのネットワーク構築基盤づくりと高齢者支援マップの作成

市及び他の地域包括支援センター（居宅介護支援事業所）との連携強化

定期的な出前講座の開催

2. 地域包括支援センターの現状と課題及び当期運営目標と重点方針

2. 1. 現状の課題

地域包括支援センターにおける現状の課題を以下のように整理しました。

現状における問題点 (改善が必要と思われる点)		考えられる原因	考えられる対応策
組織の構造・制度面	・法人内で包括配置に必要な資格をもった職員が育っていない	・包括は大変というイメージがあり、希望者がいない	・資格試験にチャレンジしたくなる雰囲気作り ・包括のやりがいなどを法人職員に伝える
マネジメント面	・「総合相談業務」「介護予防ケアマネジメント」の2つの柱のスキルが必要	・専門職及びケアマネジメントスキルが求められる	・様々な研修への参加と部署内周知 ・市と連携を図りながら業務を進める
文化・風土面	・地域により風土や考え方に差がある ・高齢者以外の家族の問題が増加	・地域に応じた対応が十分ではない。 ・多様なニーズに、法令や行政が追いついていない	・行政や民生委員と連携し地域に応じた対応をする ・それぞれの相談機関と連携を図る
人材面	・配置職員が入れ替わり、業務経験に差が生じている ・各職種の仕事内容が分かりづらい	・包括に対する配置職員の専門知識と経験が不足 ・共通の仕事と専門分野の仕事がある	・会議等で現状を把握し、必要に応じて複数で対応しスキルアップする
経営資源面(人材以外)	・包括の場所が分かりづらい	・周知の看板不足 ・ネット等での案内不足	・市のチラシ、法人のパンフレット、ネット他での案内強化 ・看板の設置検討
サービス面	・すぐに解決や答えの出ないケースのゴールが包括になっている	・多様なニーズに、法令や行政が追いついていない ・65歳以上であれば包括という認識が各機関にある	・市や関係機関との連携 ・包括から他機関の紹介

2. 2. 前期の改善課題の評価

前期の事業計画に挙げた課題の改善状況（積み残し状況）について下記のように評価しました。

重点方針	達成度評価 5段階	計画未達成の場合の原因 (なぜ達成できなかったのか)	当期にとる必要があると思う対策
1. 地域包括ケアシステム構築に向けた様々な取り組みをします。	4	・生活支援体制整備事業はコロナ禍で会議自体開催していないが、足利市役所が今後検討している ・包括主催である地域ケア会議や高齢者支援連携協力会議はコロナの状況を見ながら、定期的開催することができた	・足利市が示す「事業計画」に沿って、圏域の特徴を踏まえながら様々な事業を開催する ・専門職会議、プロジェクト等を利用して、他包括と情報共有し、圏域の地域課題を吸い上げ、地域作りを進める
2. 専門分野はもちろん、チームとして業務にあたり、各自がスキルアップします。	4	・事例に応じて多職種と同行訪問し、チームで支援することができた ・専門職会議やプロジェクト等での内容を職員会議で周知共有できた ・様々な研修に参加し、各自のスキルアップを図り、部署内周知することで各自の知識を増やせた	・今後も事例に応じてチームで支援する ・経験を積むことで各自のスキルアップを図る

<p>3. 認知症高齢者に対する施策を充実させます。</p>	<p>4</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 出前講座、つどいや公民館で開催された寿大学などで認知症予防の周知ができた ・ 令和3年度末に中学校での認知症サポーター養成講座を開催することができた。更に令和4年度は多数の小・中・高校で養成講座を予定している ・ 認知症初期集中支援チーム研修の未研修職員も多く、また認知症初期集中支援チームの経験がない（支援チーム研修は毎年市内で1名のみとなっている） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 認知症サポーター養成講座を受講していない職員に受講してもらい、キャラバンメイトを目指す ・ コロナの状況を見ながら、学校と連携し、認知症サポーター養成講座を開催する ・ 認知症初期集中支援チーム研修への参加 ・ 認知症初期集中支援チーム会議開催時には、市や推進員と連携を図り対応する
--------------------------------	----------	--	--

2. 3. 当期の外部環境予測

当期の地域包括支援センターを取り巻く環境を下記のように予測しました。

分類	事業所を取り巻く環境の動向 (当期に予想される変化)
<p>マクロ (法令、制度、景気、労働市場、人口動態、経済、社会、技術、文化など)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 諸外国に例を見ないスピードで高齢化が進行しており、厚生労働省では2025（令和7年）を目途に、可能な限り住み慣れた地域で自分らしい暮らしを続けることができるよう、地域の包括的な支援・サービス提供体制（地域包括ケアシステム）の構築を推進している。地域包括支援センターは地域包括ケアの実現に向けた中核機関として、市町村が設置している。 ・ 平成18年4月から新設された地域包括支援センターは、近年問題となっている高齢者虐待や権利擁護に関する相談窓口をはじめ、要支援者の介護予防プランの作成や介護支援専門員の支援なども担い、地域における総合的な相談窓口として機能している。
<p>ミクロ (足利市の高齢者数・要介護者数、近隣の競合施設の動向、自施設の評判など)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 市内7か所にある地域包括支援センターは、相談件数、相談内容の内訳等、力を入れている活動もそれぞれ違い、地域性に応じた動きを取っている。 ・ 足利市の高齢化率2020年32.3% 2045年41.9% 一人の若者が一人の高齢者を支えるという厳しい社会が訪れることが予想されている。また介護給付費も2000年度36億円 2021年度118億円8千万円（見込）この20年で82億円も上昇している。医療や介護の担い手が不足し、必要な医療や介護が受けられない、厳しい社会が訪れてしまうかもしれない。ゆえに、地域包括支援センターでは、介護予防、自立支援を進めていく必要がある。

2. 4. 当期の運営目標及び重点方針

上記で抽出した現状の課題と前期の課題の改善状況（積み残し状況）を整理し、更に当期の地域包括支援センターを取り巻く環境とを勘案し、当期の運営目標及び重点方針を下記のように設定しました。

・当期の運営目標

- ◎ 様々な機関と連携を図ることにより、圏域の実情を把握しながら、地域の特性に合わせた支援を行います。
- ◎ 専門職の強みを活かしつつ、チームとして業務にあたります。様々な事例に対応することで各自がスキルアップします。

・当期の重点方針

重点方針（重点課題）	具体的方策
<p>1. コロナ感染予防を図りながら、様々な関係機関と連携を図り、地域支援を進め</p>	<p>① 公民館からの講話依頼を積極的に受け、地域の老人会、サロンへ出前講座で職員が訪問することにより、地域の実情把握、包括の周知と介護予防の意識付けを行います。 <全職員></p>

ます。	② 圏域における小、中、高校へ働きかけ、認知症サポーター養成講座を開催し、認知症への理解を深めます。 <全職員> ③ 地域の行事（福富公園清掃）などに積極的に参加し、地域の関係作りに取組みます。 <全職員>
2. 専門分野はもちろん、チームとして業務にあたり、各自がスキルアップします。	① 事例に応じてチームで支援し、専門分野の強みを活かし、より良い支援を行います。各自が経験を積むことでスキルアップを図ります。 <全職員> ② 様々な分野の研修に参加し、その後の職場内伝達で情報の共有化を図り、業務に活かします。 <全職員> ③ 認知症初期集中支援チーム研修への参加や、支援チーム会議開催時には、行政や認知症地域支援推進員と連携し対応します。 <全職員>

3. 地域包括支援センターが実行する当期活動と評価

3. 1. 地域包括支援センターが計画・実行・統制・是正する場合の意思決定方法 (意思決定機関)

計画は、全員の合意の上決定し、実行も全員で行います。

統制は、管理者が行うものとし、是正に関しては、全員の話し合い合意の上で行います。

また事業実施主体は市であるため、必要に応じて報告・連絡・相談を行います。

3. 2. 日常業務の確実な実行と評価

基本理念、事業理念やサービス方針を下記の日常業務を通じて実行して行きます。

a. 介護予防ケアマネジメント事業（包括的支援事業）

総合事業対象者（主として要介護状態となるおそれの高い状態にあると認められる65歳以上の者をいう。以下同じ）が要介護状態になることを予防するため、その心身の状況等に応じて、対象者自らの自己選択に基づき、介護予防事業その他の適切な事業が包括的かつ効率的に実施されるように必要な援助を行います。

b. 総合相談支援（包括的支援事業）

地域の高齢者が住み慣れた地域で安心してその人らしい生活を継続していくことができるようにするため、個々の高齢者がどのような支援が必要かを把握し、地域における適切なサービス、関係機関や制度の利用につなげる等支援を行います。内容としては、初期段階での相談対応及び専門的・継続的な相談支援、その実施に当たって必要となるネットワークの構築、地域の高齢者の状況の実態の把握を行います。

<高齢者支援連携協力会議>（随時）

各地区の民生委員や医療機関、社会福祉協議会、障がい者基幹相談支援センター、サービス事業所等と介護支援専門員を参加対象として、高齢者が住みなれた地域で安心して生活することができるよう、施設・在宅を通じて生活圏域で高齢者を支える連携協力体制作りの推進を目的とした会議を行います（市元気高齢課と連携）。内容としては、足利市全域で統一の議題を設けますが、状況に応じて、その地域での問題を議題とします。

<高齢者支援出前講座等>（随時）

各地区役員等と協議の上、企画書を作成し実施します。内容としては、地区社協や自治

会など各町内単位でマップ作りや認知症サポーター養成講座、虐待予防や介護予防講座等を実施します。

<認知症介護家族教室> (年1回)

認知症介護者家族同士が日頃の介護について話合える場を作ります。実施に当たっては認知症地域支援推進員の専門職会議で実施時期を調整し、企画書を作成し実施します。

<認知症カフェ> (年12回)

認知症の理解、認知症の方と家族の交流、認知症サポーターの活躍の場を企画、運営します。

c. 権利擁護事業 (包括的支援事業)

地域の住民や民生委員、介護支援専門員などの支援だけでは十分に問題が解決できない、適切なサービス等につながる方法が見つからない等の困難な状況にある高齢者が、地域において、安心して尊厳のある生活を行うことができるよう、専門的・継続的な視点からの支援を行います。内容としては、成年後見制度の活用促進、老人福祉施設等への措置の支援、高齢者虐待への対応、困難事例への対応、消費者被害の防止に関する諸制度を活用し、高齢者の生活の維持を図ります。

<高齢者虐待早期発見見守りネットワーク> (高齢者支援連携協力会議と同時開催)

各地区の民生委員及び介護支援専門員を参加対象として、高齢者虐待について関係者等への啓発を行います。

d. 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業 (包括的支援事業)

地域の高齢者が住み慣れた地域で暮らすことができるよう、介護支援専門員、主治医をはじめ地域のさまざまな関係者が連携・協働することで、保健・医療・福祉、その他の生活支援サービスなどを含め、地域におけるさまざまな資源を活用し(「包括的」)、途切れることなく(「継続的」)、施設・在宅を通じた地域における生活を実現するため、介護支援専門員への後方支援を行います。内容としては、包括的・継続的なケア体制の構築、地域における介護支援専門員のネットワークの構築・活用、介護支援専門員に対する日常的個別指導・相談、地域の介護支援専門員が抱える支援困難事例等への指導・助言を行います。

<介護支援専門員情報交換会> (年3回)

地区の介護支援専門員を参加対象として、日常的な連携協力体制を図ること及び必要な相談・援助等を行うための積極的な支援の場となるよう情報交換会を実施します。また困難事例検討や個別相談は随時行います。市地域包括支援センター実施の介護支援専門員相談会との連携協力についても随時行います。

<地域支援会議 (地域ケア会議) > (年5回)

医療・介護従事者、行政機関、家族等の支援関係者や対象者を集め、個々の利用者について、アセスメント結果を活用した高齢者の自立支援に資するケアマネジメント支援、地域に共通した課題を明確化し、解決に必要な資源開発や地域づくり、さらには介護保険事業計画への反映などの政策形成に繋がります。

ケア方針の検討を行います。

<主任介護支援専門員連絡会> (年1回)

地区の介護支援専門員を参加対象として、日常的な連携協力体制を図ること及び必要な

相談・援助等を行うための積極的な支援の場となるよう情報交換会を実施します。

e. 介護予防支援事業（指定介護予防支援事業所）（広義：介護予防ケアマネジメント事業）

介護保険の予防給付の対象となるよう支援者が介護予防サービス等の適切な利用を行うことができるよう、その心身の状況、その置かれている環境等を勘案し、介護予防サービス計画を作成するとともに、当該介護予防サービス計画に基づく指定介護予防サービス等の提供が確保されるよう、介護予防サービス事業者等の関係機関との連絡調整などを行います。

f. 医療・介護・地域支援サービス連携事業

認知症の方にその状態に応じた適切なサービスが提供されるよう、認知症疾患医療センターをはじめとし、介護・医療・地域サポートなど各サービスの連携支援を行います。医療と福祉の交流に向けた連絡調整を行います。

<認知症疾患医療センター連携協議会>（年2回）

認知症疾患医療センター（足利富士見台病院及び足利日赤病院）との連携協議会会議に年2回参加します。そこでは、各地区地域包括支援センターから把握した認知症に関する相談内容や地域情報の報告、受診についての相談等を行います。

<認知症対応事例研修会>（年1回）

認知症対応の取り組み事例について、市内各事業所より事例発表を行い、認知症対応の向上に向けた研修会を企画します。

<認知症初期集中支援チーム員会議>（随時）

認知症初期集中支援チームは、認知症及び認知症の疑いがある方に対し、本人、家族、地域等から相談を受け、地域包括支援センター職員がチームとなり、行政や他機関と連携協力し、集中的に支援します。

チーム員会議は、支援の必要な方の生活等について、医療、介護サービスも含め、足利市や市内地域包括支援センター、認知症疾患医療センター、認知症地域支援推進員等で、話し合い、今後の見通し等を立てます。

g. 認知症の人及びその家族他への支援事業

地域の認知症支援体制を構築し、地域の実情に応じて認知症の人やその家族を支援します。もの忘れ症状のある方やその家族などに対して、電話や訪問等により必要なサービスの利用に関する相談・助言を行います。また、認知症やその予防の出前講座も行います。

<オレンジだより発行>（年2回）

認知症の理解等普及啓発のために、認知症に関する基礎知識や認知症疾患医療センターからの情報等を活用し、広報誌「オレンジだより」を発行します。

<認知症サポーターの会事務局>

認知症サポーター養成講座受講後、希望者による「認知症サポーターの会」における事務局として、新規会員（第1～3回シリーズを年1回）及び新規以外の会員（年3回）に向けた、講演等を企画実施します。また、認知症介護家族教室のオブザーバーとして、会議等に参加するなどの支援を行います。

h. 個人情報取り扱い

職員は、職務上知り得た事項を正当な理由なく第三者に漏らすことはありません。正当

な理由で情報を用いる際は、事前の同意を文書により得た上で、個人情報を用いることとします。その他、「個人情報保護に関する法令」その他の規範を遵守し、個人情報の保護に努めます。また、個人情報の利用目的を特定し、公正かつ適正・適切に取り扱います。

i. 安全・事故防止

利用者の自宅を訪問する際は、交通法規を守り、常に安全を心掛けます。交通に関しても、自宅訪問に関しても、万全を期し業務を遂行することとしますが、万が一事故が発生した場合は、速やかに対応をします。事故発生直後の対応としては、対人・利用者の救助や安全確保を最優先にしつつ、医療機関との連携と家族等に対する連絡の2つの対応を的確かつ迅速に行い、その後施設長に連絡を取り、事後処理に関しても対応を迅速に行います。

j. 実習生の受け入れ

社会福祉士、看護師、保健師等の専門職を目指す人材を育成します。実習生を受け入れることで、職員一人ひとりが自分の職務を再認識し、実習生と共に働くことで職場に緊張感と職場の活性化を図ります。

k. 定例会議と記録

<ミーティング> (随時)

毎日、その日の業務内容を業務日誌に記録します。その業務日誌を中心に連絡・報告を行い、情報を共有します。利用者・家族、事業所から連絡・相談があった場合、地域包括支援センターの職員であれば誰もが対応可能となるようにします。

<職員会議>月1回 (第4金曜9:00~10:00)

報告・連絡事項、問題に関する検討や業務改善の検討、困難事例ケースの検討等、その他、その時期に最優先で話すべき内容を議題とします。会議後、会議録を作成します。会議録は回覧をし、確実に周知徹底した後ファイルします。

<地域包括支援センター専門職会議> (専門職ごと月1回)

専門職（保健師等、主任介護支援専門員、社会福祉士、認知症地域支援推進員）ごとに実施します。内容としては、専門職ごとの課題検討と解決策について検討します。会議参加後に会議録を作成します。会議録は回覧をし、確実に周知徹底した後ファイルします。

<地域包括支援センターリーダー会議> (随時)

管理者及び実務者リーダー等が参加し、各地域包括支援センター間及び市元気高齢課との連携・連絡調整を行います。会議参加後に会議録を作成します。会議録は回覧をし、確実に周知徹底した後ファイルします。

3. 3. 職員の能力向上の取り組み

業務の進め方は、地域包括支援センターの職員がそれぞれの専門にかかる業務のみを担当するのではなく、「チームアプローチ」の考え方を基本としますが、専門的な知識、技術に基づいて行われることが必要であると考えます。保健師等は介護予防ケアマネジメント業務に、社会福祉士は総合相談支援業務及び権利擁護業務に、主任介護支援専門員は包括的・継続的ケアマネジメント支援業務に専門性を有するものとして、他の職員に適切な助言が行えるよう、常に専門性を高めていきます。そのために事業所内外の研修に積極的に

参加し、全職員が参加できないものに関しては、事業所内で報告会を実施し、能力の向上と事業所力の向上を図っていきます。

3. 4. 戦略決定に現場の意見を反映させる取組み

事業所の効率化や働きやすさ等、改善すべきアイデアや意見は、管理者又はリーダーがまとめ、部署代表者会議で提案する事項と、事業所内で検討・実施するものに区分します。運営委員にも直接話すこともできることとします。また現在行われている提案書制度を活用するなど、あらゆる方法でアイデアを反映させます。部署代表者会議での決定事項等については、事業所内で議事録を回覧し、周知することとします。

また地域や現場での様々な問題・課題を確認し、その改善のために、市等への意見や提案を前向きに行います。

以上

特別養護老人ホーム義明苑いなほ事業計画（2023年度） （特別養護老人ホーム，ショートステイ）

1. 事業組織の理念とサービス方針

特別養護老人ホーム義明苑いなほ（以下、義明苑いなほという）

・事業理念

利用者が毎日笑顔で生活出来る施設を目指します。

職員が笑顔で働ける施設を目指します。

地域の方々と笑顔の共有ができる施設を目指します。

・サービス方針

利用者の立場になってやさしく、おもいやりを持ったサービス提供の実現に努めます。

利用者・家族のニーズや意向に沿ったサービスの提供に努めます。

職員は自己健康管理を行い、ベストな状態で適切なサービスの提供に努めます。

・中長期目標

いなほケア（その人の能力に応じたケア＋認知症ケア＋食事の提供）を構築します。

希望された人には、最期までその人らしさを大切にした看取り介護を提供します。

地域交流室を地域の交流の場として広く知っていただき、活用していただきます。

2. 義明苑いなほの現状と課題及び当期運営目標と重点方針

2. 1. 現状の課題

義明苑いなほにおける現状の課題を以下のように整理しました。

現状における問題点 (改善が必要と思われる点)	考えられる原因	考えられる対応策
組織の構造・制度面	<ul style="list-style-type: none"> ・法人の運営に関して理解している職員が少なく、必要な提出書類、活動参加への意識が低い。 ・コロナ禍で交流が少ない。 ・自分の事業所以外、関心が薄い ・情報発信不足。 	<ul style="list-style-type: none"> ・法人横断化の委員会の取り組みを発信する ・リーダー層が中心となって職員へ周知する
マネジメント面	<ul style="list-style-type: none"> ・新人や中途採用職員の指導に手一杯で、現職員のスキルアップ機会が少ない ・リーダー層、指導者以外、職員を指導できる人材が不足している 	<ul style="list-style-type: none"> ・個人の能力の再確認と評価の実施。 ・外部研修への参加。
文化・風土面	<ul style="list-style-type: none"> ・入所満床、ショートステイ稼働開始となるも、以前の業務を継続しており忙しいという感覚がある ・稼働率が低い時の業務の流れから脱却できない 	<ul style="list-style-type: none"> ・稼働率に合わせた業務内容の見直し ・グループケアに充実と職員固定配置の検討
人材面	<ul style="list-style-type: none"> ・1F, 2Fに職員を分けているが、適正人数の配置でない ・超過勤務が多い ・入居者数、ケアの量、職員レベルが様々であり、うまく配置できない ・配置不足を超過勤務で補っている 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務改善の検討 ・日勤の臨時職員確保
経営資源面(人材以外)	<ul style="list-style-type: none"> ・物価上昇に合わせた対応を行っていない ・現場職員の節約に対する意識が低い 	<ul style="list-style-type: none"> ・数値等で定期的に職員へ周知する
サービス面	<ul style="list-style-type: none"> ・個別ケアの実施が進まない ・認知症の利用者の対応が上手くできていない ・担当職員として行う内容を把握していない ・コロナ禍で入居者ニーズ 	<ul style="list-style-type: none"> ・担当入居者との関りを密に持ち、本人のニーズを抽出する

		を満たすことが難しい ・その場しのぎのケアで、 認知症ケアの実践に至っ ていない	・担当職員としての仕事内 容の把握と周知 ・内外部研修会への参加
--	--	---	--

2. 2. 前期の改善課題の評価

前期の事業計画に挙げた課題の改善状況（積み残し状況）について下記のように評価しました。

重点方針	達成度 評価 5段階	計画未達成の場合の原因 (なぜ達成できなかったのか)	当期にとる必要があると思う対策
1. 安定した利用者の確保に努めます。	2	<ul style="list-style-type: none"> 入所は満床になったが、ショートステイを予定通り稼働することができなかった 	<ul style="list-style-type: none"> 安定した稼働率を保つため、入所待機者の整備と、居宅支援事業所との連携を深める
2. グループケアを定着させ、利用者満足に向けた取り組みを行います。	4	<ul style="list-style-type: none"> 毎月のグループケア会議では、個別カンファレンスも含め充分検討することができたが、利用者満足というところではあと一歩だった。 	<ul style="list-style-type: none"> コロナ禍ではあるが、できる範囲での利用者満足に向けたニーズの抽出と、ご本人の思いに沿った支援をする
3. いなほケアを確立するための取り組みを行っています。	3	<ul style="list-style-type: none"> 自立支援に向けた排泄ケアを中心に、TENAマイスター取得を継続的できたが、個別ケアの充実がいまひとつ図れなかった 認知症の方や多様なニーズの利用者への対応が不十分であった 	<ul style="list-style-type: none"> 個別ケアについて、委員会を中心に再度ケアごとに検討する 内部、外部研修への参加により認知症ケアの基本を学ぶ

2. 3. 当期の外部環境予測

当期の義明苑いなほを取り巻く環境を下記のように予測しました。

分類	施設を取り巻く環境の動向 (当期に予想される変化)
マクロ (法令、制度、景気、労働市場、人口動態、経済、社会、技術、文化など)	<ul style="list-style-type: none"> コロナ禍において、高齢者施設は継続した感染症まん延防止に努めることが必須であり、まだまだ現在の生活様式を変えることは難しい。その中でも、ご本人ご家族の満足度を高めるためにも、事業所単位はもちろん法人全体としての方向性を示していく必要があると考えられる。いなほにおいては、コロナクラスター発生に伴い、BCPの整備が急務である。 介護業界の2025年問題に関しては、必要な人材確保が難しく深刻な問題である。人材不足を解消すべく、国の施策においても給与アップの取り組みなど行われているが、介護業界に限らず慢性的人材不足がみられる。それを補うために、介護福祉用具や、最新の介護機器の情報収集や導入の検討も必要と考えられる。
ミクロ (足利市の高齢者数・要介護者数、近隣の競合施設の動向、自施設の評判など)	<ul style="list-style-type: none"> 足利市のゴールドプラン21に基づく特養の公募に応募はなく、いなほ開設以降新たな特養はできていない。しかし特定施設は整備されていることから、入居希望のご家族も、特養にはすぐ入れないという認識が強いため、特定施設などで待機されているケースが多い。施設の特長、サービスも様々であるが、細かいところまで理解することは難しく、ご本人も慣れたところからの特養入所となると、納得されるまで時間がかかるケース、もしくは入所を辞退されるケースもある。 いなほは多床室でもあるが、プライバシーに配慮された作りになっており、個室では少し寂しい、不安と言った方にはとても好評である。現在、感染症予防のため、気軽に苑内を見学できないため、更なる情報発信が必要である。 家族背景の複雑化から、多様なケースの入所申し込みがある。柔軟な対応と、

	必要関係機関との連携を図り、入居される方の安心につなげていくことが必要であると考えられる。
--	---

2. 4. 当期の運営目標及び重点方針

上記で抽出した現状の課題と前期の課題の改善状況（積み残し状況）を整理し、更に当期の義明苑いなほを取り巻く環境とを勘案し、当期の運営目標及び重点方針を下記のように設定しました。

・当期の運営目標

- ◎ 特養，ショートステイ合わせて稼働率92%の確保に努めます。
- ◎ 感染症対策を行いながら、利用者満足に向けたサービスの提供に努めます。

・当期の重点方針

重点方針（重点課題）	具体的方策
1. 利用者満足に向けたサービスを提供します。	① 個別ケアの充実を図りながら利用者満足に努めます。 <全職員> ② 利用者の意向を反映させる仕組みを構築します。 <生活相談員，リーダー職員> ③ 日常生活の中で楽しみや生きがいを感じられる活動や催し物を開催します。 <全職員>
2. チームワーク力を高めて、ケアの質の確保に努めます。	① 職員個々の役割や目標を明確にし、達成状況を把握します。 <管理者，生活相談員，リーダー職員> ② 委員会や係の仕事内容の明確化を図り、目的意識をもって活動します。 <リーダー職員> ③ 毎月のグループケア会議で情報の共有を行い、職員間のコミュニケーションを図ります。 <介護主任，介護副主任，リーダー職員>
3. 感染症に対するリスク管理を行い、入居者が安全で安心できる環境を整備します。	① 実状に合わせたマニュアルを作成し、発生時の対応に活かせると共に、職員に周知徹底します。 <看護主任，リーダー職員> ② 感染症に関する勉強会を行い、正しい知識と技術を身に付けます。 <看護主任，看護職員> ③ 入居者，職員の健康管理を行い心身ともに安定した状態を保てるよう努めます。 <看護主任，リーダー職員>

3. 義明苑いなほが実行する当期活動と評価

3. 1. 義明苑いなほが計画・実行・統制・是正する場合の意思決定方法（意思決定機関）

<改善課題についての意思決定>

相談・介護・看護、栄養のそれぞれの職員が、常に問題意識を持って業務を遂行する中で、改善すべきことや相談したいことは、幹部職員と共に討議します。リーダー会議等でも討議します。そして管理者の承認を得て決定します。決定事項は、職員会議、連絡ノートで全職員に周知します。また事由によっては、管理者に事後報告することを徹底します。

<利用者にサービスを提供する場合の意思決定>

職員の職務に応じて権限を委譲し、解決・改善すべき課題が生じた場合は会議・討議を行い、管理者の承認を得て決定します。決定事項を職員会議、連絡ノートで全職員に周知

していきます。また、事由によっては、管理者に事後報告することを徹底します。

3. 2. 日常業務の確実な実行と評価

基本理念、事業理念やサービス方針を下記の日常業務を通じて実行して行きます。

a. ケアプランの作成

ケアプラン作成にあたり、ケースカンファレンスを開催します。家族の参加を促す声掛けを行い、利用者・家族の意向を十分反映させます。介護支援専門員、看護職員、管理栄養士、生活相談員、介護職員から専門的意見を聞き、協議検討の上、施設介護支援専門員が作成します。作成されたケアプランは利用者・家族に示し、同意を得ます。ケアプランは3ヶ月毎にモニタリングを行い、6ヶ月または心身の状況変化に対応しながら見直しを行います。

b. 介護支援（入浴、食事、排泄、睡眠、健康管理、機能訓練、会話、連携）

<入浴>

入浴介助では、利用者に安全かつ安心して入浴していただけるよう、サービス提供を行っていきます。入浴前には検温を行い、体調を確認します。またプライバシーの保護を徹底して守っていきます。利用者に対しては、楽しみの一つである入浴を環境面も含め、満足していただけるようサービス提供して行きます。毎月の変り湯を提供して季節感も味わっていただきます。

<食事>

ゆっくりと安全で楽しい食事ができるよう、サービス提供を行います。食器・自助具の検討、食堂内の環境づくり、食事時の関わり方、食前・食後の過ごし方などの工夫・検討を行います。嚥下困難が見られる方には、厨房と連携を図り、一人ひとりに合わせた食事形態、とろみの使用、介助方法、オーバーテーブルの使用等を検討し、さらに安全な食事提供を行えるようにします。また管理栄養士と共に嗜好品についてのアンケートをとり、利用者のアレルギーの有無や好む食品等を把握して行きます。アンケートがとれない方には、家族等より情報を得るようにします。食事量・水分量の著しい低下がみられた場合、各専門職種と連携を図りながら対応します。また行事（バイキング・花見など）や各季節に合わせたものを提供したり、選択食を提供し、利用者満足に努めます。

<排泄>

自分らしく尊厳を守りながら生活していく上で、排泄はとても重要です。自立支援に向けた取組みを行うためにも可能な限り排泄はトイレで行います。また、下剤廃止に向けた取組みも各専門職種と連携を図りながら実施します。またスキントラブルや排泄時の問題が起きた際は、看護職員と連携を図り回数を増加するなど、適切な対応をします。年に2回または新規利用者、状態変化時は、排尿量を1週間程度量り、変化に対応したパッド・ホルダーを選び常にその方に合ったものを使えるようにします。利用者の排泄の問題点は、担当職員と話し合い、最もその方にあった方法を検討します。可能な方には無理のない程度で排泄の自立を目指し、トイレ等の環境整備を行い、トイレトレーニングを行いやすい環境を整えます。また必要物品を発注し、何がどこにあるのか的確に分かるよう排泄室、排泄車、リネン室の整理整頓を行います。

<清潔・衛生管理>

シーツ交換：週1回実施、汚染等ある場合は、随時交換します。

日常清掃：廊下や手すり他、塩素系漂白剤等で拭き掃除をします。日中に居室及びトイレを清掃します。また感染予防対策として、次亜塩素酸精製水等の希釈液を噴霧します。

定期清掃：床ワックスがけ、窓拭き、フィルター、換気扇を清掃します。

<送迎>

併設在宅サービス事業所と連携を取り、利用者・家族の意向に沿ったサービスを提供します。利用者・家族に安心してサービスを利用していただくために安全には十分配慮して事故防止に努めます。

<機能回復訓練>

機能回復訓練が必要な利用者に対し、介護計画のもと、義明苑いなほ機能回復訓練マニュアルに沿って行います。また訓練を行うことで、心身機能の減退防止、在宅生活の自立向上・推進に繋がるよう援助します。

<緊急時の対応>

ショートステイ利用中、医療の必要があるときは、迅速に家族等に連絡をし、病院受診や利用の継続・中止等を判断します。また受け入れ前には、緊急時の対応について、家族等に確認します（連絡先・夜間搬送先等）。

<苦情受付>

苦情受付窓口を設置し、サービスに対する利用者満足度を高め、利用者個人の権利の擁護やサービス提供者としての信頼及び適正性の確保を図ります。苦情等発生した際、マニュアルにそって迅速に対応します。その後、情報の共有を行うことでサービスの質の向上につなげます。

<居宅介護支援事業所との連携>

新規利用者の情報収集、利用中に変化があった方の情報提供、日程調整を行います。居宅介護支援事業所と連携を図ることで、地域のニーズを理解し、施設の役割を明確にし、利用促進につなげていきます。サービス担当者会議等は積極的に参加し、情報の提供・共有に努めます。

<連絡帳>

家族との連絡を密に行うことで、サービスの透明化を目指します。また利用者に対する要望や相談も記入していただけるよう、家族へ周知します。

c. 生活支援（毎日の生活・日課、クラブ活動、買い物、環境改善）

<毎日の生活>

クラブ活動、居酒屋、ボランティアの受入れ等を行い、生活を楽しめるよう支援します。

<買い物>

利用者の希望に沿えるよう、買い物の代行や付き添いにて支援します。

<外出>

苑外レクリエーションはもちろん、利用者の希望に沿えるように支援します。

<環境改善>

建物、設備その他の環境について、必要時に改善措置を速やかに講じていきます。

<散髪>

理容師の協力を得て、毎月第3週（月・水・木・金）に実施します。

<洗濯>

職員により、毎日行います。利用者の衣類の紛失や配り間違え、破損のないように細心の注意を払います。毛製品は、他の洗濯物とは別に洗濯します。

<帰宅支援>

利用者や家族の希望に沿えるよう、送迎や付添いを支援します。

<忘れ物>

利用後に衣類等の忘れ物があった場合は、速やかに家族に連絡を取り、3日以内で返却できるよう努めます。

<利用者記録>

新規に利用される方は、写真撮影を行い、利用者記録を作成します。利用時の注意事項や送迎時の注意点等をまとめ、安心・安全なサービスを提供します。

<レクリエーション>

毎月利用者独自の苑内・外レクリエーションを企画・実施することでサービス向上を目指します。苑外レクリエーションを企画した場合、利用者・家族に参加の意向を確認してからサービスの提供をします。料金等が発生する場合は、月の利用料金と一緒に口座引落とします。

d. 安全・事故防止

ヒヤリハット、アクシデント報告書を提出し、分析を行い、事故の再発防止に取り組みます。万が一、事故があった際には、早急に家族等に連絡をし、迅速な対応を行います。ご家族からの要望や苦情などの声をもとに施設全体でサービスの向上に努めます。また、ヒヤリハット、アクシデント報告書の分析や事故防止対策委員会を定期的に開催し、結果を基にヒューマンエラーを可能な限り防止すると共に、利用者の安全管理を徹底します。

e. 個人情報保護

個人情報は、「個人情報保護法」の趣旨をふまえて、保護・共有していきます。利用目的については、契約書等に記載すると共に、説明し、同意を得ます。個人情報の利用目的に関して文書を施設内に掲示し、明確にしていきます。

f. ボランティア受け入れ

施設と地域社会との交流を推進します。近隣の保育所、小学校、中学校等の児童との交流を促進し、地域の子供たちとのふれあいの場を広げていきます。ボランティアを積極的に受け入れ、地域社会との繋がりを深めていきます。

g. 調理と献立

調理の工夫としては、咀嚼、嚥下困難者に対して、他職種との連携を図り、各個人に合わせた食事形態や内容を検討し、より安全においしい食事の提供を心がけます。またソフト食などを取り入れて、より安全で飲み込みやすい食事形態を検討します。献立については、四季を感じる献立を取り入れて、季節毎の新鮮な材料を使用します。行事食を献立に取り入れ、生活にメリハリがつくように心がけます。なお盛り付けの工夫として料理に合った器を使用します。残菜量及び嗜好調査の面でも栄養士自ら随時食事時の声掛け、見守

り介助を行い、残菜，嗜好の把握に努めます。

h. 実習生の受け入れ

福祉従事者としての人材を育成します。実習生を受け入れることで、職員一人ひとりが自分の職務を再認識し、実習生と共に働くことで職場に緊張感と職場の活性化を図ります。

i. 年間行事予定

利用者の日常生活の中で季節を感じ取っていただきたく、年間を通して様々な行事を予定しています。また季節感だけでなく、昔からの風習も大切にしていきたいと考えています。食事やおやつメニューも行事や季節にあったものを提供します。行事の予定は、利用者を楽しみや期待を持っていただくことを目的に随時、貼り出しや声掛けでお知らせします。

j. 利用者の日課

時 間	内 容	備 考
6：15～	起床	
7：00～	洗顔、顔そり	
7：30～	ラジオ体操	
8：00～	朝食	
10：00～	お茶	
12：00～	昼食	
14：00～	入浴	
15：00～	お茶、おやつ、レクリエーション、機能訓練	
17：00～	口腔機能体操	
18：00～	夕食	
19：30～	就寝前薬・水分補給	
21：00～	消灯	

k. 職員の日課・業務

<管理者>

法人理事会の決定事項の執行及び事業報告
施設経営管理の統括
年間事業計画、部門目標の策定及び進行管理
相談・介護・看護・栄養部門の連携を支援
諸規程執行の管理
建物、設備備品の保全運用管理
職員給与、福利厚生に関する事務、人事労務管理
内外部署との連絡調整、外注業務と調整
関係帳簿、報告書、台帳の整備保管
郵便受発信、電話、来苑者の受付などの業務

<介護支援専門員>

解決すべき課題を個別に把握し、課題分析

課題に対する目標を設定
施設サービス計画原案の作成
サービス担当者会議の開催、連絡調整
施設サービスの経過観察、評価と記録
生活相談員不在時は業務を、代行する。

<生活相談員>

利用者全般の管理統括

- ・利用者の生活相談、援助
- ・利用者の入退所・入退院・通院に関する連絡事項
- ・利用相談、利用者の死亡、遺留金品に関する事務

保険者、家族などの連絡調整

利用者に関する統計及び事務の統括

サービスに関する職員間の連絡調整、管理者への報告

- ・居宅支援事業所への訪問による情報収集
- ・サービス担当者会議出席

内外部署との連絡調整、外注業務の調整

職員研修の統括

実習生・ボランティアの受け入れ

ケース記録、各種記録の指導

苦情、相談受付

職員への指導、助言

請求業務

介護支援専門員が不在時は、業務を代行する。

<主任（副主任）>

職員のシフト管理

職員の指導と教育・育成

利用者の状態把握

業務の把握と改善及び現場の指揮

他部門他職種との連絡調整、管理者への報告

実習生・ボランティアの受け入れと指導

<介護職員>

利用者の日常生活の援助、介助

施設サービス方針の検討、実施、記録、評価

ケース記録、介護日誌、会議録などの記録

行事、クラブ活動などの計画実施、記録報告

他職種との連絡、協力、

備品、日用品の請求、管理

施設建物、設備備品の保全連絡

住環境の整備

実習生や研修生の指導

送迎業務

入退院、通院介助

機能訓練指導員等との連携による機能訓練の実施

<看護職員>

利用者の看護、健康管理及び保健指導

医療品機材の管理、日誌や会議録他、記録の作成・保管

診療介助、入退院、通院介助

医療理由による食事変更届の作成と連絡、特別食（経管栄養等）の実施と管理

環境衛生の実施指導及び職員への教育と指導

医師や他部門他職種との連絡調整及び医師、管理者への報告

機能訓練の実施

利用に関する医療的事項の説明

実習生や研修生の指導

<機能訓練指導員>

機能回復訓練の計画、立案、実施及び評価と記録

機能減退防止訓練の実施及び評価と記録

日常生活動作訓練の実施と指導

<管理栄養士（栄養士）>

栄養部門の管理統括

栄養、調理業務全般の実施状況把握

職員のシフト管理

職員の指導と教育・育成

献立表作成・実施、新メニュー導入時の説明

衛生管理・指導

食材料の発注、検品、検収、在庫管理

利用者の摂食調査と嗜好調査、残菜調査及び状態把握（血糖、体重、検査結果等）

栄養指導と栄養マネジメント

他部門他職種との連絡調整

<調理員>

調理業務（仕込み・調理・盛り付け）、新メニューの提案

調理室、調理器具、食品保管と衛生管理

食材料の検品、検収

職員の指導と教育・育成

利用者の摂食調査と嗜好調査

1. 定例会議と記録

会議は、「情報の伝達と確認」、「問題に対する解決策の検討や決定」、「職員間や部門間の調整」など、さまざまな目的で開かれます。的確な会議運営を行うために、次の3つを基本ルールとします。①会議の目的やテーマを明確にすること、②参加者は事前準備と事後

の記録を残すこと、③会議開始時間と終了時間をあらかじめ決めること。また、会議に参加できなかった職員には口頭で報告、または会議録を読むことで周知します。

<リーダー会議> (毎月)

管理者、介護支援専門員、生活相談員、介護・看護主任（副主任）、管理栄養士（栄養士）により、現状の課題等に関する解決策の検討・決定・評価をします。また、事業計画や部門目標の進捗管理をします。

<職員会議及びグループ会議> (毎月)

介護サービス提供において、グループ、委員会、系の進行状況や問題点・課題について解決するための策の検討・決定・実施・評価をします。数多い介護職員をまとめるために、意見交換や情報共有と発信ができる場とします。

<医務室会議> (毎月)

看護職員全員で、利用者の状況を確認し合い、情報を共有することで、同じ対応や処置ができるようにします。

<厨房会議> (毎月)

厨房職員全員で、必要な情報を共有することで、同じ作業、効率の良い作業ができ、利用者に満足していただける食事の提供をします。

<各種委員会>

(1) 感染症対策委員会 (1 回 / 3 ヶ月)

様々な職種から構成された委員によって、施設内の衛生管理、日常のケアにかかる感染対策等を協議し、各職員が指針やマニュアルに基づいたサービスの提供できるよう周知・徹底します。感染症対策マニュアルと衛生管理マニュアルの見直しも計画的に実施します。

(2) 防災対策委員会 (1 回 / 2 ヶ月)

火災・震災・その他の災害から、利用者、職員、その他本施設に出入りするすべての者の身体の保護安全を図ることを目的として、防災管理組織の体制作りし、計画を立て定期的に防災訓練等を継続的に実施します。また地域との合同避難訓練を検討します。

(3) 褥瘡対策検討委員会 (1 回 / 2 ヶ月)

多職種にて構成されるリーダー会議内において開催をします。対応策を検討・決定し、周知・実施・評価のサイクルを回し、褥瘡予防、悪化防止、完治を目指します。

(4) 事故防止対策委員会

施設におけるリスクマネジメントの目的には、単なる事故への対処だけではなく、ケアの質の向上が根本にあるということを認識し、適切なケアが行われた結果、事故防止に繋がることを目標とします。ヒヤリハット報告書、アクシデント報告書、事故報告書の分析などから定期的に委員会を開催し、協議することで事故の再発・未然防止に取り組みます。

また介護保険における高齢者虐待法の趣旨の理解及び利用者の権利擁護の視点に立った介護を行い、身体拘束ゼロを継続します。

(5) 身体拘束廃止委員会 (1 回 / 3 ヶ月)

多職種にて構成されるリーダー会議内において開催をします。施設が一丸となって入居者に対する身体的拘束、その他入居者の行動を制限する行為の適正化を図り、もって入居者の人権および尊厳を守るために活動します。

<各種係>

(1) 水分係

基本を 1500m l /日に、加えて体重や現病歴等を考慮しながら、個々の必要な水分摂取をしてもらうための取り組みを計画し、情報共有・実施・評価、またはそのデータの記録をします。

(2) 食事係

1500k c a l /日の常食を食べることを目標に、個々の課題を解決する取り組みを計画し、情報共有・実施・評価、またはそのデータの記録をします。

(3) 排泄係

基本「下剤を使用せずにトイレで排便」を目標に、個々の課題を解決する取組みを計画し、情報共有・実施・評価、またはそのデータの記録をします。

(4) 運動係

基本「歩行」を行うことを目標に、個々の課題を解決する取組みを計画し、情報共有・実施・評価、またはそのデータを記録します。

(5) 入浴係

利用者がゆっくり安心して入浴していただけるように、入浴方法を検討します。入浴介助マニュアルについて評価を行い、改善点及び改善策を挙げ、マニュアルの見直しも計画的に実施します。浴室や中庭の環境整備、衛生管理も行います。

(6) 行事係

日常生活の中で季節を感じ取っていただくため、年間を通して様々な行事を計画します。そして利用者・家族の方に喜んでもらえるような企画・実行ができるように一元的な管理をします。また、行事の様子を記録に残し、更に良いものができるようにしていきます。その記録が皆にわかるように、家族との通信に利用するなど効果に関しても検討します。また、施設と地域の交流が図れることを目標に、地域の行事に積極的な参加を計画的に行います。

3. 3. 職員の能力向上の取り組み

福祉業界サービスにおいては、職員の質が直接ご利用者様のQOLにかかわり、直接的な評価を受けます。その中で職員に求められる能力も質・量共に高くなっています。

積極的な研修会、勉強会への参加により、美明会職員としての美明会理念及び社会人として必要な知識を理解し、職員の資質向上を図ることを目的とします。

<内部研修>

新人研修

伝達研修

研修を受講した職員が、研修内容を他の職員に伝達し内部で周知・展開します

<外部研修>

個人情報保護，成年後見制度（生活相談員）

認知症実務者研修，口腔ケア，排泄ケア（介護職員）

ターミナルケア，施設看護師研究地域連携勉強会（看護職員）

メニュー提案会，給食研究会，食中毒予防研修会（栄養課）

<勉強会>

身体拘束，虐待防止，認知症，ターミナルケア，自立支援，事故防止等について、特養主催の勉強会を毎月開催します。

3. 4. 業務改善の推進と結果の評価

基本理念、事業理念やサービス方針等を実現するために業務改善を推進・実行し、定期的に評価して行きます。

a. 利用者満足把握

面会者カードの裏側アンケートを通じて、ニーズ把握に努め、サービスの向上に繋がります。また、利用者家族からの意見に対しても迅速丁寧に対応し、課題の抽出、解決することにより、サービスの透明化を目指します。

b. マニュアルの評価

事業所における様々なマニュアルが、業務を円滑に行うためにきちんと機能するものとなっているかを、期限を決めて責任者が、評価・見直し・更新を行います。

c. サービスの自己点検

私たちは、介護保険制度における法令遵守に自ら進んで努めるため、県の示す自己点検ツールを用いて、1回／1年、自己評価を行います。

また、年1回内部監査を実施することで、サービスの質の向上に努めます。

d. 戦略決定に現場の意見を反映させる取り組み

事業所の効率化やはたらきやすさなど、改善すべきアイデア・意見は、部署代表者等がまとめ、部署代表者会議で提案するもの、各事業所で検討・実施するものに区分します。運営委員にも直接話すこともできることとします。また現在行われている提案書制度を活用するなど、あらゆる方法でアイデアを反映させます。

部署代表者会議での決定事項等については、各事業所会議（職員会議等）にて職員全員に周知します。会議に出席できなかった職員には、口頭で報告、または会議録を確実に読むことで全員周知を図ります。

以上

社会就労センター梨花事業計画（2023年度） （生活介護，就労継続支援B型）

1. 事業組織の理念とサービス方針

社会就労センター梨花（以下、梨花という）

・事業理念

利用者家族の多様化するニーズや必要とする支援に対して、安心して満足する支援サービスを実現します。

職員は、常に資質向上に努め、思いやりとチームワークをもって、自分の仕事に誇りを持ちます。

地域の福祉拠点、社会資源として、地域福祉の発展に貢献します。

・サービス方針

多様化するニーズに答えられる活動を計画的に取り組み、利用者家族の安心と満足の笑顔を実現します。

自己決定の場面が増えるように「経験すること」「選択すること」「皆と一緒に」を目的に支援を実施します。

障害福祉サービスに携わる職員としてスキルの向上、資質の向上を計り「選ばれる事業所」「満足できる事業所」とします。

・中長期目標

障害者の自立と社会参加を基本として、自己決定と自己選択を尊重します。

生活介護支援や文化的活動，働く場を提供し、その人に応じた知識及び能力向上のための必要な訓練を行います。

2. 梨花の現状と課題及び当期運営目標と重点方針

2. 1. 現状の課題

梨花における現状の課題を以下のように整理しました。

現状における問題点 (改善が必要と思われる点)	考えられる原因	考えられる対応策
組織の構造・制度面	・現場リーダーの不在により組織として稼働できていない場面があった	・リーダー職を任命し組織の見える化と業務分担
マネジメント面	・無資格や未経験の職員が増え利用者理解、法人理念理解への伝達、育成が必要	・研修や会議を通して情報周知及び職員の育成
文化・風土面	・業務や利用者支援の統一が不十分	・業務内容の明確化及び法人としての引き継ぎ事項確認
人材面	・職員確保及び職員育成	・職員の入退職
経営資源面(人材以外)	・物価高騰による備品確保及び資源の使用	・備品管理表活用 ・職員の意識した使用
サービス面	・行事等の外出における利用者支援が減少	・感染症への配慮 ・請負作業で受注が不安定
		・少人数ずつの開催や実施 ・日課の検討

	・安定した作業提供		
--	-----------	--	--

2. 2. 前期の改善課題の評価

前期の事業計画に挙げた課題の改善状況（積み残し状況）について下記のように評価しました。

重点方針	達成度 評価 5段階	計画未達成の場合の原因 (なぜ達成できなかったのか)	当期にとる必要があると思う対策
1. 「梨花を利用して良かった」と思われるように利用者の方の活動の充実を計ります。また保護者の方には活動の様子を伝えていきます。本人・ご家族が「安心して満足できる」ように支援を行なっている職員との信頼関係の構築に努めます。	3	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍の中、陽性者が確認されたことにより事業所が臨時休業となった ・感染経路が辿れず臨時休業することになったが感染が早かった ・臨時休業に伴い利用者や保護者へ不安を与えてしまった ・苦情要望があり改めて考える場面があった 	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ感染防止及び対策を見直しと実施 ・送迎時乗車前の検温及び噴霧消毒 ・自宅での体温管理表活用 ・事業所前での検温と把握、日中の検温と把握 ・利用者の様子観察強化及び家族への啓発活動 ・保護者との関係性構築 ・利用者の特性を理解したサービス提供及び人材育成
2. 事業所内の環境整備、整理整頓、安全な環境や必要な設備の充実に努めます。	4	<ul style="list-style-type: none"> ・計画的な実施が行われなかった 	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所内の必要な設備の確認及び会議等での話し合い
3. 支援に携わる職員の資質向上、スキルアップを目指します。	2	<ul style="list-style-type: none"> ・法人内の研修には参加できたが外部への研修参加ができなかった 	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナの影響にもよるが外部の研修に参加できるよう情報収集し参加を促す ・事業所内研修の開催

2. 3. 当期の外部環境予測

当期の梨花を取り巻く環境を下記のように予測しました。

分類	施設を取り巻く環境の動向 (当期に予想される変化)
マクロ (法令、制度、景気、労働市場、人口動態、経済、社会、技術、文化など)	<ul style="list-style-type: none"> ・通所事業所を利用しながら夜間の利用場所を模索している。 ・重度の障害者の受け入れ先が見つからず緊急時に困っている利用者及び保護者がいる。 ・障害者の地域移行や障害者、健常者の共同した社会を目指している。 ・障害の理解、障害の受け入れを求める声は多い。

	<ul style="list-style-type: none"> ・児童から成人への成長過程での障害の理解、入所及び通所のサービス選択が保護者意向になり易い。
ミクロ (館林及びその圏域：板倉、明和、千代田、邑楽、大泉)の障害者の数、近隣の競合施設の動向、自施設の評判など)	<ul style="list-style-type: none"> ・入所施設への待機者増加。 ・次世代への職員確保。 ・男性職員が不足している。 ・県開催の部会や研修参加が乏しく、開催場所が前橋となる事が多く交通の便が悪い。 ・特別支援学校卒業生の進路先が少ない。背景には事業所の定員等の関係あり。

2. 4. 当期の運営目標及び重点方針

上記で抽出した現状の課題と前期の課題の改善状況（積み残し状況）を整理し、更に当期の梨花を取り巻く環境とを勘案し、当期の運営目標及び重点方針を下記のように設定しました。

・当期の運営目標

- ◎ 安定した利用人数の確保に努め、利用者支援の質の向上を目指します。
- ◎ 人材の確保に取組み次世代リーダー育成を目指します。

・当期の重点方針

重点方針（重点課題）	具体的方策
1. 安定した利用者確保に努めます。	① 行政や相談員との連携及び特別支援学校の実習生を受入れ、梨花の情報を発信します。 <全職員> ② SNSを活用し、事業所の取組みを外部へ発信します。 <全職員> ③ 自立支援協議会開催による事業所説明会へ出席して事業所の認知度を向上します。 <サービス管理責任者>
2. 利用者満足度を高める取組みをします。	① 毎月の事業所会議で、課題や問題を話し合いながら、業務の見直し及び改善を行い、円滑に仕事が行える体制作りを目指します。 <全職員> ② コロナ禍であっても年間を通して、様々な行事や催し物を開催し、利用者満足度を高めます。 <全職員>
3. 職員の資質及び支援力向上を目指します。	① 群馬県知的障害者福祉協会開催の研修に出席するなど研修会への積極的な参加を促します。 <全職員> ② 利用者の特性を理解し統一した支援、安全な支援ができるよう会議の開催などで職員間の情報共有を行います。 <全職員>

3. 梨花が実行する当期活動と評価

3. 1. 梨花が計画・実行・統制・是正する場合の意思決定方法（意思決定機関）

- ・職員会議（事業所ごとの会議）を意思決定機関とします。月1回全員参加の職員会議にてサービス管理責任者が会議の議題、活動の計画等の書面を作成、「より良い支援とは」といった意識で「現状の課題と必要な支援」や「本人・保護者の方の要望や相談」、「活動や行事の計画と実施、振り返り」などを話し合い決定し実行します。会議の内容は「会議録」を作成し非常勤職員等にも回覧、周知できるようにします。「ヒヤリハット」「事故報告書」「活動や行事」等の場合は報告書やその後の経過をまとめ再発防止や今後の活動に活かせるようにします。
- ・職員会議前に各自確認事項、意見等を考えて参加できるようにします。利用者の方に対

しての「必要な支援」や「日々の観察・見守りにおける着眼点」については「個別支援計画」に基づいて会議で報告、職員間で同じ目的、同じ方向性の意思統一を図り、より良い支援を実現できるようにします。

3. 2. 日常業務の確実な実行と評価

基本理念、事業理念やサービス方針を下記の日常業務を通じて実行して行きます。

a. 個別支援計画書の作成

サービス管理責任者は利用者の置かれている環境及び日常生活全般の状況等を通じて利用者及びその家族が希望する生活や課題から相談支援専門員が作成した「サービス等利用計画」に基づき、到達目標を設定しより個人個人にあった具体的な個別支援計画を作成します。作成に当たっては利用者の方本人の生活に関わる相談支援センターや他事業所、関係機関、ご家族等と「担当者会議」、事業所においては担当の生活支援員と「個別支援計画作成会議」を行ないます。

個別支援計画の内容について利用者とその家族に対し説明し、文書により同意を求め交付します。利用者本人、ご家族はいつでも個別支援計画についての説明を求め、意見を述べることができます。

個別支援計画作成後、6ヶ月に1回以上定期的にモニタリングを本人、ご家族と面談して行ないます。個別支援計画実施状況の把握を行ない必要に応じて個別支援計画の変更を行います。変更については利用者の方とその家族に説明をし、文書により同意を求めます。

利用者の方の日々の様子や活動内容は「業務日誌」と「個人観察記録」に記載して、個別支援計画に反映します。

b. 就労及び介護支援（送迎、食事、排泄、入浴、健康管理、相談及び援助、連携）

<就労支援> ※就労支援B型

委託事業として梨花における作業（リネン作業として洗濯物たたみ作業とリサイクルハンガーの分別・箱詰め作業を中心）、また事業所以外の作業（除草作業、工場敷地内の除草や清掃）を行ない作業能力や理解力、基礎体力の向上、協調性や職場・社会規律の遵守を習得するための支援をします。また利用者の作業評価に基づいて工賃を支給します。「就労したい」といった要望があがったときは就労支援ワーカーと連携して希望する職種の把握などの就職相談、ハローワークへの求職登録や求職活動、企業等での現場実習（2～3週間）の実施、就職後の職場定着に向けたアドバイスや定期的な訪問を実施します。

<送迎>

館林市及びその圏域（板倉、明和、千代田、邑楽、大泉）における利用者の方やご家族が安心して社会就労センター梨花に通えるように利用者の方・ご家族の意向に沿ったDoor to Doorの送迎を提供します。安全運転、交通規則の遵守に十分配慮して事故防止に努めます。

<食事> ※生活介護

栄養バランス、利用者の方の身体の状況、希望や嗜好を考慮した食事の提供を行ないます。食事のマナーとして食前・後の挨拶、正しい箸や道具、作法の周知や楽しい雰囲気の中での食事するための「皆との食事の時間は楽しい時間」といった環境整備の支援を行な

います。食事前の手洗いを周知・習慣化だけでなく事業所内の消毒、清潔にも十分に配慮します。

＜排泄＞ ※生活介護

自立支援に向けて取り組むとして、可能な限り排泄はトイレで行なえるようにします。利用者の方のプライバシーには十分に配慮して、1人ひとりに合わせた対応や援助「必要な支援」を行ないます。

＜入浴＞ ※生活介護

入浴前の健康チェックや検温を行ない状態に応じて安全かつ安心して入浴していただけるように機械浴・一般浴による入浴サービス提供を行ないます。入浴時のプライバシーの保護は徹底して守ります。

＜清潔・衛生管理＞

利用者の方が日々使用する活動場所や廊下、トイレ等を清掃します。廊下や手すり、ドアノブなどは感染症予防対策として次亜塩素酸精製水を噴霧等します。

＜苦情受付＞

苦情受付窓口を設置して、サービスに対する利用者の方・ご家族が安心して利用できるようにします。利用者の方の権利擁護や障害福祉サービスに携わる職員としての信頼及び適正性の確保を図ります。苦情等が発生した際には、親切・丁寧・即対応の支援を行ないサービスの質の向上につなげ、信頼される事業所となるようにします。

＜連絡帳＞

日々の利用者の方の状況や連絡事項、要望や質問事項などご家族との「情報共有」を行ない、サービスの透明化や風通しの良い事業所を目指します。

＜虐待防止＞

利用者の方の人権の擁護・虐待の防止等のために、「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律（平成23年法律第79号）」を遵守します。虐待防止に関する責任者を選定して職員に対しては虐待防止を啓発・普及するための研修を実施します。相談支援センターや行政との連携を図り、法令遵守、成年後見制度等の制度の理解に努め、必要な利用者の方への利用等も支援します。

＜関係機関、行政との連携＞

サービス管理責任者は相談支援センターや就業センター、他事業所や行政と連携して利用者の方の現状と今後の生活、本人やご家族の要望を把握します。事業所の役割を明確にして地域の社会資源として共生社会の実現に貢献できるようにします。自立支援協議会や部会、事業所外研修等に積極的に職員を派遣して、事業所の情報の発信と共有に努めます。

c. 生活支援（作業活動、グループ活動と個別活動、季節行事、社会体験）※生活介護

＜作業活動＞

午前中の9：30～11：30は作業活動としてCDケースの分別、リサイクルの作業に取り組みます。（業者名 タテプラ）

「仕事をする事」は誰かのためになっている、社会貢献となることや「できること、役割分担で取り組むこと」が利用者の方にとって経験となり、本人の成長につながる「成

功体験」になるように環境の構造化、作業工程の組み立て、作業適正の判断、能力の向上を目的に支援を行ないます。保護者の方の「できることに取り組んでほしい」といった要望にも答えられるようにしていきます。

＜グループ活動と個別の活動＞

午後の13:00～15:00はグループに分かれての創作活動や健康維持のために周辺や圏域内の公園のウォーキングコースの散策、個別に嗜好にあった活動（個人の作品作り、DVDの鑑賞、音楽鑑賞、プットイン等の治具、ジグソーパズルやレゴブロックなど）を行ないます。活動する場所や使用する遊具を明確にして「選択できるように」「見通しを持って活動できるように」視覚的構造化の支援を行ないます。

＜季節行事＞毎月1回 事業所全体及びグループごとに

季節ごとに「季節を感じられる行事」を実施します。4月～7月は圏域内の施設、公園に菜の花、桜、芝桜、蓮、菖蒲、紫陽花、向日葵など「花を見に行こう」を目的として事業所外に外出します。3ヶ月ごとに誕生会として事業所内、外で外食やボウリング・カラオケ、お菓子作りを行ないます。利用者の方個人個人に欲しいものを聞いて誕生日当日にプレゼントを渡します。8月～9月はカキ氷や事業所内でのプール、夕涼み会、10月～12月にはハロウィンやクリスマス会、餅つき、1月～3月には初詣、節分、バレンタインデー、ホワイトデーを実施します。

＜社会体験＞毎月1回 事業所全体及びグループごとに

お菓子作りや野外でのカレーライス作り、日帰り旅行や宿泊体験、美術館の見学やイベントへの参加など利用者の方本人にとって社会就労センター梨花を利用することで「経験・体験する」ことの機会の提供となるように実施します。「経験＝知っている」といったことが「選択する＝自己決定」につながり、利用者の方にとって成功体験の積み重ねになるように計画、実施します。

d. 安全・事故防止

ヒヤリハット、アクシデント報告書を提出し、分析を行い、事故の再発防止に取り組みます。万が一、事故があった際には、早急に家族等に連絡をし、迅速な対応を行います。ご家族からの要望や苦情などの声をもとに施設全体でサービスの向上に努めます。また、ヒヤリハット、アクシデント報告書の分析や事故防止対策委員会を定期的で開催し、結果を基にヒューマンエラーを可能な限り防止すると共に、利用者の安全管理を徹底します。

e. 個人情報保護

個人情報は、「個人情報保護法」の趣旨をふまえて、保護・共有していきます。利用目的については、契約書等に記載すると共に、説明し、同意を得ます。個人情報の利用目的に関して文書を施設内に掲示し、明確にしていきます。

f. 実習生の受け入れ

福祉従事者としての人材を育成する為、実習生を受け入れます。職員1人ひとりが自身自身の職務を再確認し、実習生と共に働くことで職場に緊張感と職場の活性化を図ります。

圏域の特別高等支援学校から6月、9月、1月に「就業体験」として実習の受け入れを行ないます。事前のオリエンテーリングで実習の目的や生徒の状況を確認、実習終了時の報告会で振り返り評価するといった流れです。

g. 年間行事予定

年度末までに次年度の「年間行事予定表」を管理者・サービス管理責任者・担当職員とともに検討・作成し、執り行ないます。

h. 利用者の日課

時 間	生活介護	就労支援B型
9:20～	送迎, 梨花到着	
9:35～	ラジオ体操 作業開始	作業の準備, 会議
10:00～	作業活動 入浴	作業
10:50～	休憩, 水分補給, トイレ	
11:00～	作業活動 整容 水分補給	作業
12:00～	昼食, 歯磨き, 昼休み	
13:00～	日中活動, 個別活動, ウォーキング(散策), 創作活動	作業
13:50～	休憩, 水分補給, トイレ	
14:00～	個別活動, グループ活動, ウォーキング(散策), 創作活動	作業
15:00～	後片付け, 清掃, 帰りの準備	
15:40～	送迎・梨花出発	

i. 職員の日課・業務

<統括>

群馬部門施設経営管理の統括

各事業所の従事者に法令や各規定を遵守させるための必要な指揮命令

各事業所職員その他の管理

<管理者>

業務の実施状況の把握

従事者に各規定を遵守させるための必要な指揮命令

各事業所間の連絡、調整その他管理

<サービス管理責任者>

一人ひとりに合わせた個別支援計画の作成に関する業務

・利用者に対するアセスメント、面接

・利用者家族に対する個別支援計画の説明と交付

・個別支援計画の実施状況の把握(モニタリング)

・定期的なモニタリング結果の記録、個別支援計画の変更(修正)等

個別支援計画作成に係る会議、担当者会議、ケース会議等の運営

相談支援センターや行政、他福祉サービス事業所などの関係機関との連絡調整

生活支援員等サービス提供職員に対する技術的な指導や帳票類作成の助言

<目標工賃達成指導員>

単価アップのための交渉や新しい作業受注のための営業など業者との連絡・調整

作業内容と利用者の方の作業能力とのマッチング、分析

作業の受注や連絡、苦情の対応、請求書の作成

作業実績、利用者の方の作業能力評価等の書類作成

<職業指導員，生活支援員>

利用者への必要な支援と介助（入浴、食事、排泄、口腔ケア、健康観察と衛生管理等）

送迎、移動の支援と介助

作業活動、日中活動、行事の実施と支援

書類の作成（業務日誌、個人観察記録、その他サービス利用に係る書類等）

<看護職員>

利用者の方のバイタルチェック・健康観察と衛生管理

必要により傷処置・軟膏塗布等施行

看護日誌等の書類作成

j. 定例会議と記録

<サービス管理責任者会議>（毎月）

統括、管理者、各事業所のサービス管理責任者、相談支援専門員等で、現場の問題点や職員の育成等の問題点について話し合い改善等を行ないます。

<事業所ごとの職員会議>（毎月）

業務連携会議として月1回の職員会議を開催します。利用者の方の状況や経過、翌月の活動、行事予定、業務改善や現状の課題等の討議及び意見交換を行ないます。

<ケース会議>（それぞれ毎月）

利用者の方の再アセスメントや個別支援計画作成、モニタリングといった期間（2月～4月、8月～10月）に計画的に実施します。また利用者の方の身体及び情緒面、行動面などに変化があったり、検討が必要なケースには随時実施します。

3. 3. 職員の能力向上の取り組み

梨花を利用される方々に対して、安心して満足するサービス提供ができるように職員の支援への考え方やニーズへの対応、障害特性を理解しての支援や対応、気づくことや受容するといった能力向上の取り組みのために定期的な研修や他事業所への見学、研修会への職員派遣などを計画して実行します。

3. 4. 業務改善の推進と結果の評価

基本理念、事業理念やサービス方針等を実現するために業務改善を推進・実行し、定期的に評価して行きます。

a. 利用者満足把握

面会者カードの裏側アンケートを通じて、ニーズ把握に努め、サービスの向上に繋がります。また、利用者家族からの意見に対しても迅速丁寧に対応し、課題の抽出、解決するこ

とにより、サービスの透明化を目指します。

b. マニュアルの評価

事業所における様々なマニュアルが、業務を円滑に行うためにきちんと機能するものとなっているかを、期限を決めて責任者が、評価・見直し・更新を行います。

c. サービスの自己点検

私たちは、障害者総合支援法における法令遵守に自ら進んで努めるため、県の示す自己点検ツールを用いて、1回／1年、自己評価を行います。

また、年1回内部監査を実施することで、サービスの質の向上に努めます。

d. 戦略決定に現場の意見を反映させる取り組み

事業所の効率化やはたらきやすさなど、改善すべきアイデア・意見は、部署代表者等がまとめ、部署代表者会議で提案するもの、各事業所で検討・実施するものに区分します。運営委員にも直接話すこともできることとします。また現在行われている提案書制度を活用するなど、あらゆる方法でアイデアを反映させます。

部署代表者会議での決定事項等については、各事業所会議（職員会議等）にて職員全員に周知します。会議に出席できなかった職員には、口頭で報告、または会議録を確実に読むことで全員周知を図ります。

以上

地域活動支援センタースワン事業計画（2023年度）

1. 事業組織の理念とサービス方針

地域活動支援センタースワン（以下、スワンという）

・事業理念

利用者家族の多様化するニーズや必要とする支援に対して、安心して満足する支援サービスを実現します。

職員は、常に資質向上に努め、思いやりとチームワークをもって、自分の仕事に誇りを持ちます。

地域の福祉拠点、社会資源として、地域福祉の発展に貢献します。

・サービス方針

多様化するニーズに答えられる活動を計画的に取り組み、利用者家族の安心と満足の笑顔を実現します。

自己決定の場面が増えるように「経験すること」「選択すること」「皆と一緒に」を目的に支援を実施します。

障害福祉サービスに携わる職員としてスキルの向上、資質の向上を計り「選ばれる事業所」「満足できる事業所」とします。

・中長期目標

障害者の自立と社会参加を基本として、自己決定と自己選択を尊重します。

生活介護支援や文化的活動、働く場を提供し、その人に応じた知識及び能力向上のための必要な訓練を行います。

2. スワンの現状と課題及び当期運営目標と重点方針

2. 1. 現状の課題

スワンにおける現状の課題を以下のように整理しました。

現状における問題点 (改善が必要と思われる点)		考えられる原因	考えられる対応策
組織の構造・制度面	・法人の基本理念が職員に浸透していない	・職員への基本理念の周知不足	・既に掲示されている基本理念の定期的な確認
マネジメント面	・利用者確保が困難	・他の障害福祉サービスと比べ事業としての関心が低い	・現サービス利用者や保護者に日々の利用促す
文化・風土面	・開所時から梨花に頼った運営が続いている	・当初は併設の梨花(授産施設)と一体的に運営していたため	・様々なサービスを提供できるため、その内容の見直し
人材面	・人員配置が必要最小限のため欠勤等があると1人体制となる	・事業規模等を考慮するとこれ以上の配置は難しい	・提供するサービスの見直しや業務を標準化
経営資源面(人材以外)	・建物、備品の経年及び使用劣化が目立つ	・建物は15年以上経過し、備品も日常的に使用しているため	・定期点検や清掃を行い、保守管理する
サービス面	・利用者家族の多様化するニーズに対応できない	・必要な知識や技術の欠如	・研修による職員の資質及び専門性の向上

2. 2. 前期の改善課題の評価

前期の事業計画に挙げた課題の改善状況（積み残し状況）について下記のように評価しました。

重点方針	達成度 評価 5段階	計画未達成の場合の原因 (なぜ達成できなかったのか)	当期にとる必要があると思う対策
1. 「スワンを利用して良かった」と思われるように利用者の活動充実を図ります。また保護者には活動の様子を伝えます。本人家族が「安心して満足できる」ように支援を行なっている職員との信頼関係の構築に努めます。	3	<ul style="list-style-type: none"> ・毎月広報誌「いっぽ」や法人のInstagramで施設の活動の様子を保護者に発信する ・その他日々の様子を連絡帳等で伝えるが多様化するニーズに対し対応しきれなかった 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者及び保護者のニーズを聴き取り、その内容を活動に取入れ、日中活動の更なる充実を図り保護者との信頼関係を構築する
2. 支援に携わる職員の資質向上、スキルアップを目指します。	2	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍による研修機会の減少等で、職員の資質向上を図ることができなかった 	<ul style="list-style-type: none"> ・積極的な外部研修への参加や内部研修等により障害特性等知識を得ることで資質向上を図る

2. 3. 当期の外部環境予測

当期のスワンを取り巻く環境を下記のように予測しました。

分類	施設を取り巻く環境の動向 (当期に予想される変化)
マクロ (法令、制度、景気、労働市場、人口動態、経済、社会、技術、文化など)	<ul style="list-style-type: none"> ・地域活動支援センターとは、地域社会とのつながりを持つことが難しい障害者に対し、日中の居場所づくりや生きがい作り、日常生活での困りごとを相談できる機会の提供等を行い地域社会との交流を促進する役割を果たし、障害者の社会的孤立を防ぐことが求められる。 ・他の障害者福祉サービス同様、利用者、家族等の生活を支える上で欠かせない社会資源となっている。
ミクロ (館林及びその圏域：板倉、明和、千代田、邑楽、大泉)の障害者の数、近隣の競合施設の動向、自施設の評判など)	<ul style="list-style-type: none"> ・館林市内に「地域活動支援センター」は3ヶ所あり、利用状況は下記のとおりとなる。 <ul style="list-style-type: none"> <スワン> (定員10名 当事業所) <ul style="list-style-type: none"> 令和3年度年間延利用者数：1,127名 令和2年度年間延利用者数：992名 (135名増) <若草作業所> (定員20名 苗木町 館林市総合福祉センター内) <ul style="list-style-type: none"> 令和3年度年間延利用者数：3,519名 令和2年度年間延利用者数：3,230名 (289名増) <地域活動支援センター> (定員20名 成島町) <ul style="list-style-type: none"> 令和3年度年間延利用者数：2,965名

2. 4. 当期の運営目標及び重点方針

上記で抽出した現状の課題と前期の課題の改善状況（積み残し状況）を整理し、更に当期のスワンを取り巻く環境とを勘案し、当期の運営目標及び重点方針を下記のように設定しました。

・当期の運営目標

- ◎ 利用者、家族の立場に立って自立的に行動できる職員を育成します。
- ◎ 生産活動及び創作的活動を通し地域社会との交流の促進を図ります。

・当期の重点方針

重点方針（重点課題）	具体的方策
1. 支援に携わる職員の資質向上、スキルアップを目指します。	① 障害特性について、全職員が常に理解を深め、利用者に対し統一した支援を提供します。 <全職員> ② 法人内研修等を通して知識、技術の向上を図ります。 <全職員>
2. 利用者のニーズに応じたバランスのとれたサービスを提供します。	① 生産活動の他、年間活動計画に沿って、季節行事やレクリエーション、事業所外での社会体験を実施します。 <生活支援員> ② 日中活動についての要望や意見を聴き、利用者の満足を追求します。 <生活支援員>

3. スワンが実行する当期活動と評価

3. 1. スワンが計画・実行・統制・是正する場合の意思決定方法（意思決定機関）

- ・職員会議（事業所ごとの会議）を意思決定機関とします。月1回全員参加の職員会議にてサービス管理責任者が会議の議題、活動の計画等の書面を作成、「より良い支援とは」といった意識で「現状の課題と必要な支援」や「本人・保護者の方の要望や相談」、「活動や行事の計画と実施、振り返り」などを話し合い決定し実行します。会議の内容は「会議録」を作成し非常勤職員等にも回覧、周知できるようにします。「ヒヤリハット」「事故報告書」「活動や行事」等の場合は報告書やその後の経過をまとめ再発防止や今後の活動に活かせるようにします。
- ・職員会議前に各自確認事項、意見等を考えて参加できるようにします。利用者の方に対しての「必要な支援」や「日々の観察・見守りにおける着眼点」については「個別支援計画」に基づいて会議で報告、職員間で同じ目的、同じ方向性の意思統一を図り、より良い支援を実現できるようにします。

3. 2. 日常業務の確実な実行と評価

基本理念、事業理念やサービス方針を下記の日常業務を通じて実行して行きます。

a. 生活支援（送迎、食事、健康管理と衛生、相談及び援助他）

<送迎>

館林市及びその圏域（板倉、明和、千代田、邑楽、大泉）における利用者の方やご家族が安心して社会就労センター梨花に通えるように利用者の方・ご家族の意向に沿ったD o

o r t o D o o r の送迎を提供します。安全運転、交通規則の遵守に十分配慮して事故防止に努めます。

<食事>

栄養バランス、利用者の方の身体の状況、希望や嗜好を考慮した食事の提供を行いません。食事のマナーとして食前・後の挨拶、正しい箸や道具、作法の周知や楽しい雰囲気の中での食事するための「皆との食事の時間は楽しい時間」といった環境整備の支援を行いません。食事前の手洗いを周知・習慣化だけでなく事業所内の消毒、清潔にも十分に配慮します。

<清潔・衛生管理>

利用者の方が日々使用する活動場所や廊下、トイレ等を清掃します。廊下や手すり、ドアノブなどは感染症予防対策として次亜塩素酸精製水を噴霧等します。

<苦情受付>

苦情受付窓口を設置して、サービスに対する利用者の方・ご家族が安心して利用できるようにします。利用者の方の権利擁護や障害福祉サービスに携わる職員としての信頼及び適正性の確保を図ります。苦情等が発生した際には、親切・丁寧・即対応の支援を行ないサービスの質の向上につなげ、信頼される事業所となるようにします。

<連絡帳>

日々の利用者の方の状況や連絡事項、要望や質問事項などご家族との「情報共有」を行ない、サービスの透明化や風通しの良い事業所を目指します。

<虐待防止>

利用者の方の人権の擁護・虐待の防止等のために、「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律（平成 23 年法律第 79 号）」を遵守します。虐待防止に関する責任者を選定して職員に対しては虐待防止を啓発・普及するための研修を実施します。相談支援センターや行政との連携を図り、法令遵守、成年後見制度等の制度の理解に努め、必要な利用者の方への利用等も支援します。

<季節行事>毎月 1 回 事業所全体及びグループごとに

季節ごとに「季節を感じられる行事」を実施します。4 月～7 月は圏域内の施設、公園に菜の花、桜、芝桜、蓮、菖蒲、紫陽花、向日葵など「花を見に行こう」を目的として事業所外に外出します。3 ヶ月ごとに誕生会として事業所内、外で外食やボウリング・カラオケ、お菓子作りを行いません。利用者の方個人個人に欲しいものを聞いて誕生日当日にプレゼントを渡します。8 月～9 月はカキ氷や事業所内でのプール、夕涼み会、10 月～12 月にはハロウィンやクリスマス会、餅つき、1 月～3 月には初詣、節分、バレンタインデー、ホワイトデーを実施します。

<社会体験>毎月 1 回 事業所全体及びグループごとに

お菓子作りや野外でのカレーライス作り、日帰り旅行や宿泊体験、美術館の見学やイベントへの参加など利用者の方本人にとって社会就労センター梨花を利用することで「経験・体験する」ことの機会の提供となるように実施します。「経験＝知っている」といったことが「選択する＝自己決定」につながり、利用者の方にとって成功体験の積み重ねになるように計画、実施します。

b. 安全・事故防止

ヒヤリハット、アクシデント報告書を提出し、分析を行い、事故の再発防止に取り組みます。万が一、事故があった際には、早急に家族等に連絡をし、迅速な対応を行います。ご家族からの要望や苦情などの声をもとに施設全体でサービスの向上に努めます。また、ヒヤリハット、アクシデント報告書の分析や事故防止対策委員会を定期的に開催し、結果を基にヒューマンエラーを可能な限り防止すると共に、利用者の安全管理を徹底します。

c. 個人情報保護

個人情報は、「個人情報保護法」の趣旨をふまえて、保護・共有していきます。利用目的については、契約書等に記載すると共に、説明し、同意を得ます。個人情報の利用目的に関して文書を施設内に掲示し、明確にしていきます。

d. 実習生の受け入れ

福祉従事者としての人材を育成する為、実習生を受け入れます。職員1人ひとりが自身自身の職務を再確認し、実習生と共に働くことで職場に緊張感と職場の活性化を図ります。

圏域の特別高等支援学校から6月、9月、1月に「就業体験」として実習の受け入れを行いません。事前のオリエンテーリングで実習の目的や生徒の状況を確認、実習終了時の報告会で振り返り評価するといった流れです。

e. 年間行事予定

年度末までに次年度の「年間行事予定表」を管理者・サービス管理責任者・担当職員とともに検討・作成し、執り行ないます。

f. 職員の日課・業務

<統括>

群馬部門施設経営管理の統括

各事業所の従事者に法令や各規定を遵守させるための必要な指揮命令

各事業所職員その他の管理

<管理者>

業務の実施状況の把握

従事者に各規定を遵守させるための必要な指揮命令

各事業所間の連絡、調整その他管理

<生活支援員>

利用者への必要な支援と介助（入浴、食事、排泄、口腔ケア、健康観察と衛生管理等）

送迎、移動の支援と介助

作業活動、日中活動、行事の実施と支援

書類の作成（業務日誌、個人観察記録、その他サービス利用に係る書類等）

g. 定例会議と記録

<事業所ごとの職員会議>（毎月）

業務連携会議として月1回の職員会議を開催します。利用者の方の状況や経過、翌月の活動、行事予定、業務改善や現状の課題等の討議及び意見交換を行ないます。

<ケース会議>（随時）

利用者の身体及び情緒面、行動面などに変化があり、検討が必要なケースには随時実施

します。

3. 3. 職員の能力向上の取り組み

スワンを利用される方々に対して、安心して満足するサービス提供ができるように職員の支援への考え方やニーズへの対応、障害特性を理解しての支援や対応、気づくことや受容するといった能力向上の取り組みのために定期的な研修や他事業所への見学、研修会への職員派遣などを計画して実行します。

3. 4. 業務改善の推進と結果の評価

基本理念、事業理念やサービス方針等を実現するために業務改善を推進・実行し、定期的に評価して行きます。

a. 利用者満足把握

面会者カードの裏側アンケートを通じて、ニーズ把握に努め、サービスの向上に繋がります。また、利用者家族からの意見に対しても迅速丁寧に対応し、課題の抽出、解決することにより、サービスの透明化を目指します。

b. マニュアルの評価

事業所における様々なマニュアルが、業務を円滑に行うためにきちんと機能するものとなっているかを、期限を決めて責任者が、評価・見直し・更新を行います。

c. サービスの自己点検

私たちは、障害者総合支援法における法令遵守に自ら進んで努めるため、県の示す自己点検ツールを用いて、1回／1年、自己評価を行います。

また、年1回内部監査を実施することで、サービスの質の向上に努めます。

d. 戦略決定に現場の意見を反映させる取り組み

事業所の効率化やはたらきやすさなど、改善すべきアイデア・意見は、部署代表者等がまとめ、部署代表者会議で提案するもの、各事業所で検討・実施するものに区分します。運営委員にも直接話すこともできることとします。また現在行われている提案書制度を活用するなど、あらゆる方法でアイデアを反映させます。

部署代表者会議での決定事項等については、各事業所会議（職員会議等）にて職員全員に周知します。会議に出席できなかった職員には、口頭で報告、または会議録を確実に読むことで全員周知を図ります。

以上

社会就労センター分福事業計画（2023年度） （生活介護）

1. 事業組織の理念とサービス方針

社会就労センター分福（以下、分福という）

・事業理念

利用者家族の多様化するニーズや必要とする支援に対して、安心して満足する支援サービスを実現します。

職員は、常に資質向上に努め、思いやりとチームワークをもって、自分の仕事に誇りを持ちます。

地域の福祉拠点、社会資源として、地域福祉の発展に貢献します。

・サービス方針

多様化するニーズに答えられる活動を計画的に取り組み、利用者家族の安心と満足の笑顔を実現します。

自己決定の場面が増えるように「経験すること」「選択すること」「皆と一緒に」を目的に支援を実施します。

障害福祉サービスに携わる職員としてスキルの向上、資質の向上を計り「選ばれる事業所」「満足できる事業所」とします。

・中長期目標

障害者の自立と社会参加を基本として、自己決定と自己選択を尊重します。

障害者の自立や社会参加の促進を図り、生活介護支援や文化的活動、働く場を提供し、その人に応じた知識及び能力向上のための必要な訓練を行います。

2. 分福の現状と課題及び当期運営目標と重点方針

2. 1. 現状の課題

分福における現状の課題を以下のように整理しました。

現状における問題点 (改善が必要と思われる点)	考えられる原因	考えられる対応策
組織の構造・制度面 ・非常勤職員の勤務する曜日が違うから、常勤職員との引継ぎ、必要な連絡が曖昧になる時がある	・終礼時にノートに記載してきたが、情報の共有に欠けていた ・必要な情報の書類の周知に漏れがあった	・会議録など「回覧」としてサイン、「情報や目的の共有」「職員の共有意識の向上」を図る
マネジメント面 ・分福が開所してから新規利用者の増加がない ・事業所の変更等で人数が減り、現在 15 名(利用率 75% 前後)	・事業所数の増加し選択することが可能になった ・就業体験の受入れが利用に繋がらなかった	・積極的に就業体験や事業所見学を受け入れる ・情報発信に努める ・相談関係機関との連携や情報の共有に努める
文化・風土面 ・事業所の「特徴」や多様化する本人や保護者のニーズに対して情報提供や情報発信が不足している ・市街地に近いといった立地を活かしきれていない	・事業所の数が増え「選択肢」が増えたことと、「相談支援業務の確立」から「事業所を選ぶ」といった意識が高くなった	・「事業所の活動内容や特徴」を SNS や広報誌で情報発信する ・本人、保護者の方の要望を把握して計画実施する

人材面	<ul style="list-style-type: none"> 組織を構成する「サービス管理責任者」や「相談支援従事者」の研修修了者がいない＝制度や必要な記録などへの理解が職員間で意識が薄い OJTが確立していない 	<ul style="list-style-type: none"> サービス管理責任者や相談支援専門員の業務に対して「大変だ」といった印象が強い 「業務分担」を明確にして担当ごとに業務に取り組み、その中で振り返るといった機会が少ない 	<ul style="list-style-type: none"> 担務チェック表で確認、各職員が業務を理解できるようにする 事業所内研修や外部研修の実施 専門学校や大学への情報発信や実習、ボランティアの受入れ
経営資源面（人材以外）	<ul style="list-style-type: none"> 事業所の設備、送迎車輛、備品等の老朽化や交換検討が必要なものがある 	<ul style="list-style-type: none"> 定期的な点検や確認、現状の把握がまだ数値化や書面化など明確でない 	<ul style="list-style-type: none"> 現状や担当業者、年度など帳票で明確にする 点検確認の担当を決め分擔する
サービス面	<ul style="list-style-type: none"> 職員間で「まだ経験が浅いから」といった意識が強く、消極的 「整理整頓」といった意識が徹底できていない 	<ul style="list-style-type: none"> 関係機関、家族との関わりや面談といった機会が少ない 清掃業務が計画、実施の流れで取り組めていない 	<ul style="list-style-type: none"> 「面談、相談」といった機会に可能な限り現場の職員も参加する 清掃点検確認を事業所全体で取組む

2. 2. 前期の改善課題の評価

前期の事業計画に挙げた課題の改善状況（積み残し状況）について下記のように評価しました。

重点方針	達成度評価 5段階	計画未達成の場合の原因 (なぜ達成できなかったのか)	当期にとる必要があると思う対策
1. 「明日来なくなる施設」を目指し利用者の方の活動の充実を図ります。本人、御家族が「安心して満足できる」様な支援に努めます。	4	<ul style="list-style-type: none"> 活動の様子を「見える化」するため写真を添付して伝えている 「本人の様子がわかって満足している」との評価をいただいているが、「支援・対応」についてモニタリングなどから保護者の意見も見られた コロナ禍で本来の行事や活動ができていないのも現状である 	<ul style="list-style-type: none"> 個別支援計画に沿った日課、活動の組立て 活動の見える化の継続 行事計画書・報告書の振り返り 感染状況の動向の経過観察と感染予防の継続の徹底 支援・対応について保護者の意見を振り返り、今後活かす 健康面や安全面に配慮、寒暖に合わせた活動
2. 事業所の活動を知ってもらえる様に情報発信を積極的に行い、新規利用者の確保、地域の社会資源となる様に努めます。	4	<ul style="list-style-type: none"> 法人の Instagram による情報発信を継続した 月間予定、活動の事前通知、報告に留意した 関係機関にも周知するを行なった。SNSの利用が難しい方や見学者などには書面にして配付、幅広く活動の情報発信を行なった。 9月の就業体験において5名の実習を行なった 	<ul style="list-style-type: none"> SNSによる情報発信は「人材の確保」が目的であることも踏まえに継続する 特別支援学校の保護者の方にも伝え新規利用者を確保する 広報誌や情報発信用の書面など幅広く活動が伝わるようにする 事業所の活動を知ってもらえるように事業所の見学を受入れる
3. 支援に携わる職員として、チームワークを大切にし、スキルアップを目指します。	4	<ul style="list-style-type: none"> 日課の流れ、活動の基盤に見通しを各職員が持てるようになった。 サビ管会議において担務チェック表の作成を進め、上半期中に形にした 	<ul style="list-style-type: none"> 各職員が業務を振り分ける、知るといったなかで「成功体験」を増やす 職員会議やケース会議の中で意見交換、検討してといった機会を増やす

2. 3. 当期の外部環境予測

当期の分福を取り巻く環境を下記のように予測しました。

分類	施設を取り巻く環境の動向 (当期に予想される変化)
マクロ (法令、制度、景気、労働市場、人口動態、経済、社会、技術、文化など)	<ul style="list-style-type: none"> ・基幹相談支援センターを中心に「相談支援業務」の必要性が再度見直され、地域との連携「その地域の社会資源」といったなかに「事業所」だけでなく「人材」も重要といった流れになっている。「連携すること」が業務として事業所内だけでなくその圏域の地域福祉への貢献が着目されている。 ・「グループホーム」は「重度の障害者の利用できるグループホーム」といった文言が具体的に示されグループホームの在り方が、ニーズに合わせて見直しが行われている。 ・就労系のサービス事業所は「働く場所」としての作業評価や就労アセスメント、モニタリングなど「仕事をするうえで必要な支援が行われているか」と事業所の役割や必要性がより明確になってくると考えられている。 ・放課後等デイサービスは「療育」といった視点からサービスの多様化、特徴が見直されている。「サービス管理責任者」「相談支援専門員」が行なう業務の中に「意思決定アセスメント」「担当者会議の実施」「モニタリングの重要性」が具体的に示されている。
ミクロ (館林及びその圏域：板倉、明和、千代田、邑楽、大泉)の障害者の数、近隣の競合施設の動向、自施設の評判など)	<ul style="list-style-type: none"> ・館林市及びその圏域(板倉、明和、千代田、邑楽、大泉)における「送迎」「食事の提供」なども「サービス」として本人、保護者の方から要望は多い。 ・令和5年4月に邑楽町のAPT(就労継続支援B型)、のぞみ(就労継続支援B型・就労移行)が利用定員の増加並びに就労継続支援A型を開所する予定。各相談支援センターも相談支援専門員の増員、募集を進めている。 ・邑楽町に「道の駅」が建設され就労系の事業所はそこでの「販売」にむけて準備を進めている。

2. 4. 当期の運営目標及び重点方針

上記で抽出した現状の課題と前期の課題の改善状況(積み残し状況)を整理し、更に当期の分福を取り巻く環境とを勘案し、当期の運営目標及び重点方針を下記のように設定しました。

・当期の運営目標

- ◎ 職員、利用者、家族が安心して満足する職場作りを行い社会に貢献できるようにします。
- ◎ 障害福祉サービスに携わる職員としてスキルの向上、資質の向上を図り、人材育成を推進します。

・当期の重点方針

重点方針(重点課題)	具体的方策
1. 事業所の活動を通して利用者、家族が安心して満足できるように活動の充実に努めます。活動と支援の「見える化」を進めて、職員との信頼関係の構築に努めます。	<ul style="list-style-type: none"> ① 年間活動計画を作成して利用者、家族が楽しみをもって利用できるように情報発信します。 <全職員> ② 利用者が「経験すること」「選択すること」「皆と一緒に」を目的に活動を計画し必要な支援を実施します。 <全職員> ③ 日々の連絡ノートでの情報交換や引継ぎ、毎日の送迎時における確認なども「きちんとみていること」を伝えられるようにします。 <生活支援員>
2. 支援に携わる職員の資質向上、スキルアップを目指	① 事業所外の研修や勉強会、自立支援協議会だけでなく、事業所見学、説明会に積極的に職員を特定せず派遣します。 <全職員>

<p>します。</p>	<p>② 職場研修推進委員会の取組みを活かして職員が知識や技術を共有できるようにします。 <全職員> ③ 制度や規定，サービスについてなど職員間で周知できるように事業所内においても研修を実施します。 <全職員></p>
<p>3. 次世代リーダーの発掘，育成を推進します。</p>	<p>① 担務チェック表を活用して職員が業務を振り返り、役割分担を交代できるような組織体制を構築します。 <全職員> ② 支援の共有化を目的にケース会議を定期的実施して、職員の育成を推進します。 <全職員> ③ 情報の共有，支援の共有を推進して、業務に取り組める体制を構築します。 <全職員></p>

3. 分福が実行する当期活動と評価

3. 1. 分福が計画・実行・統制・是正する場合の意思決定方法（意思決定機関）

- ・事業組織としての計画は、事業所職員全員で立て、それを全員で実行します。
- ・統制は、サービス管理責任者が行います。
- ・是正は、管理者の助言を受けながらサービス管理責任者を中心に全員で行います。

3. 2. 日常業務の確実な実行と評価

基本理念、事業理念やサービス方針を下記の日常業務を通じて実行して行きます。

a. 個別支援計画書の作成

サービス管理責任者は利用者の置かれている環境及び日常生活全般の状況等を通じて利用者及びその家族が希望する生活や課題から相談支援専門員が作成した「サービス等利用計画」に基づき、到達目標を設定しより個人個人にあった具体的な個別支援計画を作成します。作成に当たっては利用者の方本人の生活に関わる相談支援センターや他事業所、関係機関、ご家族等と「担当者会議」、事業所においては担当の生活支援員と「個別支援計画作成会議」を行ないます。

個別支援計画の内容について利用者とその家族に対し説明し、文書により同意を求め交付します。利用者本人、ご家族はいつでも個別支援計画についての説明を求め、意見を述べることができます。

個別支援計画作成後、6ヶ月に1回以上定期的にモニタリングを本人、ご家族と面談して行ないます。個別支援計画実施状況の把握を行ない必要に応じて個別支援計画の変更を行います。変更については利用者の方とその家族に説明をし、文書により同意を求めます。

利用者の方の日々の様子や活動内容は「業務日誌」と「個人観察記録」に記載して、個別支援計画に反映します。

b. 介護支援（送迎、食事、排泄、入浴、健康管理、相談及び援助、連携）

<送迎>

館林市及びその圏域（板倉、明和、千代田、邑楽、大泉）における利用者の方やご家族が安心して社会就労センター分福に通えるように利用者の方・ご家族の意向に沿ったDoor to Doorの送迎を提供します。安全運転、交通規則の遵守に十分配慮して事故

防止に努めます。

<食事>

栄養バランス、利用者の方の身体の状態、希望や嗜好を考慮した食事の提供を行ないます。食事のマナーとして食前・後の挨拶、正しい箸や道具、作法の周知や楽しい雰囲気の中での食事するための「皆との食事の時間は楽しい時間」といった環境整備の支援を行ないます。食事前の手洗いを周知・習慣化だけでなく事業所内の消毒、清潔にも十分に配慮します。

<排泄>

自立支援に向けて取り組むとして、可能な限り排泄はトイレで行なえるようにします。利用者の方のプライバシーには十分に配慮して、1人ひとりに合わせた対応や援助「必要な支援」を行ないます。

<清潔・衛生管理>

利用者の方が日々使用する活動場所や廊下、トイレ等を清掃します。廊下や手すり、ドアノブなどは感染症予防対策として次亜塩素酸精製水を噴霧等します。

<苦情受付>

苦情受付窓口を設置して、サービスに対する利用者の方・ご家族が安心して利用できるようにします。利用者の方の権利擁護や障害福祉サービスに携わる職員としての信頼及び適正性の確保を図ります。苦情等が発生した際には、親切・丁寧・即対応の支援を行ないサービスの質の向上につなげ、信頼される事業所となるようにします。

<連絡帳>

日々の利用者の方の状況や連絡事項、要望や質問事項などご家族との「情報共有」を行ない、サービスの透明化や風通しの良い事業所を目指します。

<虐待防止>

利用者の方の人権の擁護・虐待の防止等のために、「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律（平成23年法律第79号）」を遵守します。虐待防止に関する責任者を選定して職員に対しては虐待防止を啓発・普及するための研修を実施します。相談支援センターや行政との連携を図り、法令遵守、成年後見制度等の制度の理解に努め、必要な利用者の方への利用等も支援します。

<関係機関、行政との連携>

サービス管理責任者は相談支援センターや就業センター、他事業所や行政と連携して利用者の方の現状と今後の生活、本人やご家族の要望を把握します。事業所の役割を明確にして地域の社会資源として共生社会の実現に貢献できるようにします。自立支援協議会や部会、事業所外研修等に積極的に職員を派遣して、事業所の情報の発信と共有に努めます。

c. 生活支援（作業活動、グループ活動と個別活動、季節行事、社会体験）

<作業活動>

午前中の9：30～11：30は作業活動としてCDケースの分別、リサイクルの作業に取り組みます。（業者名 タテプラ）

「仕事をする事」は誰かのためになっている、社会貢献となることや「できること、

役割分担で取り組むこと」が利用者の方にとって経験となり、本人の成長につながる「成功体験」になるように環境の構造化、作業工程の組み立て、作業適正の判断、能力の向上を目的に支援を行ないます。保護者の方の「できることに取り組んでほしい」といった要望にも答えられるようにしていきます。

＜グループ活動と個別の活動＞

午後の13:00～15:00はグループに分かれての創作活動や健康維持のために周辺や圏域内の公園のウォーキングコースの散策、個別に嗜好にあった活動（個人の作品作り、DVDの鑑賞、音楽鑑賞、プットイン等の玩具、ジグソーパズルやレゴブロックなど）を行ないます。活動する場所や使用する遊具を明確にして「選択できるように」「見通しを持って活動できるように」視覚的構造化の支援を行ないます。

＜季節行事＞毎月1回 事業所全体及びグループごとに

季節ごとに「季節を感じられる行事」を実施します。4月～7月は圏域内の施設、公園に菜の花、桜、芝桜、蓮、菖蒲、紫陽花、向日葵など「花を見に行こう」を目的として外出します。毎月事業所内では誕生会を行い、事業所外では外食やボウリング、カラオケ、お菓子作りを行ないます。利用者の方には誕生日当日にお菓子などのプレゼントを渡します。8月～9月はカキ氷や事業所内でのプール、夕涼み会、10月～12月にはハロウィンやクリスマス会、餅つき、1月～3月には初詣、節分、バレンタインデー、ホワイトデーを実施します。

＜社会体験＞毎月1回 事業所全体及びグループごとに

お菓子作りや野外でのカレーライス作り、日帰り旅行や宿泊体験、美術館の見学やイベントへの参加など利用者の方本人にとって社会就労センター分福を利用することで「経験・体験する」ことの機会の提供となるように実施します。「経験＝知っている」といったことが「選択する＝自己決定」につながり、利用者の方にとって成功体験の積み重ねになるように計画、実施します。

d. 安全・事故防止

ヒヤリハット、アクシデント報告書を提出し、分析を行い、事故の再発防止に取り組みます。万が一、事故があった際には、早急に家族等に連絡をし、迅速な対応を行います。ご家族からの要望や苦情などの声をもとに施設全体でサービスの向上に努めます。また、ヒヤリハット、アクシデント報告書の分析や事故防止対策委員会を定期的に開催し、結果を基にヒューマンエラーを可能な限り防止すると共に、利用者の安全管理を徹底します。

e. 個人情報保護

個人情報は、「個人情報保護法」の趣旨をふまえて、保護・共有していきます。利用目的については、契約書等に記載すると共に、説明し、同意を得ます。個人情報の利用目的に関して文書を施設内に掲示し、明確にしていきます。

f. 職員の日課・業務

＜管理者＞

業務の実施状況の把握

従事者に各規定を遵守させるための必要な指揮命令

各事業所間の連絡、調整その他管理

<サービス管理責任者>

一人ひとりに合わせた個別支援計画の作成に関する業務

- ・利用者に対するアセスメント、面接
- ・利用者家族に対する個別支援計画の説明と交付
- ・個別支援計画の実施状況の把握（モニタリング）
- ・定期的なモニタリング結果の記録、個別支援計画の変更（修正）等

個別支援計画作成に係る会議、担当者会議、ケース会議等の運営

相談支援センターや行政、他福祉サービス事業所などの関係機関との連絡調整

生活支援員等サービス提供職員に対する技術的な指導や帳票類作成の助言

<生活支援員>

利用者への必要な支援と介助（入浴、食事、排泄、口腔ケア、健康観察と衛生管理等）

送迎、移動の支援と介助

作業活動、日中活動、行事の実施と支援

書類の作成（業務日誌、個人観察記録、その他サービス利用に係る書類等）

<看護職員>

利用者の方のバイタルチェック・健康観察と衛生管理

必要により傷処置・軟膏塗布等施行

看護日誌等の書類作成

g. 定例会議と記録

会議は、「情報の伝達と確認」、「問題に対する解決策の検討や決定」、「職員間や部門間の調整」など、さまざまな目的で開かれます。的確な会議運営を行うために、次の3つを基本ルールとします。①会議の目的やテーマを明確にすること、②参加者は事前準備と事後の記録を残すこと、③会議開始時間と終了時間をあらかじめ決めること。また、会議に参加できなかった職員には口頭で報告、または会議録を読むことで周知します。

3. 3. 職員の能力向上の取り組み

分福を利用される方々に対して、安心して満足するサービス提供ができるように職員の支援への考え方やニーズへの対応、障害特性を理解しての支援や対応、気づくことや受容するといった能力向上の取り組みのために定期的な研修や他事業所への見学、研修会への職員派遣などを計画して実行します。

3. 4. 業務改善の推進と結果の評価

基本理念、事業理念やサービス方針等を実現するために業務改善を推進・実行し、定期的に評価して行きます。

a. 利用者満足把握

アンケート他を通じて、ニーズ把握に努め、サービスの向上に繋がります。また、利用者家族からの意見に対しても迅速丁寧に対応し、課題の抽出、解決することにより、サービスの透明化を目指します。

b. マニュアルの評価

事業所における様々なマニュアルが、業務を円滑に行うためにきちんと機能するものとなっているかを、期限を決めて責任者が、評価・見直し・更新を行います。

c. サービスの自己点検

私たちは、障害者総合支援法における法令遵守に自ら進んで努めるため、県の示す自己点検ツール他を用いて、1回／1年、自己評価を行います。

また、年1回内部監査を実施することで、サービスの質の向上に努めます。

d. 戦略決定に現場の意見を反映させる取り組み

事業所の効率化やはたらきやすさなど、改善すべきアイデア・意見は、部署代表者等がまとめ、部署代表者会議で提案するもの、各事業所で検討・実施するものに区分します。運営委員にも直接話すこともできることとします。また現在行われている提案書制度を活用するなど、あらゆる方法でアイデアを反映させます。

部署代表者会議での決定事項等については、各事業所会議（職員会議等）にて職員全員に周知します。会議に出席できなかった職員には、口頭で報告、または会議録を確実に読むことで全員周知を図ります。

以上

グループホームそよかぜ事業計画（2023年度） （共同生活援助）

1. 事業組織の理念とサービス方針

グループホームそよかぜ（以下、そよかぜという）

・事業理念

利用者の方本人・家族の多様化するニーズや必要とする支援に対して、安心して満足する支援・サービスを実現します。

職員は、常に資質向上に努め、思いやりとチームワークをもって、自分の仕事に誇りを持ちます。

地域の福祉拠点、社会資源として、地域福祉の発展に貢献します。

・サービス方針

利用者、家族の要望や意見を取り入れたサービスを提供します。

親切、丁寧、即対応することで、信頼されるサービスを提供します。

・中長期目標

年間の入居稼働率75%を目指します。

（延利用日数を50日/月増やす必要があり、それより約140,000円/月の増収）

※ 令和3年12月31日時点：

入居稼働率70.0% 4～12月延利用日数3,867日（月平均430日）

2. そよかぜの現状と課題及び当期運営目標と重点方針

2. 1. 現状の課題

そよかぜにおける現状の課題を以下のように整理しました。

現状における問題点 （改善が必要と思われる点）	考えられる原因	考えられる対応策
組織の構造・制度面	・ケアマネジメントの仕組みがないため、個別支援計画の作成と客観性の確保、遂行に関する体制が不十分	・サービス提供プロセスに関して、他のサービス提供職員に対する技術的な助言や指導等を行う
マネジメント面	・長期間一時帰宅する利用者が多く収益があがらない	・利用者や保護者へ平日（日中の施設が営業している日）の利用を促す
文化・風土面	・利用者と職員との関係が密室的・閉鎖的に陥りやすい	・不満や苦情等、利用者が言える場や機会の提供 ・日常的な家庭との連携や働きかけ ・非常勤職員への情報提供
人材面	・次代を担う人材の育成 ・特定時間帯の人手が不足	・労働環境を改善（マニュアル化、利用促進による職員処遇の改善）することで職員の満足度をあげ、人材確保に繋げる
経営資源面（人材以外）	・建物、備品の経年及び使用劣化が目立つ	・男子棟：築12年、女子棟：築6年が経過、備品も日常的に使用しているため ・定期点検や清掃を行い保守管理する

サービス面	・支援や対応にバラつきがある	・人材が定着せず、支援内容、ノウハウの共有化及び向上がされていない	・職員会議を重視し、全体の意識を高め、利用者に統一した支援をする
-------	----------------	-----------------------------------	----------------------------------

2. 2. 前期の改善課題の評価

前期の事業計画に挙げた課題の改善状況（積み残し状況）について下記のように評価しました。

重点方針	達成度評価 5段階	計画未達成の場合の原因 (なぜ達成できなかったのか)	当期にとる必要があると思う対策
1. 意向の尊重と自立生活への支援をします。	3	・利用者の特性や考え方の理解が不足している	・サービス管理責任者が中心となり、対人援助専門職としての価値観や倫理観を共有する
2. 事業所の安全性を確保します。	3	・年2回実施した消防訓練の中で消防設備等の使用方法を確保したがそれだけでは不十分	・継続した消防訓練の中で消防設備等の使用方法を確認する

2. 3. 当期の外部環境予測

当期のそよかぜを取り巻く環境を下記のように予測しました。

分類	施設を取り巻く環境の動向 (当期に予想される変化)
マクロ (法令、制度、景気、労働市場、人口動態、経済、社会、技術、文化など)	<ul style="list-style-type: none"> ・障害者の重度化・高齢化を踏まえ、令和3年度に障害福祉サービス等報酬改定が行われた。主な改正項目は、基本報酬の見直しの他、重度障害者支援加算も対象者の拡充や、医療的ケアが必要な方に対する評価等が盛り込まれた。 ・基本報酬の上乗せ部分となる加算を取得するためには、さらなる人員配置等が必要となる。
ミクロ (館林市の障害者数、近隣の競合施設の動向、自施設の評判など)	<ul style="list-style-type: none"> ・館林市の障害者手帳所持者は、平成29年から令和2年にかけて、3,402から3,560人へと増加している。 ・手帳種別でみると身体障害手帳所持者2,368人、療育手帳所持者631人、精神障害者保健福祉手帳所持者561人となっている。 ・療育手帳所持者、精神障害者保健福祉手帳所持者が年々増加傾向にある。 ・地域生活への移行を推進するうえで重要なサービスであることから、グループホームにおけるサービスの質の確保・向上を図る必要がある。

2. 4. 当期の運営目標及び重点方針

上記で抽出した現状の課題と前期の課題の改善状況（積み残し状況）を整理し、更に当期のそよかぜを取り巻く環境とを勘案し、当期の運営目標及び重点方針を下記のように設定しました。

・当期の運営目標

- ◎ 地域で暮らすことを目標に、利用者が自立を目指し、共同して日常生活を営むことができるよう、利用者の身体や精神状況に応じた配慮をします。

・当期の重点方針

重点方針（重点課題）	具体的方策
1. 意向の尊重と自立生活への支援をします。	① 利用者の意思を尊重し、利用者の発言しやすい場、雰囲気作りをします。 <全職員> ② 利用者の考えや希望、意見等を職員間で共有し、必要

	な支援を見極めます。 <全職員>
2. 事業所の安全性を確保します。	① 非常災害時の避難誘導、スプリンクラー、火災報知機の使い方など、全職員へ周知徹底します。 <全職員> ② ローリングストック法により米などの非常時備蓄品を確保します。 <全職員>

3. そよかぜが実行する当期活動と評価

3. 1. そよかぜが計画・実行・統制・是正する場合の意思決定方法（意思決定機関）

- ・事業組織としての計画は、事業所職員全員で立て、それを全員で実行します。
- ・統制は、サービス管理責任者が行います。
- ・是正は、管理者を中心に全員で行います。

3. 2. 日常業務の確実な実行と評価

基本理念、事業理念やサービス方針を下記の日常業務を通じて実行して行きます。

a. 個別支援計画の作成

サービス管理責任者は、利用者の人格を尊重して、利用者のニーズに合ったサービスの提供を行い、利用者に満足してもらえるように生活の質を向上させることを目的に個別支援計画を作成します。利用者及び保護者に対して個別支援計画の内容について説明を行い、同意を得た上で個別支援計画を利用者に交付します。

個別支援計画は、少なくとも6ヶ月に一回以上、見直しを行い改善点などの必要があれば、計画の変更を行います。

b. 安全・事故防止

利用者に安心・安全なサービスを提供するため、職員は常に高い倫理観を持って業務に従事します。過去の事故発生原因となったものに関して再発を防ぐよう努力します。

c. 個人情報保護

法令に則り個人情報保護に努めます。

d. 職員の日課・業務

<管理者>

業務の実施状況の把握

従事者に各規定を遵守させるための必要な指揮命令

各事業所間の連絡、調整その他管理

<サービス管理責任者>

支援プロセスの管理（アセスメント、面接、個別支援計画の説明交付、モニタリング他）
関係者や関係機関との連携

生活支援員等サービス提供職員に対する技術的な指導や帳票類作成の助言

<生活支援員、世話人>

利用者への必要な支援と介助（調理、選択、掃除等の家事等）

日常生活、社会生活上の相談及び助言

その他の日常生活上の援助

書類の作成（その他サービス利用に係る書類等）

e. 定例会議と記録

会議は、「情報の伝達と確認」、「問題に対する解決策の検討や決定」、「職員間や部門間の調整」など、さまざまな目的で開かれます。的確な会議運営を行うために、次の3つを基本ルールとします。①会議の目的やテーマを明確にすること、②参加者は事前準備と事後の記録を残すこと、③会議開始時間と終了時間をあらかじめ決めること。また、会議に参加できなかった職員には口頭で報告、または会議録を読むことで周知します。

3. 3. 職員の能力向上の取り組み

そよかぜを利用される方々に対して、安心して満足するサービス提供ができるように職員の支援への考え方やニーズへの対応、障害特性を理解しての支援や対応、気づくことや受容するといった能力向上の取り組みのために定期的な研修や他事業所への見学、研修会への職員派遣などを計画して実行します。

3. 4. 業務改善の推進と結果の評価

基本理念、事業理念やサービス方針等を実現するために業務改善を推進・実行し、定期的に評価して行きます。

a. 利用者満足把握

アンケート等を通じて、ニーズ把握に努め、サービスの向上に繋がります。また、利用者家族からの意見に対しても迅速丁寧に対応し、課題の抽出、解決することにより、サービスの透明化を目指します。

b. マニュアルの評価

事業所における様々なマニュアルが、業務を円滑に行うためにきちんと機能するものとなっているかを、期限を決めて責任者が、評価・見直し・更新を行います。

c. サービスの自己点検

私たちは、障害者総合支援法における法令遵守に自ら進んで努めるため、県の示す自己点検ツール他を用いて、1回／1年、自己評価を行います。

d. 戦略決定に現場の意見を反映させる取り組み

事業所の効率化やはたらきやすさなど、改善すべきアイデア・意見は、部署代表者等がまとめ、部署代表者会議で提案するもの、各事業所で検討・実施するものに区分します。運営委員にも直接話すこともできることとします。また現在行われている提案書制度を活用するなど、あらゆる方法でアイデアを反映させます。

部署代表者会議での決定事項等については、各事業所会議（職員会議等）にて職員全員に周知します。会議に出席できなかった職員には、口頭で報告、または会議録を確実に読むことで全員周知を図ります。

以上

館林相談支援センターポエム事業計画（2023年度）

1. 事業組織の理念とサービス方針

館林相談支援センターポエム（以下、ポエムという）

平成24年度より、障害福祉サービスをより有効に活用していくため、利用する全ての利用者に「サービス等利用計画」の作成が必要となりました。そこで平成25年3月、特定相談支援事業館林相談支援センターポエムを開所しました。特定相談支援事業は基本相談支援及び計画相談支援のいずれも行う事業（障害者総合支援法第5条第16項、第17項）とされています。地域の障害者等の福祉に関する各般の問題につき、障害者等、障害児の保護者又は障害者等介護を行うものからの相談に応じ、必要な情報の提供および助言を行い、併せてこれからの者と市町村及び第29条第2項に規定する指定障害福祉サービス事業者等との連絡調整その他の厚生労働省令で定める便宜を総合的に供与することをいう「基本相談支援（法第5条17項）」を実施します。

また、「計画相談支援（法第5条第16項）」においては相談支援専門員が、総合的な援助方針や解決すべき課題を踏まえ、最も適切なサービスを組み合わせ等について検討し「サービス利用計画（サービス利用支援（法第5条第20項）」を作成します。自分自身で自分の生活や生き方を決めていくことを重要視されており、将来計画でありライフステージを通した一貫した支援計画であることが求められます。

福祉サービス利用後、どのように過ごされているか確認を行う「モニタリング（継続サービス利用支援（法第5条第21項）」を行います。状況に応じては計画の見直しを行います。ご本人、ご家族の希望とする生活に近づけられるように今ある福祉サービス（公的支援）や民生委員やご近所さん、サークル活動など（その他の支援）を有効に活用し、マネジメントを行っていく必要があります。

マネジメントを行う中で1市5町（館林市、邑楽町、明和町、板倉町、千代田町、大泉町）では社会資源の不足や未整備、利用したい施設が満員にて利用できないなども多く、他県などの施設利用も視野に対応しています。このような問題点や改善点などは「自立支援協議会」に提案し、意見交換や情報共有、既存の資源の有効活用、新しい資源につなげるなど行政に働きかけるといった会議への参加や関係機関との連携などを行っています。

現状は、一般相談の件数はほぼなく法人内の事業所（梨花・分福・そよかぜ）の担当を主に行っています。

・事業理念

利用者が地域において共同して自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、当該利用者の身体及び精神の状況ならびにその置かれている環境に応じて、誰もが安心して暮らすことができる福祉のまちづくりのため、地域福祉の課題を受け止め、その解決に向けた取り組み、サービスの組み立て、構築を行います。

障害者総合支援法（障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律）第5条10項において「障害がある人でも安心して地域で自立して生活できることを目標に、

利用者の方の人格と権利を尊重して、個々の能力と可能性を高め、自立した日常生活，社会生活を営むために障害のある方やそのご家族等から様々な相談に応じます。

障害のある方の自立と社会参加の促進を図ることを目的として、面接・訪問・同行等の支援及び関係機関等との調整を行います。

・サービス方針

利用者の意思及び人格を尊重し、利用者や家族に寄り添い支援を行います。

中立・公平的立場として、関係機関とご本人・ご家族の双方の意見を聞きながら「解決すべき課題」等を把握し安心かつ満足する生活を送れるよう支援します。

関係機関各所で行われる研修会に参加し自己研鑽に努めます。

個人情報等の法令順守に努めます。

・中長期目標

利用者や家族の意向や要望等を汲み取ると同時に、各事業所における課題等を共有，把握する中で中立的立場であることを念頭に置きながら双方の意向を擦り合わせ支援します。

自立支援協議会や研修会等への参加を行い自己研鑽に繋げ、外部の関係機関等との積極的な意見交換を行いながら関係性構築を図り、自身の知識や情報源を習得します。

2. ポエムの現状と課題及び当期運営目標と重点方針

2. 1. 現状の課題

ポエムにおける現状の課題を以下のように整理しました。

現状における問題点 (改善が必要と思われる点)	考えられる原因	考えられる対応策
組織の構造・制度面	・資格取得に関する体制が整っていない	・長く勤められる環境作り ・法人の方針を理解と周知
マネジメント面	・法人内の相談支援のみで、馴れ合いになっている	・同じ人がずっと一人で行っていた為、他者が知らない事が多い
文化・風土面	・他の種類の事業所の利用希望が増えてきた	・希望に近づけるように支援する
人材面	・相談支援従事者の研修修了者がいない	・実務経験と研修受講が必須だが、対象者がいない
経営資源面(人材以外)	・1市5町にまたがっているため、手続等が、面倒	・サポート体制を整備(備品等)
サービス面	・現場と相談員の情報共有が乏しく、統一したサービスが出来ない	・利用者にとって、何が1番良い事か、再検討が必要

2. 2. 前期の改善課題の評価

前期の事業計画に挙げた課題の改善状況(積み残し状況)について下記のように評価しました。

重点方針	達成度評価 5段階	計画未達成の場合の原因 (なぜ達成できなかったのか)	当期にとる必要があると思う対策

1. 事業所の現状や課題を把握し、本人や家族の意向を擦り合わせながら問題解決に繋がるよう支援します。	3	<ul style="list-style-type: none"> 相談支援専門員の退職により、引き継がうまくいかず、代理の相談員となったため、保護者との信頼関係を築くのに時間がかかった モニタリングで聞き取った内容が、事業所に伝えられず、同じ方向を向けなかった 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者、保護者との信頼関係を築き、きちんとした支援を継続する 常勤の相談支援員を配置する モニタリングで得た情報は、事業所サビ管に伝え、確認や改善を促す
2. 他相談支援事業所や行政との連携を図り、問題や課題に対する相談や助言をいただく機会を積極的に行い、業務の向上に繋がります。	2	<ul style="list-style-type: none"> 他の事業所や他の相談員との交流は、コロナ禍でもあり、難しく、問題解決に関する助言等も受けられなかった 	<ul style="list-style-type: none"> 他の相談支援事業所や行政をまわり、挨拶・状況説明により連携を図る
3. 自己研鑽に努め、多様化するニーズに対して様々な視点からの支援をします。	2	<ul style="list-style-type: none"> 情報収集が十分でなかった 	<ul style="list-style-type: none"> 保護者のニーズに応えられるように、他施設等の見学や情報収集をする

2. 3. 当期の外部環境予測

当期のポエムを取り巻く環境を下記のように予測しました。

分類	施設を取り巻く環境の動向 (当期に予想される変化)
マクロ (法令、制度、景気、労働市場、人口動態、経済、社会、技術、文化など)	<ul style="list-style-type: none"> 親や本人の高齢化により、施設入所やグループホーム入所・ショート利用の希望が増えてきている。 利用状況により、モニタリングの期間が変わる為、制度が分かりづらい 市、町により、出す書類も違う。
ミクロ (館林及びその圏域：板倉、明和、千代田、邑楽、大泉)の障害者の数、近隣の競合施設の動向、自施設の評判など)	<ul style="list-style-type: none"> 館林をはじめとする1市5町には、4か所の相談支援事業所しかない。 1市5町の利用者のプランを作成しなければならない。 相談支援員の人材が不足している。 他の事業所では、1人が100人以上のプランを作成している。 法人内に重度のグループホームを作ってほしいという要望が多い。

2. 3. 当期の運営目標及び重点方針

上記で抽出した現状の課題と前期の課題の改善状況（積み残し状況）を整理し、更に当期のポエムを取り巻く環境とを勘案し、当期の運営目標及び重点方針を下記のように設定しました。

・当期の運営目標

- ◎ 常勤の相談支援専門員を育成します。
- ◎ 安心して相談できる相手になります。

・当期の重点方針

重点方針（重点課題）	具体的方策
1. 事業所の存続を目指します。	① 相談支援員の資格取得できる人材を育成します。 <管理者> ② 情報収集に努め、利用者に情報提供，モニタリング，プラン作成を行います。 <管理者，サービス管理責任者>

3. ポエムが実行する当期活動と評価

3. 1. ポエムが計画・実行・統制・是正する場合の意思決定方法（意思決定機関）

- ・計画は、全員の合意の上決定し、実行も全員で行います。
- ・統制は、管理者が行うものとし、是正に関しては、全員の話し合いの合意のもとで行います。

3. 2. 日常業務の確実な実行と評価

基本理念、事業理念やサービス方針を下記の日常業務を通じて実行して行きます。

a. サービス等利用計画の作成

障害者総合支援法に則り、基本的にはマニュアルに沿って、下記の手順でサービス等利用計画を実施します。

1. サービス内容等に関する情報提供
2. アセスメント
3. サービス等利用計画案の作成
4. サービス等利用計画案の説明・交付
5. サービス担当者会議の開催
6. 利用者等への説明
7. サービス等利用計画の交付

※ 3か月に1回ないしは、6ヶ月に1回「継続サービス利用支援（モニタリング）」を実施します。

b. 利用者の記録や情報の管理、開示

関係法令に基づいて、利用者の記録や情報を適切に管理し、利用者の求めに応じその内容を開示します。保存期間はサービスを提供した日から5年間とされています。記録の項目は次のとおりです。

1. サービス利用計画
2. アセスメント記録
3. サービス担当者会議等の記録
4. モニタリング結果の記録
5. 利用者の障害の状態ならび給付等の受給状況について、厚生労働省令で義務づけられた市町村への通知事項

6. 利用者からの苦情の内容等の記録

7. 事故の状況及び事故に関しての対応の記録

c. 個人情報の取り扱い

職員は、職務上知り得た事項を正当な理由なく第三者に漏らすことはありません。正当な理由で情報を用いる際は、事前の同意を文書により得た上で、個人情報を用いることとします。その他、「個人情報保護に関する法令」その他の規範を遵守し、個人情報の保護に努めます。また、個人情報の利用目的を特定し、公正かつ適正・適切に取り扱います。

d. 職員の日課・業務

<管理者>

事業所内の実施状況把握

請求業務

<相談支援専門員>

利用者相談業務

利用者宅訪問

他関係機関への聞き取り（他事業所を併用している方）

サービス等利用計画またはモニタリング作成

申請代行、書類提出（各行政機関）

事業所見学に関する調整，同行

現場支援に携わりながらの利用者の方の状況把握・聞き取り

※送迎業務、行事等への参加（事業所より依頼を受けた際に対応）

e. 定例会議と記録

<職員会議>（月1，2回）

各事業所にて実施する職員会議に同席し、事業所の現状や課題など把握します。本人及び家族との面談にて聞き取った内容や要望等を伝える機会とし、全職員と共有や今後の支援について検討事項の依頼や解決策をともに考えます。

<管理者会議>（毎月）

各事業所サービス管理責任者が集まり各事業所の現状や行事等の報告などを実施する会議に同席します。事業所が実施する月単位の行事報告や利用者の状況等を共有することで、相談支援における面談の際に事業所の様子や対応について伝える機会として活用します。

<サービス担当者会議>（随時）

面談実施後、本人や家族の意向に沿ったサービスを組み立て「サービス等利用計画案」を作成、サービス支給決定を受けた後に各関係機関が集まり会議を行います。サービス等利用計画案の内容確認、今後の支援の見通しや各関係機関の役割の明確化を図ります。

<記録>

業務日誌にて1日の業務内容を記載します。電話記録についても控え、各事業所等へ必要があれば報告を行います。また、相談・苦情に関しては、「相談記録」または「苦情解決」として書面を作成し、事業所内に回覧・周知します。苦情に関しては、各事業所において対応等を明確に検討していただき家族への報告を行っていただく場合もあります。その他、他事業所への施設見学や施設体験行ったことなども記録に残します。

各利用者ファイルを作成しており、サービス等利用計画・担当者会議録・モニタリング等の書類、その他市町村からの通知について綴じ込み保管します。

3. 3. 職員の能力向上の取り組み

事業所内外の研修に積極的に参加し、職員が参加できないものに関しては、他事業所から情報を得るなど、能力の向上と事業所力の向上を図ります。

<自立支援部会や検討への参加>（1，2ヶ月に1回）

自立支援協議会（相談支援部会）は大泉町役場の福祉課を中心に1市5町（太田の事業所も参加）の相談支援事業所の相談支援専門員が集まり様々な議題に沿って検討します。その他、県主催や各協会や団体により研修会（フォローアップ研修や集団指導など）に積極的に参加し、能力の向上とスキルアップを図ります。

3. 4. 戦略決定に現場の意見を反映させる取り組み

事業所の効率化や働きやすさ等、改善すべきアイデアや意見は、管理者がまとめ、部署代表者会議で提案する事項と、事業所内で検討・実施するものに区分します。運営委員にも直接話すこともできることとします。また現在行われている提案書制度を活用するなど、あらゆる方法でアイデアを反映させます。

また、部署代表者会議での決定事項等については、職員会議で報告後、事業所内で議事録を回覧し、周知することとします。

以上

いこいの広場ひなた事業計画（2023年度）
（居宅介護支援事業）

1. 事業組織の理念とサービス方針

いこいの広場ひなた居宅介護支援事業（以下、ひなた居宅支援という）

・事業理念

利用者がその居宅において、その有する能力に応じ、可能な限り自立した日常生活を営むことができるように、利用者・家族の意向を尊重しながら支援することを目指します。

・サービス方針

相手の立場に立ち、迅速な対応を心掛けます。

利用者の残存機能の維持・向上に向けた、真心のあるその人の様々な状態に応じたサービスの提供ができるよう心掛けます。

・中長期目標

要介護居宅契約者30名（介護支援専門員1人あたり）

2. ひなた居宅支援の現状と課題及び当期運営目標と重点方針

2. 1. 現状の課題

ひなた居宅支援における現状の課題を以下のように整理しました。

現状における問題点 （改善が必要と思われる点）		考えられる原因	考えられる対応策
組織の 構造・ 制度面	・同一事業所内のサービスに集中しやすい状況	・居宅事業所利用者の多くが住宅型有料老人ホーム入居者を占めており、利用者家族の依頼が同一事業所内サービスに集中しやすい	・サービス利用を選択する際、介護保険制度の説明を行い、提案する
マネジメ ント面	・介護力低下や家族間の関与が減っている ・本人よりも家族の意向が優先になることが多い	・介護者の高齢化や独居世帯が多くなっている ・家族がいても就労しているので携われない	・本人と家族間でお互いに歩み寄れるような機会を設け、本人の意向に沿った支援を提案する
文化・ 風土面	・地域の高齢化が進み近隣同士が支え合う環境が低下している	・個人情報保護のため地域の情報が入りにくく、個人との接触機会が減っている	・地域の民生委員との情報交換を行い、社会資源を活用する
人材面	・介護支援専門員になって2年と経験年数が浅い	・配置が1人、管理者兼務のため、上司（主任介護専門員）に指導を仰いでいる	・サービス向上のため研修会等に積極的に参加し、知識の習得や技術向上に取り組む
経営資源 面（人材 以外）	・コロナ禍を機に今後の業務等が、電子化での作業に移行されていくため、より一層対面での機会が減る	・電子機器を扱うことで業務の簡素化を図る	・電子機器での業務に対応できるよう習得する
サービ ス面	・住宅型有料老人ホーム入居者の依頼では、サービスの中身が同じ傾向になっている	・本人の意向があまりなく生活パターンに変化がほとんど見られない	・環境因子を取入れることで、生活に変化を持たせ本人の意欲を引き出すように支援する

2. 2. 前期の改善課題の評価

前期の事業計画に挙げた課題の改善状況（積み残し状況）について下記のように評価しました。

重点方針	達成度 評価 5段階	計画未達成の場合の原因 (なぜ達成できなかったのか)	当期にとる必要があると思う対策
1. 介護支援専門員の業務を向上します。	3	・様々な事例を扱うことが少なく、経験不足を補うことができていない	・新規利用者を積極的に担当する ・外内部の研修会に参加し、サービス計画作成に必要なスキルを習得する
2. サービスを維持向上します。	3	・コロナ禍における様々な制限もあり、多職種や地域との連携や情報の共有が十分でなかった	・コロナ感染状況の変動で思うような活動が出来なかったが、緩和されれば従来通り支援する

2. 3. 当期の外部環境予測

当期のひなた居宅支援を取り巻く環境を下記のように予測しました。

分類	事業所を取り巻く環境の動向 (当期に予想される変化)
マクロ (法令、制度、景気、労働市場、人口動態、経済、社会、技術、文化など)	<ul style="list-style-type: none"> ・長期にわたり新型コロナウイルスの影響を受けている。ウイズコロナという生活様式が徐々に定着してきているが、介護施設等でのクラスター発生状況を踏まえ、高齢者施設では今後も感染予防対策を徹底していく必要がある。 ・高齢化が年々増加傾向にあり、介護力不足や住宅問題等で高齢者施設での需要は多くなっているが、サービス付き高齢者住宅や住宅型有料老人ホームでの囲い込みが問題視されている。
ミクロ (館林市の高齢者数・要介護者数、近隣の競合施設の動向、自施設の評判など)	<ul style="list-style-type: none"> ・館林市の高齢化率は令和4年29.9%であるが、令和5年には30.1%に達し、さらに2045年には40%に達することが予想され、10人に4人が高齢者になると見込まれている。それに伴い、要支援者、要介護者も増加傾向にあり、70歳以上の一人暮らしの高齢者が人口の16.7%を占めている現状である。 ・介護サービス利用のニーズが高まる中、行政では在宅での介護を推進しているが、高齢者施設への入所希望が増えている。

2. 3. 当期の運営目標及び重点方針

上記で抽出した現状の課題と前期の課題の改善状況（積み残し状況）を整理し、更に当期のひなた居宅支援を取り巻く環境とを勘案し、当期の運営目標及び重点方針を下記のように設定しました。

・当期の運営目標

- ◎ 利用者が望む生活に近づけるような支援が提供できるように他事業所や多職種、地域との協力、連携を図ります。
- ◎ 専門職として資質向上を図るため積極的に努力します。

・当期の重点方針

重点方針（重点課題）	具体的方策
1. 介護支援専門員の業務を向上します。	<ul style="list-style-type: none"> ① 運営基準に基づいた介護サービスを提供する上での必要書類の整備を滞りなく行います。 ＜介護支援専門員＞ ② 通院時等で同席し疾病への理解を深め、医療機関との連携を図ります。 ＜介護支援専門員＞

	③ 近隣住民との連携を図り地域づくりに貢献できるよう努めます。 <介護支援専門員>
2. 安定した利用者の確保及びサービス内容の充実に取組みます。	① 保険者による実地指導及び集団指導に基づき適正なプラン管理及び給付管理を実施します。 <介護支援専門員> ② 外部研修を受講しスキルアップに繋がります。 <介護支援専門員> ③ 地域包括支援センターや公的機関との連携や社会資源の活用を図ります。 <介護支援専門員>

3. ひなた居宅支援が実行する当期活動と評価

3. 1. ひなた居宅支援が計画・実行・統制・是正する場合の意思決定方法

(意思決定機関)

計画は、全員の合意の上決定し、実行も全員で行います。

統制は、管理者が行うものとし、是正に関しては、全員の話し合い合意の上で行います。

3. 2. 日常業務の確実な実行と評価

基本理念、事業理念やサービス方針を下記の日常業務を通じて実行して行きます。

a. ケアプランの作成

介護保険法に則り、基本的にはマニュアルに沿って、下記の手順でケアプラン作成を実施します。

1. アセスメント（再アセスメント）
2. ケアプランの原案作成
3. サービス担当者会議の開催
4. ケアプランの説明・同意・交付
5. 利用者宅訪問・モニタリング
6. 評価

b. 個人情報の取り扱い

職員は、職務上知り得た事項を正当な理由なく第三者に漏らすことはありません。正当な理由で情報を用いる際は、事前の同意を文書により得た上で、個人情報を用いることとします。その他、「個人情報保護に関する法令」その他の規範を遵守し、個人情報の保護に努めます。また、個人情報の利用目的を特定し、公正かつ適正・適切に取り扱います。

c. 安全・事故防止

利用者の自宅を訪問する際は、交通法規を守り、常に安全を心掛けます。交通に関しても自宅訪問に関しても、万全を期し業務を遂行することとしますが、万が一事故が発生した場合は、速やかに対応をします。事故発生直後の対応としては、対人・利用者の救助や安全確保を最優先にしつつ、医療機関との連携と家族等に対する連絡の2つの対応を的確かつ迅速に行い、その後施設長に連絡を取り、事後処理に関しても対応を迅速に行います。

d. 職員の日課・業務

<管理者>

部署内の実施状況把握
介護支援専門員の統括
＜介護支援専門員＞
利用者相談業務
申請の代行
ケアプラン作成
事業所、医師等との連携、調整
利用者宅訪問
請求業務

e. 定例会議と記録

＜ミーティング＞

毎日、その日の業務内容を業務日誌に記録します。毎朝のミーティング時に、その業務日誌を中心に連絡、報告を行い、情報を共有します。利用者、家族、事業所から連絡、相談があった場合、ひなた居宅支援の職員であれば誰もが対応可能となるようにします。

＜職員会議＞

内容としては、報告・連絡事項、問題に関する検討や業務改善の検討、困難事例ケースの検討等、その他、その時期に最優先で話すべき内容を議題とします。記録者を順番制とし、会議録を作成します。会議録は回覧をし、確実に周知徹底した後ファイルします。

3. 3. 職員の能力向上の取り組み

事業所内外の研修に積極的に参加し、事業所内では事例検討などを通じて業務の効率化、支援内容の充実を図ります。業務遂行状況の把握のため内々監査を年に2回行います。

3. 4. 戦略決定に現場の意見を反映させる仕組み

事業所の効率化や働きやすさ等、改善すべきアイデアや意見は、管理者がまとめ、部署代表者会議で提案する事項と、事業所内で検討・実施するものに区分します。運営委員にも直接話すこともできることとします。また現在行われている提案書制度を活用するなど、あらゆる方法でアイデアを反映させます。

また、部署代表者会議での決定事項等については、職員会議で報告後、事業所内で議事録を回覧し、周知することとします。

以上

いこいの広場ひなた訪問介護（ホームヘルプ）事業計画（2023年度）

1. 事業組織の理念とサービス方針

いこいの広場ひなた訪問介護事業（以下、ひなた訪問介護という）

・事業理念

個別性を尊重し利用者一人一人に合わせた援助を行うことで、安全に安心した生活が送れるように支援することを目指します。

利用者が住み慣れた家での生活を維持できるようなサービス提供を追求します。

・サービス方針

利用者から発せられる要望としての信号を上手にキャッチして、利用者の心身の状態を的確に把握し適切なサービスを提供します。

利用者が安心して心穏やかに生活出来るようにいつでも笑顔で対応します。

・中長期目標

利用者の安心と安全を守り、信頼される事業所を目指します。

2. ひなた訪問介護の現状と課題及び当期運営目標と重点方針

2. 1. 現状の課題

ひなた訪問介護における現状の課題を以下のように整理しました。

現状における問題点 (改善が必要と思われる点)		考えられる原因	考えられる対応策
組織の構造・制度面	・要介護状態の悪化に伴い特養に入所されるケースが増えている	・看取り介護の整備が不十分 ・専従の看護師がいない	・勉強会等で事業所のスキルアップを図り、看取りを行える環境を作る
マネジメント面	・必要なサービス、実際行っているサービスのすべてをプランに落とし込むことが困難	・起床時、食事時、就寝時など特定の時間帯に支援を要する利用者が重なるため、限られた数のヘルパーでは対応しきれず、有料職員による無料サービス支援で対応せざるを得ない	・特定の時間に勤務出来る臨時職員の活用
文化・風土面	・在宅での介護力低下、独居や老々世帯の増加で、要介護者に限らず要支援者の入所希望も増加している	・館林近隣の高齢化率が高い ・独居や老々世帯の増加	・住宅型有料老人ホームとして認知度を高める情報の発信
人材面	・新入職者にとっては業務が多岐に亘り適応に時間がかかる	・有料職員兼務で介護面のみならず、往診・受診対応、行事、買い物、環境整備等多くの業務がある ・指導する職員のレベルに偏りがある	・星取表や新規入職者の育成マニュアルを作成し、人材育成に役立てる
経営資源面(人材以外)	・車イスや備え付けベッド等のメンテナンスが必要	・備品の管理不足	・定期的なメンテナンス、修繕、必要であれば予算要望等で入れ替える
サービス面	・職員間で援助技術、接遇面に差が見られる ・問題行動のある方や重度者の対応に苦慮している	・経験に頼り新しい学びの姿勢に欠ける ・日常業務に追われ、スキルアップへの取り組みや	・研修等により援助技術や接遇面の向上を図る ・体に負担のかからないケア方法習得及び福祉機器

		情報を得る機会がない	の活用
--	--	------------	-----

2. 2. 前期の改善課題の評価

前期の事業計画に挙げた課題の改善状況（積み残し状況）について下記のように評価しました。

重点方針	達成度 評価 5段階	計画未達成の場合の原因 (なぜ達成できなかったのか)	当期にとる必要があると思う対策
1. 個別ケアを重視した援助を行い、質の高いサービス提供に努めます。	3	<ul style="list-style-type: none"> ・不規則な勤務の中で、多くの利用者の状態を的確に把握することが難しい ・連絡ノート、申し送り等で情報の共有を行っているが記入漏れや申し送り不十分等あり情報が十分に伝わっていないことがある ・コロナ禍で行事や外出機会が減り利用者との交流機会が減少した 	<ul style="list-style-type: none"> ・情報共有のためのツールを十分に活用する ・デジタルツールの検討（LINE等） ・ケース担当表を活用し利用者個々の希望や不満等を聞く機会を設け満足度の向上を図る
2. 安心安全な生活継続のために、環境整備や感染症予防対策を徹底します。	3	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナの感染対策はしていたがクラスターが発生した、また感染者対応について職員の技術に差があることが分かった ・外出や面会の制限などコロナに関するルールが出来ない方、守れない方への対策が困難だった 	<ul style="list-style-type: none"> ・継続的な感染症対策の実施 ・感染症予防の研修会等へ参加し感染症予防に対する正しい知識を学ぶ

2. 3. 当期の外部環境予測

当期のひなた訪問介護を取り巻く環境を下記のように予測しました。

分類	事業所を取り巻く環境の動向 (当期に予想される変化)
マクロ (法令、制度、景気、労働市場、人口動態、経済、社会、技術、文化など)	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者向け住まいにおけるニーズを超えた過剰な介護サービスの提供が問題になっており、これを是正する目的で、令和3年10月から新しいケアプラン検証・点検の制度が導入された。これにより毎日の訪問介護が必要なケース（日に何回かのオムツ交換等）については事実上のサービス利用制限につながる事が懸念され、収入に繋がらない支援を行わざるを得ない状況にある。
ミクロ (館林市の高齢者数・要介護者数、近隣の競合施設の動向、自施設の評判など)	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者の独居世帯は今後も増加することが見込まれており、さらに認知症を有する要介護者や中重度の在宅要介護者増加も予測される。 ・訪問介護は高齢者の在宅サービスを支える基幹サービスとしてますます重要性が高まる。 ・訪問介護事業所や訪問介護員不足、訪問介護員の高齢化、需要と供給のバランスが悪い。

2. 3. 当期の運営目標及び重点方針

上記で抽出した現状の課題と前期の課題の改善状況（積み残し状況）を整理し、更に当期のひなた訪問介護を取り巻く環境を勘案し、当期の運営目標及び重点方針を下記のように設定しました。

・当期の運営目標

- ◎ 安定した介護保険収入を確保します。
- ◎ 個人のニーズに応じた質の高いサービスを提供します。

・当期の重点方針

重点方針（重点課題）	具体的方策
1. 安定した利用者の確保を目指します。	① 居宅介護支援事業所等に向け、空き情報を随時発信します。 <サービス提供責任者> ② SNS を利用し事業所の取組みを外部に発信します。 <全職員>
2. 質の高いサービスを提供するため、職員一人ひとりの資質向上を目指します。	① 定期的に勉強会を実施し、職員の資質向上に繋がります。 <サービス提供責任者> ② 積極的に研修や勉強会の場に参加します。 <全職員>

3. ひなた訪問介護が実行する当期活動と評価

3. 1. ひなた訪問介護が計画・実行・統制・是正する場合の意思決定方法 (意思決定機関)

- ・事業組織としての計画は、事業所職員全員で立て、それを全員で実行します。
- ・統制は、責任者が行います。
- ・是正は、管理者の助言を受けながら責任者を中心に全員で行います。

3. 2. 日常業務の確実な実行と評価

基本理念、事業理念やサービス方針を下記の日常業務を通じて実行して行きます。

a. 個別援助計画の作成

介護支援専門員から依頼があったケアプランを参考に、その人に何の援助が必要かを見極めて個別援助計画を作成します。6ヵ月後の目標を定め、それに向かった援助を行います。効果を確認しながら次の目標を作成します。なお、援助をされていて矛盾を感じたら、すぐに現状に合った個別援助計画を作成し直します。

b. 各職員の業務

<管理者>

1. 業務の実施状況把握
2. 従事者に各規定を順守させるための必要な指揮命令
3. 事業所職員の相談及びその他の管理
4. 苦情対応

<サービス提供責任者>

1. 管理者が不在時には、業務を代行する。
2. 新規利用者等への説明・同意・契約
3. 利用者及び家族と日常生活における介護等の相談援助
4. 利用者と担当介護支援専門員との連携
5. 利用者対応、利用者状況を職員間で共有支援
6. 請求業務
7. 書類作成（訪問介護個別援助計画等・日誌・有償記録等）

<主任>

1. サービス提供責任者が不在時には、業務を代行する。

<介護職員>

訪問介護員（ヘルパー）は、常に笑顔で利用者一人ひとりに合った援助を行い、いつまでも安全に安心して在宅での生活が送れるように支援見守りをを行います。家族や居宅支援事業所等との連携を図り下記の援助を行います。

1. 入浴、清拭介助
2. 排泄介助
3. 食事、水分補給介助
4. 口腔ケア
5. 更衣介助、整容、整髪
6. 起床、就寝介助
7. 通院介助
8. 買い物介助
9. 服薬介助
10. 移乗、移動介助
11. バイタルチェック
12. 掃除
13. 洗濯
14. 布団干し、ベッドメイク
15. 自立支援の為の見守り援助
16. 書類作成（サービス実施記録等）

d. 定例会議と記録

名称	開催日	内容
カンファレンス (有料老人ホーム職員合同)	隔月 第3月曜 18:00～	業務内容の確認と統一 利用者の状況報告 問題点の話し合い 事務連絡
申し送り	毎日 2回 7:30～, 16:15～	利用者の状態申し送り 受診, 往診, 外出等の予定や 結果確認

カンファレンスは持回り制の書記が議事録を作成し、全員閲覧して情報共有を図ります。

業務日報、申し送りノート、ケース記録、24時間シート、各種チェック表などを活用して情報の共有を図り、利用者支援に役立てます。

3. 3. 職員の能力向上の取り組み

事業所内外の研修に積極的に参加し、全職員が参加できないものに関しては事業所内で報告会を実施し、個々の能力の向上と事業所力の向上を図ります。時節柄、eラーニングやオンライン研修を利用して人材育成・資質向上に役立てることを検討します。

3. 4. 業務改善の推進と結果の評価

基本、事業理念やサービス方針を下記の業務改善の推進を通じて実行して行きます。

a. 利用者満足把握

利用者が感じていること、思っていることをサービス提供時の会話などから把握し、更に良い支援ができるように利用者満足に繋がります。

b. サービスの自己点検

介護給付等対象サービスの取り扱い及び介護報酬の請求等に関する適正な事業運営を確認するとともに、法令等に照らし必要な場合には改善を図るため、県の示す自己点検ツールを用いて、年1回、自己点検を行います。

c. 戦略決定に現場の意見を反映させる取り組み

事業所の効率化やはたらきやすさなど、改善すべきアイデア・意見は、部署代表者等がまとめ、部署代表者会議で提案するもの、各事業所で検討・実施するものに区分します。運営委員にも直接話すこともできることとします。また現在行われている提案書制度を活用するなど、あらゆる方法でアイデアを反映させます。

部署代表者会議での決定事項等については、カンファレンスにて報告後、事業所内で議事録を回覧し、職員全員に周知します。

以上

いこいの広場ひなた通所介護（デイサービス）事業計画（2023年度）

1. 事業組織の理念とサービス方針

いこいの広場ひなた通所介護事業（以下、ひなた通所介護という）

・事業理念

利用者の人権と尊厳を守り、質の高い自立支援サービスの提供を目指します。

・サービス方針

利用者の笑顔が引き出せるようなケアを提供します。

生き甲斐作りや精神的な張りが持てるような満足度の高いケアを目指します。

スタッフの専門技能の向上に努め、より良いケアを提供します。

・中長期目標

職員一同徹底した新型コロナ対策を心掛け、感染予防に十分留意し、利用者様が安心して楽しく過ごせる場の提供に努めます。利用者満足度の向上を図り、年間利用率80%以上を目指します。

2. ひなた通所介護の現状と課題及び当期運営目標と重点方針

2. 1. 現状の課題

ひなた通所介護における現状の課題を以下のように整理しました。

現状における問題点 (改善が必要と思われる点)		考えられる原因	考えられる対応策
組織の構造・制度面	・職員間の介護技術に差がある ・職員の高齢化	・年齢差や技術面に個人差がある	・内部研修等によりスキルアップを図る
マネジメント面	・利用者数が減少している ・短期で重症化する利用者も多く、利用者確保が難しい	・住宅型利用者数の減少	・新規利用者の獲得
文化・風土面	・外部からの利用で一人暮らしの高齢者は、施設入所を希望する人が多く獲得が難しい	・子供達も遠距離に住んでおり生活全般に不安感が強く近隣とも疎遠であることが多い	・自宅でも自立心が強い高齢者の相談に積極的に応じていく
人材面	・曜日により職員の勤務時間にばらつきがある ・臨時職員の確保が難しい	・職員の高齢化	・若いスタッフが入職しやすい環境を作る
経営資源面(人材以外)	・車両の老朽化	・使用年数が大きく故障も多い	・交換及び修理の実施
サービス面	・一人一人の利用者に合わせたサービスの向上	・利用者把握の仕方に差がある	・利用者へ統一した支援を提供する

2. 2. 前期の改善課題の評価

前期の事業計画に挙げた課題の改善状況（積み残し状況）について下記のように評価しました。

重点方針	達成度評価 5段階	計画未達成の場合の原因 (なぜ達成できなかったのか)	当期にとる必要があると思う対策

1. 利用者の確保に努めます。	3	・一年を通じてコロナ感染で行動自粛を求められ、外出機会の制限につながり新規獲得が難しい状況にあった	・利用者にとって楽しく生きがいのあるサービス提供が出来るように「行きたくなる」施設を目指し、利用者獲得が出来るようにする
2. 職員の質と能力の向上を図ります。	3	・従来行っていたカラオケや表情を見ながら利用者の満足度を図っていた図式が出来なくなり、職員においても戸惑いを覚えている	・困難な状況下でも利用者の満足度が高められるように職員間で工夫を重ね、質・能力の向上を目指す
3. 新型コロナウイルス感染症への対策と防止を徹底し、利用者と職員が安全安心に過ごせる環境整備の充実を図ります。	2	・事業所内でコロナ感染者が職員及び利用者にも発生して、11日間営業を中止した。	・コロナ感染症を徹底し注意を払っていたが、感染者を出した事実を踏まえ、決められた手順を確実に実施していくと同時に僅かな体調変化も見逃さず、お互いの協調体制を作る

2. 3. 当期の外部環境予測

当期のひなた通所介護を取り巻く環境を下記のように予測しました。

分類	事業所を取り巻く環境の動向 (当期に予想される変化)
マクロ (法令、制度、景気、労働市場、人口動態、経済、社会、技術、文化など)	<ul style="list-style-type: none"> ・群馬県内でも新型コロナウイルス感染症警戒レベル4が出るなど感染者激増が長期に渡り続いた。両毛地区でも多くの介護施設でクラスターが発生し利用者の行動制限や家族の面会制限がなされた。 ・介護保険改正で有料老人ホーム入所者の同一法人通所介護利用の規制が厳しくなり、利用者も希望通りサービス利用回数を満たすことが困難になっている。 ・館林市でも一人暮らし世帯が増加傾向にあり、今年度の一人暮らし高齢者数は、昨年度の1985人から2074人へと増加した。全体的にみると70歳以上の高齢者の役13%が一人暮らしである。
ミクロ (館林市の高齢者数・要介護者数、近隣の競合施設の動向、自施設の評判など)	<p>館林市の高齢化率は、令和4年29.9%で令和5年30.1%に達する見込みである。団塊世代の後期高齢者入りで増加傾向にある。自宅での一人暮らし高齢者は、館林地区で70歳以上人口の16.7%を占めている。一人暮らし高齢者は、施設入所を希望する人が多く一人暮らしで通所介護を利用し自宅で生活をする人は少数派になりつつある。そのため近年、特別養護老人ホームでも通所介護を廃止する施設が出てきている。</p>

2. 4. 当期の運営目標及び重点方針

上記で抽出した現状の課題と前期の課題の改善状況（積み残し状況）を整理し、更に当期のひなた通所介護を取り巻く環境とを勘案し、当期の運営目標及び重点方針を下記のように設定しました。

・当期の運営目標

- ◎ 利用者増のために、各居宅介護支援事業所へ積極的に情報を発信します。
- ◎ 利用者の満足度を高められるよう、現状に満足せず職員の質の向上に努めます。

・当期の重点方針

重点方針（重点課題）	具体的方策
1. 利用者増に努めます。	<ul style="list-style-type: none"> ① 各居宅支援事業所への情報発信に努めます。 <管理者、生活相談員> ② 研修等を通じてサービス面の改善に取り組み、利用者の

	満足度の向上に努めます。 <全職員>
2. コロナ感染症の予防対策に取組み、利用者が安心して利用できる環境を作ります。	① クラスター発生の経験を活かし、日ごろの感染予防に努めると共に、非常時の対策手順を再確認します。 <全職員> ② 利用者、職員の体調管理を徹底します。 <全職員> ③ コロナ感染予防のために制限しているサービスを、予防対策を図りながら再開することで、利用者の満足度向上に努めます。 <全職員>

3. ひなた通所介護が実行する当期活動と評価

3. 1. ひなた通所介護が計画・実行・統制・是正する場合の意思決定方法

(意思決定機関)

介護職員、看護職員からの意見等を生活相談員、主任等が協同で検討し、統括、管理者を意思決定機関とします。

3. 2. 日常業務の確実な実行と評価

基本理念、事業理念やサービス方針を下記の日常業務を通じて実行して行きます。

a. ケアプランの作成

利用者が在宅生活を行っていくために、デイサービスにおいて必要な支援内容を記載し、文章化することにより、利用者がデイサービスを利用する目的と職員の支援内容を明確化して、利用者及び家族に確認していただき同意を得ます。通所介護計画は、定期的な見直しを行います。また、利用者の状態変化があった際にも見直し変更を行います。

b. 介護支援（入浴、食事、排泄、健康管理、機能訓練、会話、連携）

<送迎>

利用者に安心して利用していただく為に、安全には十分配慮して事故防止に努めます。

<入浴>

入浴介助は血圧の増減を起し、転倒の可能性があるなど危険がつきまといまいますので、細心の注意を払います。皮膚の状態をじっくり見ることが出来る機会ですので、ちょっとした変化も見逃さないようにします。入浴時のプライバシーの保護を徹底します。

<食事>

「食事は楽しいと思ってもらえる様な環境づくり」をします。一人ひとりに合わせた食事形態を把握し、安全な食事を提供します。食事量を記録し、食事量、水分量の低下が見られた場合は、家族等と連携を図りながら対応します。

<排泄>

トイレは、目を離した隙に転倒転落が起こりやすい場所でもあります。まずは、安全面に注意します。介助する時は、必ず声掛けをしながら行います。排泄物の確認は、健康状態を把握するために重要です。また、お尻や陰部などの皮膚の状態を観察することも重要です。利用者のプライバシーに配慮し、一人ひとりに合わせた対応や援助を行います。

<機能訓練>

利用者の希望や目標に合わせ、機能訓練員と共に口腔ケア、個別リハビリ、パワーリハ

ビリ等を安全に実施し、日常生活動作の維持、向上を図ります。

c. 生活支援（毎日の生活・日課、レクリエーション活動、環境改善）

デイサービスを利用することにより、利用者の外出の機会を作り、知人と会うこと、新たな友人を作ることなど、生活の幅を広げられる様、支援します。その中で、レクリエーション活動、季節の行事、外出活動を通じて、利用者の気分転換も図っていきます。

d. 安全・事故防止

利用者に安全にデイサービスを利用していただけるように定期的に安全点検を行います。

ヒヤリハット・アクシデント報告書及び事故報告書を活用して、毎月の職員会議にて事故の検証、事故に繋がるおそれのあることを職員間で共有し、随時事故の再発防止に努めます。

e. 個人情報保護

職員は、業務を行ううえで、連携の必要な利用者の状態等の情報について同意を得た上で、多職種間で共有します。また居宅介護支援事業所や医療機関などの関連機関へも利用者の状況把握等、必要性のある事項に関して同意を得た上で使用します。

f. レクリエーション活動

他者とのコミュニケーションを促すこと、身体機能を向上させること、脳を活性化させること、生活の質を向上させること等を目的にレクリエーション活動を実施します。具体的には、頭を使うレクリエーション、手先や指先を使うレクリエーション、体を使うレクリエーション、リラックスできるレクリエーションなどを計画します。

g. 誕生日会

その月の誕生者に職員手作りのプレゼントを渡し、デイサービス全体でレクリエーションを兼ねてお祝いをします。

h. 行事活動

年度末までに次年度の「年間行事予定表」を管理者、生活相談員、担当職員と共に検討し作成します。

i. 利用者の日課

時 間	内 容	備 考
8：30～	お茶の時間、バイタルチェック 入浴（希望者のみ 9:30～11:00）	
10：00～	レクリエーション	
11：30～	嚥下体操、軽体操	
12：00～	昼食、口腔ケア	
13：30～	静養	
14：00～	レクリエーション 生活リハビリを兼ねた屋内外活動など	
15：00～	おやつ	
16：20～	お帰り	

j. 介護・看護・相談員の日課・業務

<介護職員>

通所してくる要介護の利用者、要支援の利用者などの日常生活の世話などを行います。

1. 送迎運転（移乗介助）
2. 入浴介助
3. レク活動，体操（午前，午後）
4. 食事介助，口腔ケア
5. 排泄介助
6. 機能訓練等
7. 書類作成（ケース記録、業務日誌、連絡帳等）

<看護職員>

看護師の業務内容の中心は、利用者の健康管理業務と介護職員のフォローです。具体的には一日の流れのなかで、以下のような業務内容があります。

1. 利用者のバイタルチェック（体温・血圧・脈拍などの測定や管理）
2. 服薬管理
3. 塗り薬や貼り薬、インシュリン注射などの補助および医療ケア
4. 入浴時の様子観察
5. 体重測定（偶数月）
6. 食事や栄養状態の観察や口腔ケア
7. 介護記録（サービス提供の記録）連絡帳など
8. 応急処置、急変時の対応（医師や医療機関などへの確認、救急車を呼ぶ判断）

<生活相談員>

1. 管理者不在時、業務代行
2. 管理者がアセスメントや通所介護計画書作成を行う補助
3. 利用者や家族との相談援助
4. 利用中の利用者の状況やサービス提供状況の把握

<管理者>

1. 利用者の状態を常に把握する
2. 通所介護計画書の作成
3. 状態や計画に沿ったサービスが出来ているかのモニタリング
4. 居宅介護支援事業所とのやり取り

k. 定例会議と記録

<職員会議>

業務連絡会議とし毎月に職員会議を開催します。その中で、部署代表者会議の連絡、翌月の予定確認、業務改善討議（利用者対応を含む）及び意見交換を行います。

3. 3. 職員の能力向上の取り組み

職員間の情報交換を密にして、管理者が指導的役割を果たし、施設内勉強会や研修を通じて通所介護サービスの向上に努めます。

3. 4. 業務改善の推進と結果の評価

基本理念、事業理念やサービス方針を下記の業務改善の推進を通じて実行します。

a. 利用者満足把握

利用者満足度の把握及び業務改善検討のため、利用者満足度アンケートを実施します。

b. マニュアルの評価

入浴、食事、排泄等の様々なマニュアルが、業務を円滑に行うために機能するものとなっているか毎年期限を決めて、改訂、見直しを行い、職員に周知することにより安全、安心な支援が出来るよう業務の統一化を図ります。

c. サービスの自己点検

介護給付等対象サービスの取扱い及び介護報酬の請求等に関する適正な事業運営を確認するとともに、法令等に照らし必要な場合には改善を図るため、県の示す自己点検ツールを用いて、年1回、自己点検を行います。また、年1回内部監査を実施することで、サービスの質の向上に努めます。

d. 戦略決定に現場の意見を反映させる取り組み

事業所の効率化や働きやすさなど、改善すべきアイデア・意見は、部署代表者等がまとめ、部署代表者会議で提案するもの、各事業所で検討・実施するものに区分します。運営委員にも直接話すこともできることとします。また現在行われている提案書制度を活用するなど、あらゆる方法でアイデアを反映させます。

部署代表者会議での決定事項等については、各事業所会議（職員会議等）にて職員全員に周知します。

以上

いこいの広場ひなた住宅型有料老人ホーム事業計画（2023年度）
（第1，第2）

1. 事業組織の理念とサービス方針

いこいの広場ひなた住宅型有料老人ホーム事業（第1，第2）（以下、ひなた有料老人ホームという）

・事業理念

慣れ親しんだ地域環境の中で家庭に近い雰囲気を作り、居室を利用される高齢者の方々が安心して自分らしく暮らせる施設を目指します。

・サービス方針

入居者の笑顔を引き出せるような住まいを目指します。

入居者が『明るく、楽しく、自分らしく』過ごせる生活空間の提供を目指します。

入居者一人ひとりが生きがいを持ち、利用者相互が理解しあえる施設を目指します。

・中長期目標

住宅型有料老人ホームの定員は、2棟の合計で44名です。

病院への入退院者や特別養護老人ホームへの転居で常時満床は難しい面もありますが、最終的には入居率100%の確保を目指します。

2. ひなた有料老人ホームの現状と課題及び当期運営目標と重点方針

2. 1. 現状の課題

ひなた有料老人ホームにおける現状の課題を以下のように整理しました。

現状における問題点 (改善が必要と思われる点)	考えられる原因	考えられる対応策	
組織の構造・制度面	<ul style="list-style-type: none"> 配属職員数が少ない 訪問介護サービス外での入居者への対応増 	<ul style="list-style-type: none"> 自立度が高い方対象の施設の為、職員配置基準が低い(1.0) 介護度が高い入居者の受け入れ 日中の滞在者が多い 	<ul style="list-style-type: none"> 仕事の効率化、IT化 ホームとしての介護サービスの有料化 デイ利用日数の見直し
マネジメント面	<ul style="list-style-type: none"> 収入源が家賃収入以外に無い為、入居率を上げるしかないが、常に満床になっていない 	<ul style="list-style-type: none"> 住宅型の為、介護サービスは他事業所が行う 特養への入居や医療機関への入院者の増加 	<ul style="list-style-type: none"> 空室対策の模索検討 見込み客や入居待機者の確保
文化・風土面	<ul style="list-style-type: none"> 住宅型有料老人ホームと他の介護保険入所施設との違いが理解されていない 	<ul style="list-style-type: none"> 高齢者入居施設は種類が多く違いが分かりづらい 	<ul style="list-style-type: none"> 住宅型有料老人ホームの情報(特徴やメリット)を分かりやすく発信する
人材面	<ul style="list-style-type: none"> 臨時職員3名、宿直者2名でのローテーション勤務の為、職員に怪我や体調不良等があると現場が回らなくなる 	<ul style="list-style-type: none"> 正職員の不足 	<ul style="list-style-type: none"> 他事業所との連帯・協力により対応
経営資源面(人材以外)	<ul style="list-style-type: none"> 修繕、買い替え案件の増加 コール音の発信場所が職員の待機場所から遠い為、聞き取りにくい(有料2) 	<ul style="list-style-type: none"> 経年劣化による消耗、老朽化 デイ、ショート of 建物を転用の為 	<ul style="list-style-type: none"> 定期的なメンテナンスと丁寧な取り扱い ピッチでの対応を検討

サービス面	<ul style="list-style-type: none"> ・食事面の不満が多い ・家族との面会機会や外出の減少による閉塞感 	<ul style="list-style-type: none"> ・厨房が委託の為、予算内でのメニューに限られる ・新型コロナウイルスの影響 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設のレク時に普段食べられない食事やおやつ作りの企画 ・感染症対策を行った上での面会方法（タブレット等使用）、実施可能なイベントの企画
-------	---	--	---

2. 2. 前期の改善課題の評価

前期の事業計画に挙げた課題の改善状況（積み残し状況）について下記のように評価しました。

重点方針	達成度評価 5段階	計画未達成の場合の原因 (なぜ達成できなかったのか)	当期にとる必要があると思う対策
1. 「収入」と「支出」を意識し、健全な事業所運営を目指します。	3	<ul style="list-style-type: none"> ・空床があるにも関わらず入居者を迅速に集めることが出来なかったその結果、入居率95%を下回った月があった ・入院者による稼働率の低下 ・電気代や物価の上昇に対応する具体的な施策を打てなかった ・修繕費や経年劣化による物品購入の増加 	<ul style="list-style-type: none"> ・定期的な介護支援事業所、医療機関への空室情報の提供による見込み客の確保 ・日々の様子観察と訪問診療との連帯による症状の早期発見 ・会議等で具体的な施策を検討 ・定期的な点検
2. 入居者と家族の笑顔を守る住環境を提供します。	3	<ul style="list-style-type: none"> ・事故防止の為に環境整備を行ってきたが、転倒事故を防ぎきれていない ・施設内で新型コロナウイルスの感染が広まってしまった 	<ul style="list-style-type: none"> ・検討会、環境整備を継続して行い、センサーマット等の福祉用具も積極的に活用する ・今回の教訓を活かし、感染予防に必要な衛生用品の在庫管理や施設内の消毒等を徹底する

2. 3. 当期の外部環境予測

当期のひなた有料老人ホームを取り巻く環境を下記のように予測しました。

分類	施設を取り巻く環境の動向 (当期に予想される変化)
マクロ (法令、制度、景気、労働市場、人口動態、経済、社会、技術、文化など)	<ul style="list-style-type: none"> ・住宅型有料老人ホームは、民間企業が参入しやすいよう法改正されたこともあり、多くの企業が参入したが、介護の知識に乏しい企業も多かったため、閉鎖へ追い込まれる事案が増えている。 ・近年一部のサービス付き高齢者住宅の「囲い込み」による過剰介護が横行しており、住宅型有料老人ホームにおいても、併設する介護サービスの利用において検証・点検の制度が導入された。 ・高齢者単身及び高齢者夫婦のみの世帯が今後一層増加していく見込みの為、住宅型有料老人ホームへのニーズも高まる。 ・高齢者施設での新型コロナウイルス集団感染が相次いでいる為、感染予防や陽性者発生時の迅速な対応がより一層求められる。
ミクロ (館林市の高齢者数・要介護者数、近隣の競合施設の動向、自施設の評判など)	<ul style="list-style-type: none"> ・令和3年館林市実態調査によると、平成29年から令和3年にかけて、総人口は減少するなか65歳以上の高齢者人口は増加している。75歳以上の後期高齢者も増加しており、令和3年65歳以上の高齢者数は22,175人、高齢化率(総人口に占める65歳以上人口の割合)は29.9%と増加傾向にある。 ・近隣に住宅型有料老人ホームやサービス付き高齢者住宅は19棟あるが、社会福祉法人が運営する施設は、いこいの広場ひなただけであり、公益法人であるという強みを持っている。

2. 4. 当期の運営目標及び重点方針

上記で抽出した現状の課題と前期の課題の改善状況（積み残し状況）を整理し、更に当期のひなた有料老人ホームを取り巻く環境とを勘案し、当期の運営目標及び重点方針を下記のように設定しました。

・当期の運営目標

- ◎ 収入の確保と経費節減に努め、健全な事業所運営を目指します。
- ◎ 入居者、家族の満足度向上に努め、信頼される事業所運営を目指します。

・当期の重点方針

重点方針（重点課題）	具体的方策
1. 入居率、稼働率の向上と経費節減に取り組めます。	① 他事業所や各機関との関係性を強め、入居見込利用者の情報を収集し、空床期間の短縮に努めます。 <管理者> ② 入院に繋がる事故防止のための環境整備をします。 <全職員> ③ 毎月の光熱費や修繕、購入内容（金額）を全体化することで、経費に対する職員の意識を高めます。 <管理者>
2. 入居者、家族の満足度向上に取り組めます。	① 日々の挨拶や会話等、日常的なコミュニケーションの中で、入居者との信頼関係を深めます。 <全職員> ② 家族の来所時や電話連絡時、丁寧に対応することで安心感を持ってもらいます。 <全職員> ③ ウィズコロナにおける各種イベント（レクリエーション、外出）や面会方法を考案します。 <全職員>

3. ひなた有料老人ホームが実行する当期活動と評価

3. 1. ひなた有料老人ホームが計画・実行・統制・是正する場合の意思決定方法
 （意思決定機関）

職員会議で話し合い、計画、実行します。その結果を評価し、再度対策が必要かを見定め、改善点を洗い出し、職員会議で決定します。

3. 2. 日常業務の確実な実行と評価

基本理念、事業理念やサービス方針を下記の日常業務を通じて実行して行きます。

a. 生活支援（毎日の生活・日課、クラブ活動、買い物、環境改善）

食事の提供（委託）と配膳下膳、居室の清掃、リネン交換、ポータブルトイレ消毒、日常の洗濯、おやつ提供、理美容サービス（委託）、買い物代行、役所手続き代行、金銭管理、健康相談、通院等移送サービス）を行います。

入居者のプライバシーを尊重し、24時間の見守りを致します。

朝昼夜の食事の準備や片付け、共有部分の清掃・管理、緊急時の対応など日常生活支援を行います。

介護サービスについては、訪問介護、通所介護事業者と契約を結ぶことで、施設に居ながら必要なサービスを利用することができます。入居者のニーズに合わせたサービスが選択できるように支援します。

b. 個人情報保護

「個人情報保護に関する法令」やその他の規範を遵守し、個人情報の保護に努めます。また、個人情報の利用目的を特定し、公平かつ適正に取り扱います。

c. 年間行事予定

四季を通した行事の設定を行います。お花見や七夕、敬老の日、クリスマス会、餅つき、初詣、節分、ひな祭りなど、計画的に実施します。

d. 利用者の日課

自由な時間を大切にしています。行事以外に個人を制約しないようにします。

時 間	内 容	備 考
～ 7 : 0 0	起床	
8 : 0 0～	朝食	
1 0 : 0 0～	お茶	
1 2 : 0 0～	昼食	
1 5 : 0 0～	おやつ	
1 7 : 3 0～	夕食	
2 1 : 0 0～	消灯	

e. 職員の日課・業務

<管理者>

施設運営管理の統括

<介護職員>

利用者の日常生活の援助

ケース記録、職員日誌、会議録などの記録、備品や日用品の管理

f. 定例会議と記録

名 称	開 催 日	内 容
給食会議（委託会社） （障害部門職員と合同）	隔月 第2火曜 13:00～	入居者嗜好調査 検食簿からの改善事例検討
カンファレンス （訪問介護職員合同）	隔月 第3月曜 18:00～	利用者の状況報告 問題点の話し合い 事務連絡

3. 3. 職員の能力向上の取り組み

法人が主催する職場内研修や外部研修への参加を通じて職員能力向上に努めます。

3. 4. 業務改善の推進と結果の評価

基本理念、事業理念やサービス方針を下記の業務改善の推進を通じて実行して行きます。

a. 利用者満足把握

入居者及び家族からの意見に対して迅速丁寧に対応し、課題の抽出、解決に努めます。また、事故が発生した場合の家族等への連絡や報告には、トラブルに繋がらないように十分に注意します。今後は、定期的または退去時にアンケートを実施し、入居者や家族の満

足度向上に繋がります。

b. マニュアルの評価

事業所における様々なマニュアルが、現状の業務に沿って更新されているか、管理者が評価・見直しを行います。

c. サービスの自己点検

少なくとも年1回は、県等の示す「有料老人ホーム自己点検票」を用いてサービスの提供体制や運営状況等について点検、評価を行い、より質の高いサービスの提供に努めます。

d. 戦略決定に現場の意見を反映させる取り組み

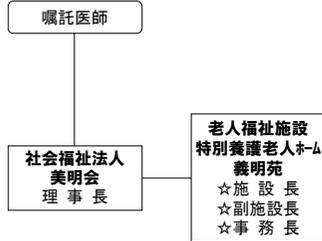
事業所の効率化やはたらきやすさなど、改善すべきアイデア・意見は、部署代表者等がまとめ、部署代表者会議で提案するもの、事業所内で検討・実施するものに区分します。また、提案書制度を活用するなど、あらゆる方法でアイデアを反映させます。

部署代表者会議での決定事項等については、職員会議にて職員全員に周知します。

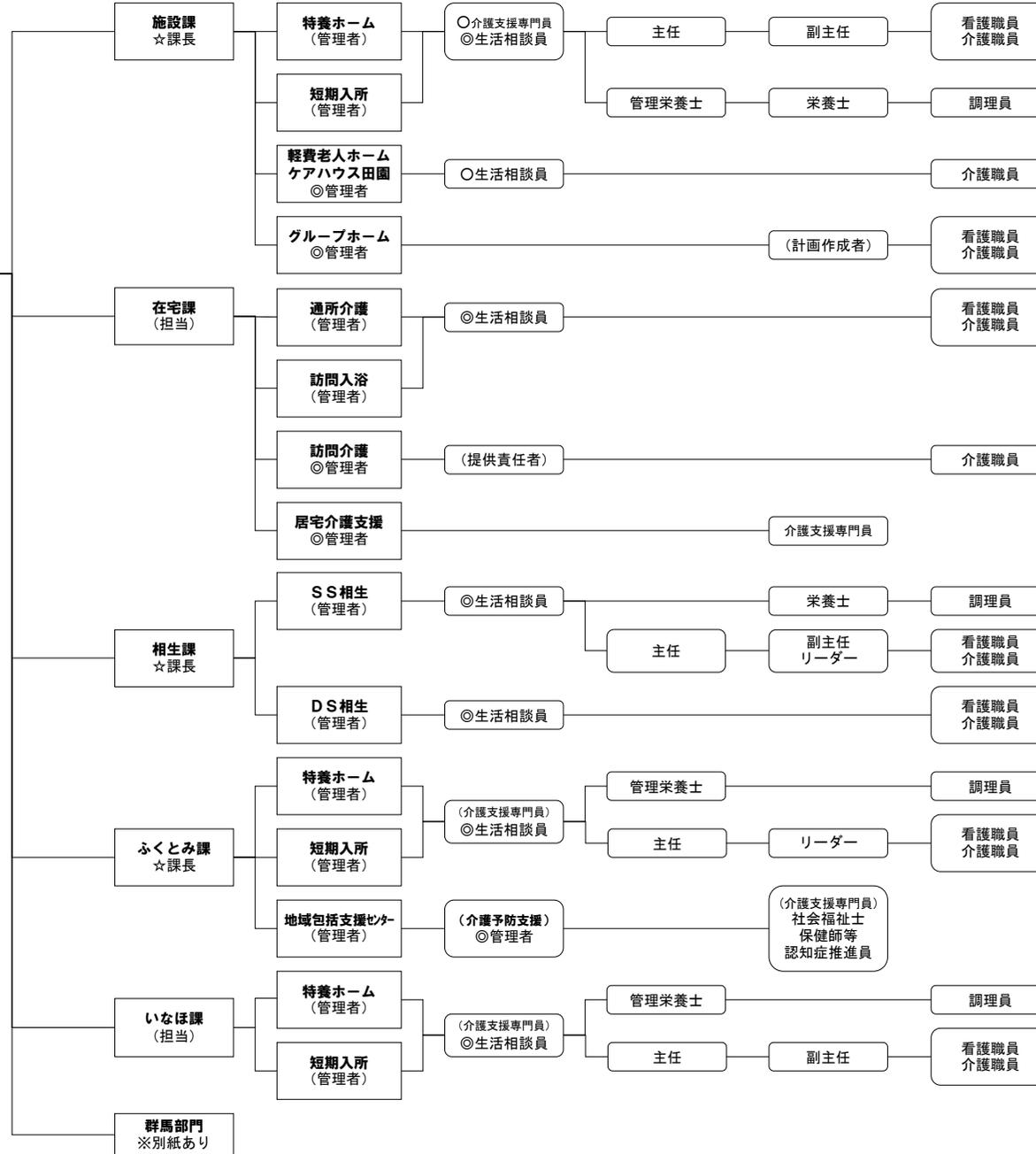
以上

社会福祉法人美明会 組織図

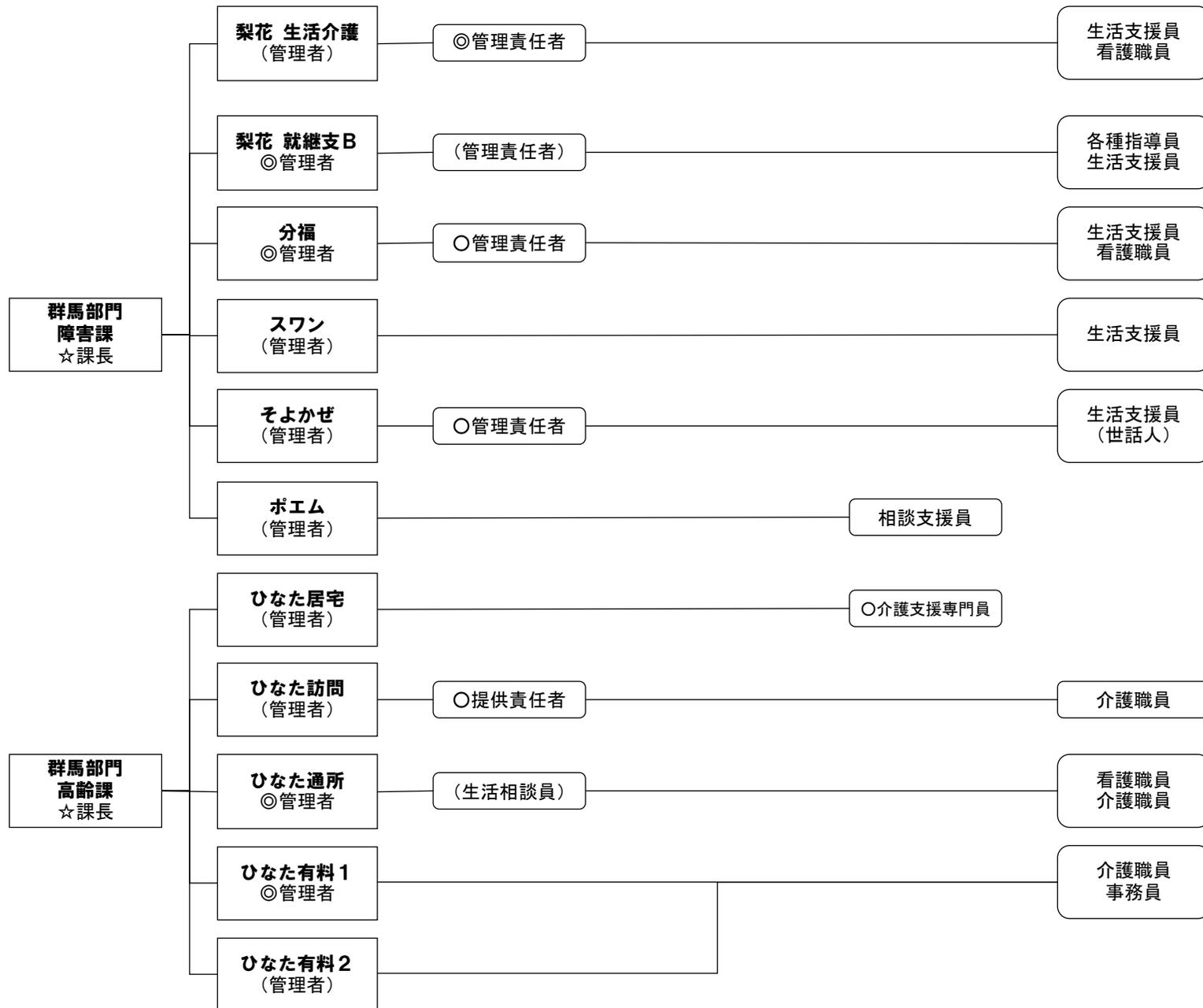
美明会全体（群馬部門含む）
 ☆：運営委員（8名）
 ◎：部署代表者（16名）
 ○：部署代表者補佐（8名）



- | | |
|-----------|--------------|
| 笑顔向上委員会 | 人材確保委員会 |
| 職場研修推進委員会 | 新加算等検討プロジェクト |
| 社会貢献地域連携 | 看護連携会議 ○(担当) |
| 感染症対策委員会 | 厨房連携会議 ○(担当) |
| 防災対策委員会 | |
| 環境整備改善委員会 | |



社会福祉法人美明会 組織図



2023年度 法人職員育成計画

＜職員＞ 階層	第7等級 上級管理企画 第6等級 中級管理企画 第5等級 初級管理企画	第4等級 企画指導	第3等級 判断指導	第2等級 熟練定型	第1等級 通常定型
求められる能力	＜知識＞ 経営管理, 福祉行政の動向 ＜専門技術＞ リスクマネジメント ＜その他の技術, 能力＞ 理念を語る力 決断力, 統率力	＜知識＞ 労務管理, 財務管理 サービス管理 福祉サービスの動向 ＜専門技術＞ クレーム対応, 危機管理 ＜その他の技術, 能力＞ マネジメント力 交渉力, 連携力	＜知識＞ リスクマネジメント コンプライアンス 地域福祉の動向 ＜専門技術＞ 認知症対応, 緊急時対応 看取り援助, 家族対応 ＜その他の技術, 能力＞ リーダーシップ 説明効力, 調整力 チームマネジメント力 ＜資格＞ 介護支援専門員, 社会福祉士, 管理栄養士	＜知識＞ ケアマネジメントの基礎知識 認知症, 感染症に関する知識 介護保険の知識 関係法令の基礎知識 ＜専門技術＞ 自立支援, 社会活動支援 感染症対策 ＜その他の技術, 能力＞ 判断力, 課題発見力 ＜資格＞ 栄養士, 看護師	＜知識＞ 法人の理念, 沿革 施設の業務全般 介護保険の基礎知識 高齢者介護の基礎知識 ＜専門技術＞ 高齢者の尊重, 傾聴 介護技術 ＜その他の技術, 能力＞ 社会人マナー, 理解力, 実行力, コミュニケーション力 ＜資格＞介護福祉士, 調理師
OJT	新規事業等の企画, 運営 運営会議運営 事業計画の作成浸透, 管理報告 部門目標の作成浸透, 管理報告 地域の会議や審議会への参加	事業計画の浸透, 進捗管理 部門目標浸透, 進捗管理 地域参加型事業の企画, 運営 リスクマネジメント 専門的研修や新規研修企画, 運営	各種委員会企画, 運営 部門目標作成への参画 チームマネジメント, リーダー育成 地域参加型事業の運営 家族対応	OJTリーダー チーム内業務担当リーダー 委員会の企画, 運営 職員の指導, 育成	マニュアルに沿った業務実施 各種委員会活動 各種行事担当
OFF-JT	老協等全国大会参加 経営協等施設長研修の参加 その他, 各団体主催の施設長研修	管理職研修 労務管理研修 財務管理研修 サービス管理研修 クレーム対応研修	リスクマネジメント研修 コンプライアンス研修 看取りに関する研修 リーダー研修 問題解決研修 人材育成に関連する研修	中堅職員研修 介護技術に関する研修 認知症に関する研修 感染症に関する研修 ユニットリーダー研修 リーダー候補者研修	新任職員研修 接遇研修 ビジネスマナー研修
SDS	自己啓発型の研修参加 (事業経営等)	他法人への視察	展示会等への見学 自己啓発型の研修参加 (業務関連等)	介護支援専門員受験支援 社会福祉士受験支援	介護福祉士受験支援 法人主催勉強会への参加
＜準職＞ 階層		第4等級 管理・専門業務	第3等級 熟練業務	第2等級 定型業務	第1等級 補助業務
求められる能力		＜知識＞ 労務管理, 財務管理 サービス管理 福祉サービスの動向 ＜専門技術＞ クレーム対応, 危機管理 ＜その他の技術, 能力＞ マネジメント力 交渉力, 連携力	＜知識＞ リスクマネジメント コンプライアンス 地域福祉の動向 ＜専門技術＞ 認知症対応, 緊急時対応 看取り援助, 家族対応 ＜その他の技術, 能力＞ リーダーシップ 説明効力, 調整力 チームマネジメント力 ＜資格＞ 介護支援専門員, 社会福祉士, 管理栄養士	＜知識＞ ケアマネジメントの基礎知識 認知症, 感染症に関する知識 介護保険の知識 関係法令の基礎知識 ＜専門技術＞ 自立支援, 社会活動支援 感染症対策 ＜その他の技術, 能力＞ 判断力, 課題発見力 ＜資格＞ 介護福祉士, 栄養士, 調理師, 看護師	＜知識＞ 法人の理念, 沿革 施設の業務全般 介護保険の基礎知識 高齢者介護の基礎知識 ＜専門技術＞ 高齢者の尊重, 傾聴 介護技術 ＜その他の技術, 能力＞ 社会人マナー, 理解力, 実行力, コミュニケーション力 ＜資格＞介護職員初任者研修
OJT		事業計画の浸透, 進捗管理 部門目標浸透, 進捗管理 地域参加型事業の企画, 運営 リスクマネジメント 専門的研修や新規研修企画, 運営	各種委員会企画, 運営 部門目標作成への参画 チームマネジメント, リーダー育成 地域参加型事業の運営 家族対応	OJTリーダー チーム内業務担当リーダー 委員会の企画, 運営 職員の指導, 育成	マニュアルに沿った業務実施 各種委員会活動 各種行事担当
OFF-JT		管理職研修 労務管理研修 財務管理研修 サービス管理研修 クレーム対応研修	リスクマネジメント研修 コンプライアンス研修 看取りに関する研修 リーダー研修 問題解決研修 人材育成に関連する研修	中堅職員研修 介護技術に関する研修 認知症に関する研修 感染症に関する研修 ユニットリーダー研修 リーダー候補者研修	新任職員研修 接遇研修 ビジネスマナー研修
SDS		他法人への視察	展示会等への見学 自己啓発型の研修参加 (業務関連等)	介護支援専門員受験支援 社会福祉士受験支援	介護福祉士受験支援 法人主催勉強会

2023年度 法人・事業組織の年間行事・活動予定

	社会就労センター梨花 (梨花)	地域活動支援センタースワン (SN)	社会就労センター分福 (分福)	そよかぜホーム 第2そよかぜホーム (微風)	相談支援センターポエム (PM)	いごいの広場ひなた				
						居宅介護支援事業 (総CM)	訪問介護事業 (総IH)	通所介護 (総DS)	第1住宅型有料老人ホーム (総1)	第2住宅型有料老人ホーム (総2)
4月	花見(桜, 芝桜)	花見	花見 誕生日会	花見		介護計画書の評価・見直し		誕生日会		
5月	花見(つつじ, 菖蒲) 保護者に感謝する会	端午の節句	家族に感謝する会 誕生日会	社会見学				ジャガイモの収穫 誕生日会		
6月	花見(紫陽花, 蓮) 4～6月誕生日会	4～6月誕生日会	社会体験 誕生日会					避難訓練 誕生日会	避難訓練	避難訓練
7月	利用者健康診断 花見(向日葵) 七夕	利用者健康診断 七夕	利用者健康診断 七夕 誕生日会	地元夏祭り		介護計画書の評価・見直し		七夕祭り 誕生日会	七夕 誕生日会	七夕 誕生日会
8月	暑気払い	暑気払い	流しそうめん 誕生日会	七夕				夏祭り 誕生日会		
9月	7～9月誕生日会	7～9月誕生日会	納涼祭 誕生日会			内部監査		敬老会 誕生日会	敬老会	敬老会
10月	予防接種		誕生日会 ハロウィンパーティー	調理体験		介護計画書の評価・見直し		秋祭り 誕生日会	ハロウィン 誕生日会	ハロウィン 誕生日会
11月	避難訓練		社会見学 誕生日会 スポーツレク					避難訓練 誕生日会	避難訓練	避難訓練
12月	クリスマス会 10～12月誕生日会 餅つき	10～12月誕生日会 餅つき	クリスマス会 誕生日会 餅つき	クリスマス会				クリスマス会 誕生日会	クリスマス会	クリスマス会
1月	初詣	初詣	初詣 誕生日会			介護計画書の評価・見直し		新年会 誕生日会	新年会	新年会
2月	節分 バレンタインデー 館林・色紙作品展	節分 バレンタインデー	節分 バレンタインデー	節分				節分会 誕生日会	節分 誕生日会	節分 誕生日会
3月	ひなまつり 1～3月誕生日会 ホワイトデー	1～3月誕生日会 ひな祭り	ひな祭り ホワイトデー	ひな祭り				ひな祭り ジャガイモの植え付け 誕生日会	ひな祭り	ひな祭り
備考 利用者	出張カット隔月 誕生日にプレゼント お菓子作り(毎月)	健康診断	健康診断					各種お楽しみ会(随時) 買物代行(随時) 散髪(随時) ヤクルト(週1回) 明治乳業(週1回)	各種お楽しみ会(随時) 買物代行(随時) 散髪(随時) ヤクルト(週1回) 明治乳業(週1回)	
備考 その他	自立支援協議会6回/年 就業体験受入れ3回/年					実例検討会(随時) 職場内研修(適宜)	カンファレンス(隔月第3月 曜) 入浴補助具点検(毎月) 備品機器類点検(毎月)	ミーティング(随時) 車両点検(随時) 消防設備点検(年2回)	カンファレンス(隔月第3月 曜) 給食会議(隔月) 消防設備点検(年2回) 消防設備点検(年2回)	カンファレンス(隔月) 給食会議(隔月) 消防設備点検(年2回) 床清掃・防虫駆除(9月) 貯水槽清掃・点検(10月)