

平成31年度事業計画書

(平成31年4月1日～平成32年3月31日)

社会福祉法人 弘和会

目 次

.法人の理念と基本方針	・ ・ ・ ・ ・ 1
1.事業運営の目的	
2.基本理念	
3.基本方針	
.平成31年度重点的取組事項	・ ・ ・ ・ ・ 2
1.新規事業展開	
2.人材確保と人材育成	
3.健全経営	
4.地域貢献	
.人組織図	
1.社会福祉法人弘和会 組織図	・ ・ ・ ・ ・ 4
.事業所別事業計画	
1.多機能型ライフサポートー互一笑	・ ・ ・ ・ ・ 5
2.地域生活支援ウミュードウソラ	・ ・ ・ ・ 6
3.ケアホームみんなの詩・みんなの詩サテライト笑ちゃげや	・ ・ ・ ・ 1 8
4.たきのーほーむ福の神・たきのーほーむ風和里	・ ・ ・ ・ ・ 2 3
5.コールナウみんなの詩・コールナウ福の神	・ ・ ・ ・ ・ 2 8
6.ぐるーぷほーむ福の神・共用ディ福の神	・ ・ ・ ・ ・ 3 3
7.ライフサポート村友	・ ・ ・ ・ ・ 3 7
8.ケアサービスみんなの詩・ケアサービス夢の華	・ ・ ・ ・ ・ 4 0
9.訪問看護ステーションみなぎ	・ ・ ・ ・ ・ 4 1

法人の理念と基本方針

1.事業運営の目的

この社会福祉法人は、多様な福祉サービスがその利用者の意向を尊重して総合的に提供されるよう創意工夫することにより、利用者が、個人の尊厳を保持しつつ、心身ともに健やかに育成され、又はその有する能力に応じ自立した日常生活を地域社会において営むことができるよう支援することを目的とする。

2.基本理念

「仁・人・和」 （人は、仁を以って和となす）

社会福祉弘和会は、上記の「仁（じん）・人（じん）・和（わ）」を経営理念とし、健全な法人経営を目指しています。

【仁】は、私たちが、人と親しみ思いやりの心を持って社会と共生したいという願いです。

【人】は、私たちが、全ての人々とのご縁を大切にし、常に感謝の気持ちで地域の人々の一員として貢献していきたいという気持ちです。

【和】は、社会からの信用、信頼を得、地域社会と一体となり、発展、前進していくことを意味します。

上記の理念に基づき、次の基本方針と事業所の理念、運営方針で事業を営みます。

3.基本方針

私たちは、豊かな社会（人と親しみ、思いやりの心を持ちながら共生する社会）への創造を目指します。

私たちは、地域社会の一員として、常に感謝の気持ちを持ち、地域との協働により、社会に貢献します。

私たちは、社会から信用、信頼の中で、顧客満足度を追及することにより、前進・発展していきます。

平成31年度重点的取組事項

1.新規事業展開

- a. 共生型短期入所事業所「ショートステイ 海と空（共生型短期入所生活介護・共生型介護予防短期入所生活介護）」の事業をウミュードウソラの施設にて開始します。
- b. 訪問看護事業として「訪問看護ステーションみなぎ」をウミュードウソラの施設に開所します。
- c. 障がい者の共同生活援助の「グループホーム海と空」を日中サービス支援型共同生活援助に変更します。
- d. 「福の神サテライト風和里」を「たきのーほーむ風和里」として、独立施設として利用者定員を増やします。
- e. 羽咋市において新規に障がい者のグループホームの施設の建設計画を推進します。

2.人材確保と人材育成

- a. 前年度に引き続き職員給与のベースアップを行います。
- b. 介護福祉専門学校の学生向けの奨学金制度のPR活動を推進します。
- c. ホームページ、ブログ、Facebook、インスタグラム等SNSの活用により法人の活動の紹介や利用者、職員の様子を伝えることにより、福祉にたくさんの人が興味を持ってもらえるよう職員全員で取り組みます。
- d. 職員研修計画に沿った研修実施・派遣をします。新規採用・在職中の資格未取得の職員には、介護職員初任者研修・実務者研修を受講してもらい介護福祉士の資格取得を応援します。
- e. 2年に一度実施する職員研修旅行を実施します。それにより、職員間の交流を促

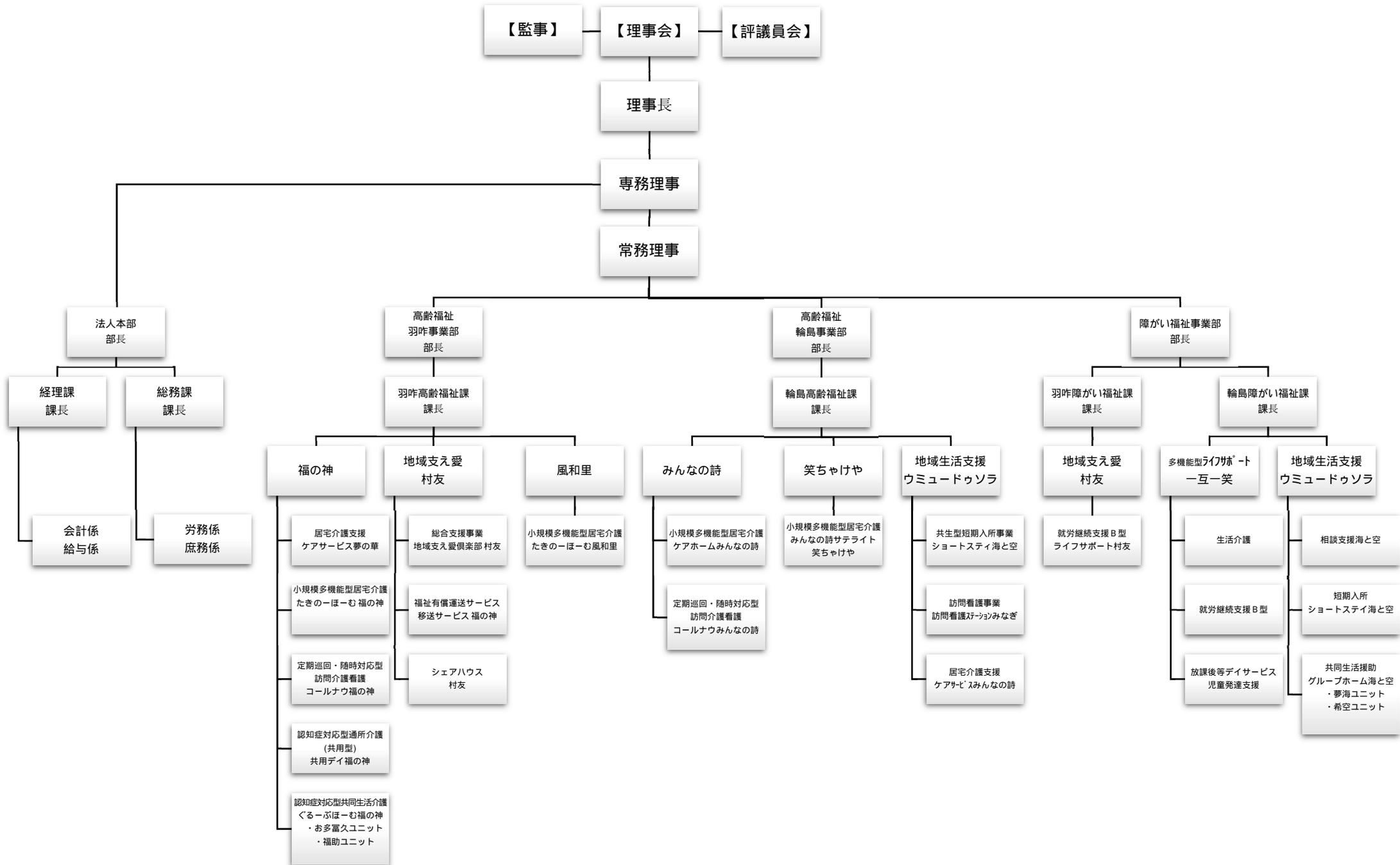
進し、仲間意識もつことにより法人への愛着を深めます。

3.健全経営

- a. それぞれの事業所で、創意工夫し、サービスの質を向上させ利用者確保に努め、経費削減努力をし、法人全体の収益確保を図ります。
- b. 「ライフサポート 村友」の就労継続支援 B 型事業での自然栽培をとおした農福連携を推し進め、作物の二次加工、販売も含めて生産性を高め、障がい者の工賃増額を実現し、利用者の満足度を高めることにより、利用者の増員を図ります。
- c. 「地域生活支援 ウミュードゥソラ」の施設において、共生型短期入所「ショートスティ海と空」の事業を開始し、既存の障がい者事業の「ショートスティ海と空」の居室を有効利用することにより収益の増加をめざします。
また、同施設内に訪問看護事業所「訪問看護ステーションみなぎ」を開設し、「コールナウみんなの詩」との連携により、より一層のサービスの向上による収入増をはかります。

4.地域貢献

- a. 「地域生活支援ウミュードゥソラ」の施設で昨年より実施している、孤食の人を対象にした食事提供サービス「うみそらキッチン」の認知度を上げ、より多くの人に利用してもらえるようにします。
- b. 訪問看護事業の「訪問看護ステーションみなぎ」を開設するにあたり、地域貢献事業として、「みんなの保健室わじま」を同時に開設し、地域の方の健康相談サロンとして活用してもらいます。
- c. 輪島、羽咋で土曜日に開催している認知症カフェをさらに充実させ、より多くの地域住民に参加してもらえるようにします。
- e. 生活困窮者自立支援制度に沿って、輪島と羽咋で生活困窮者就労訓練事業を行います。この事業は、生活に困窮している人の社会参加、就労への第一歩に向けた職場見学や就労体験の場を提供します。



多機能型ライフサポートー互一笑 平成31年度事業計画

【生活介護】 定員：8人

【就労継続支援B型】 定員：22人

【放課後等デイサービス・児童発達支援】 定員：10人

項目	課題	目標数値	及び行動計画
1	利用者数	目標利用者人数	目標利用者数 【生活介護】 10人/月 【就労継続支援B型】 27人/月 【放課後等デイサービス】 12.5人/月
2	運営・サービスの課題・改善策	顧客満足度	1.工賃引き上げ(就労継続支援B型) 1)就労B利用者の工賃引き上げを達成するために、商品開発、販売箇所の営業、テイクアウト、カフェ商品の開発、カフェ接客の向上について職員間で定期的に会議を行い、目標を明確にし実践し毎月の全体会議にて報告する。 2)工賃額変更 円/時間 内職工賃 円/時間 3)サポーター制度の導入(H31.4月より) 2.施設外就労の提供(就労継続支援B型) 3.作業内容の充実(就労継続支援B型) 内職作業の重質、工賃UPにつなげるため、請負企業を探す。 4.信頼関係の構築 利用者の想いを尊重し、利用者が社会の中で自己効力感を持てるようなサービス提供を行う。利用者主体の考え方を、職員間でも徹底し職員が自己の言動や支援方法について振り返る機会を作り、より良いサービス提供につなげていく。(ケアカンファレンス1回/月) 5.虐待の防止 1)障害者虐待防止委員会の開催 1回/月 2)職員同士がフォローし合える風通しの良い職場作り(定期的な面談)
		施設内外の研修	1.施設内研修 1回/月 2.部署ごと研修 1回/月 3.施設外研修 (障害特性、発達障害、サービス管理責任者、幼少期の支援、就労移行、虐待等) 4.資格取得 介護福祉士資格取得を施設全体でバックアップ、サポートする仕組みを作る。
		苦情対応	1.苦情を受けた職員は、その場で相手の話を受容し、心から謝罪の意を示す。 2.その後、管理者及び苦情受付担当者に報告する。 3.苦情受付担当者は、苦情解決責任者に報告し、解決方法を図る。 4.記録を行い、再発防止に向け会議を行う。 5.リスクマネジメント委員会に報告する。

地域生活支援 ウミュードゥソラ 平成31年度事業計画

【共同生活援助(グループホーム海と空)】 定員:7人

【短期入所(ショートステイ海と空)】 定員:3人

項目	課題	目標数値	及び	行動計画
1	利用者数	【共同生活援助】 7人/日 【短期入所】 3人/日		
2	運営・サービスの課題・改善策	顧客満足度		1.信頼関係の構築 利用者の想いを尊重し、利用者の生活の中の困りごとと一緒に解決していく。 2.地域とのかかわりを持つ 1)グループホーム周辺の町内会の参加 2)グループホーム周辺のゴミ拾い 入居者のことを地域の方に知ってもらい、顔なじみを作る。ボランティア等を通して感謝されることで、自己効力感を得て「この地域にいつまでも生活していきたい」という想いを育てていく。 3.季節に応じた行事を行う 花見、バーベキュー、クリスマス会、カラオケ大会、誕生会等 4.虐待の防止 1)障害者虐待防止委員会の開催 1回/月 2)職員同士がフォローし合える風通しの良い職場作り(定期的な面談)
		施設内外の研修		1.施設内研修 1回/月 2.施設外研修 (障害特性、発達障害、サービス管理責任者、幼少期の支援、就労移行、虐待等) 3.資格取得 介護福祉士資格取得を施設全体でバックアップ、サポートする仕組みを作る。
		苦情対応		1.苦情を受けた職員は、その場で相手の話を受容し、心から謝罪の意を示す。 2.その後、管理者及び苦情受付担当者に報告する。 3.苦情受付担当者は、苦情解決責任者に報告し、解決方法を図る。 4.記録を行い、再発防止に向け会議を行う。 5.リスクマネジメント委員会に報告する。
		宣伝・啓発		1.奉仕活動 地域における奉仕活動に参加、また自ら行うことで地域への発信、交流の機会を確保する。 2.通信の回覧 町内の回覧板に通信をいれていただき、普段の様子や活動内容をお知らせする。 3.うみそらキッチン周知 職員の子供達の利用を増やし、口コミで地域の母親たちからの信頼を得、母子家庭や生活困窮家庭の子供達の利用に繋げる。 4.地域交流スペース「みんなのカフェわじま」が移設 交流スペースにH31.3.18より「みんなのカフェわじま」が移設になり賑わいが生まれ、地域課題を汲み取ることができるという効果が期待される。また、継続して体験教室や100歳体操、認知症カフェもグレイゾーンのお子さんの居場所となることができるよう社協や教育委員会等と連携していく。

地域生活支援ウミュードゥソラ 平成31年度 事業計画

【共生型短期入所生活介護(ショートステイ海と空)】

項目	課題	目標数値	及び行動計画
1	利用者数	目標利用者人数	目標稼働率 1.5人/月
		涉外達成目標	新規利用者 1名/月
2	運営・サービスの課題・改善策	接客対応技術の向上	訪問時の対応、気働き、電話、挨拶、笑顔、身のこなし、敬語など、お客様へのおもてなし術が実践できているかを常に考えていく。また年に一度、接客研修を行っていく。
		職員の質の向上	研修計画に基づき新人または現任職員(常勤・非常勤)の内部研修を行っていく。 毎月、スタッフ会議を行い、事業所の理念に基づいた利用者へのかかわりができているかを話し合う場にしていく。 職員のキャリアアップを常に考え、高齢者虐待・身体拘束・権利擁護・認知症介護等の外部研修に積極的に参加する。 資格に裏付けられる行動ができるよう、日々のカンファレンスにて人材教育を行っていく。
		苦情対応	苦情を受けた職員は、相手の感情と訴えを受容し、その場で謝罪する事。たとえ、内容が他の職員の非による事であっても苦情を受けた職員が事業所を代表して受けているという自覚のもとで対応する。また、早い段階で苦情責任者に報告・相談し即座に話し合いの場をもうけ、原因の分析と再発予防のための策を講じていく。

訪問介護ステーションみなぎ 平成31年度事業計画

【訪問看護事業】

項目	課題	目標数値及び行動計画
1	利用者数	目標稼働率 36人/月 延べ訪問件数 200件/月
	渉外達成目標	新規利用者 3名/月
2	接客対応技術の向上	訪問時の対応、気働き、電話、挨拶、笑顔、身のこなし、敬語など、お客様へのおもてなし術が実践できているかを常に考えていく。また年に一度、接遇研修を行っていく。
	職員の質の向上	研修計画に基づき新人または現任職員（常勤・非常勤）の内部研修を行っていく。 毎月、スタッフ会議を行い、事業所の理念に基づいた利用者へのかかわりができているかを話し合う場にしていく。 職員のキャリアアップを常に考え、高齢者虐待・身体拘束・権利擁護・認知症介護等の外部研修に積極的に参加する。 資格に裏付けられる行動ができるよう、日々のカンファレンスにて人材教育を行っていく。
	苦情対応	苦情を受けた職員は、相手の感情と訴えを受容し、その場で謝罪する事。たとえ、内容が他の職員の非による事であっても苦情を受けた職員が事業所を代表して受けているという自覚のもとで対応する。また、早い段階で苦情責任者に報告・相談し即座に話し合いの場をもうけ、原因の分析と再発予防のための策を講じていく。
	人材の確保	潜在看護師の発掘 日本看護協会との情報交換 ナースバンクの活用 看護学校等への声かけ

地域生活支援ウミュードゥソラ(相談支援海と空) 平成31年度事業計画

【障害児相談支援】

項目	課題	目標数値及び行動計画
1	利用者数	目標利用者数【障害児相談】 20件 【特定相談】 40件 【地域移行】 3件/年 目標稼働率【モニタリング件数】 39件/月 【地域移行支援】 1件/月
	顧客満足度	1.本人主体のサービス提供 支援者主体ではなく、本人主体を意識したかわりを持ち、自己決定ができるように一緒に考えていく。部分ではなく全体を見る。 2.家族支援 障害者福祉を地域の中で見た際、家族に支援が必要な割合が高い。多方面からの支援をつなげていく。 3.関係機関との連携 相談の結果、他のサービスにつなげる必要がある場合に、それらの支援及び家族支援を行う。 4.サービスの質の確保 自己チェックリストを活用し、業務の見直しや改善を行って行く。
2	施設内外の研修	1.施設内の研修、会議への参加 1回/月 2.施設外の研修への積極的な参加 約10回/年 (障害福祉関係、発達障害、精神関係、児童、教育、虐待、高齢者分野との連携、家族支援、成年後見制度、就労、地域課題等)
	苦情対応	苦情を受けたら、相手の訴えを受容し謝罪。管理者、苦情受付担当者及び苦情解決責任者に報告し、迅速に対応する。記録を行い、原因分析及び再発防止について検討を行う。
	地域交流・啓発	1.地域生活ウミュードゥソラ 施設の知名度UPを図り、地域のコミュニティの場所として機能するよう働きかけを行う。地域生活拠点を目指していく。 1)うみそらキッチン(宣伝、内容検討等) 2)交流マーケットの定期開催 3)ワークショップ、教室、会議等の利用貸出による地域住民及び関係機関への働きかけ 2.ひきこもり・不登校児への支援 地域課題でもあるひこもり等支援に関して、各機関と連携を図り支援、実績を作っていく。ひこもりの半数以上は発達障害や何らかの障害を抱えているケースもあるためサービス利用にもつなげていく。 3.幼少期からの支援 発達支援室、健康推進課と連携を持ち、幼少期からの発達についての相談にかかわりを持ちながら地域での役割を獲得、低年齢時からのサービス利用にもつなげていく。 4.自立支援協議会部会等への参加 指定特定相談支援事業所として、自立支援協議会への部会へ参加する。また、精神障害者地域生活支援連携会議等にも積極的に参加し、関係機関との連携や現状、地域課題についての見解を深める。 5.地域包括ケアシステムの創出 利用者一人に対して、医療・介護・福祉が切れ目なく提供され、障害を持っていてもいつまでも在宅で生活できるよう、関係機関に働きかけを行い連携がうまく

ケアホームみんなの詩・サテライト笑ちゃげや 平成31年度事業計画

【小規模多機能型居宅介護】ケアホームみんなの詩 定員:29人

【小規模多機能型居宅介護】サテライト笑ちゃげや 定員:18人

項目	課	題目	目標数値	及び	行動計画
1	利用者数	目標利用者人数 ケアホームみんなの詩	目標稼働率	29人/月	
		目標利用者人数 サテライト笑ちゃげや	目標稼働率	18人/月	
2	運営・サービスの課題・改善策	接客対応技術の向上	気働き、電話、挨拶、笑顔、身のこなし、敬語など、お客様へのおもてなし術が実践できているかを常に考えていく。また年に一度、接遇研修を行っていく。		
		職員の質の向上	研修計画に基づき新人または現任職員(常勤・非常勤)の内部研修を行っていく。 毎月のスタッフ会議を行い、理念に基づいた利用者へのかかわりができているかを話し合う場にしていく。 高齢者虐待・身体拘束・権利擁護・認知症介護等の外部研修に積極的に参加する。 職員のキャリアアップを常に考え、国家資格や民間資格の取得にむけてのフォローしていく。また資格に裏付けられる行動ができるよう人材教育を行っていく。		
		苦情対応	苦情を受けた職員は、相手の感情と訴えを受容し、その場で謝罪する事。たとえ、内容が他の職員の非による事であっても苦情を受けた職員が事業所を代表して受けているという自覚のもとで対応する。また、早い段階で苦情責任者に報告・相談し即座に話し合いの場をもうけ、原因の分析と再発予防のための策を講じていく。		
		人材の確保	第一に人材育成を計画的に行っていく。また地域の方に事業所の取り組みや利用者の生活支援を見て知っていただき共に働きたいと思われるような魅力的な事業所にしていく。さらに健康上の問題や年齢的な問題がある方、または子育てや親の介護が必要な方でも労働できるような環境を考えていく。		

コールナウみんなの詩・コールナウ福の神 平成31年度事業計画

【定期巡回・随時対応型訪問介護看護】

項目	課題	目標	数値	及び	行動	計画
1	利用者数	コールナウみんなの詩 目標利用者人数	目標稼働率	20人/月		
		コールナウ福の神 目標利用者人数	目標稼働率	18人/月		
2	運営・サービスの課題・改善策	接客対応技術の向上	訪問時の対応、気働き、電話、挨拶、笑顔、身のこなし、敬語など、お客様へのおもてなし術が実践できているかを常に考えていく。また年に一度、接遇研修を行っていく。			
		職員のレベルアップ	毎月の内部研修の開催や外部への研修の積極的な参加。認知症の勉強会を定期的で開催する。 職員がキャリアアップ出来るように資格の取得に向けてフォローする。 また、社会福祉法人弘和会の職員としての自覚を持ち訪問、来客時の対応、地域の方々へのあいさつなど適切な対応が出来るように接遇等の研修を行う			
		苦情対応	苦情を受けた職員は、相手の感情と訴えを受容し、その場で謝罪する事。たとえ、内容が他の職員の非による事であっても苦情を受けた職員が事業所を代表して受けているという自覚のもとで対応する。また、早い段階で苦情責任者に報告・相談し即座に話し合いの場をもうけ、原因の分析と再発予防のための策を講じていく。			
		人材の確保	地域に積極的に出かけ事業所を行っている取り組みを積極的にアピールする。働きたいと思ってもらえるまた、選んでもらえる職場づくりをする。子供がいても働ける環境づくり。 職員一人ひとり面接など多く行い日頃から思っている事など話し合う機会を設ける。退職とならないように未然に防ぐ。			

たきのーほーむ福の神 平成31年度 事業計画

【小規模多機能型居宅介護】 定員:29人

項目	課題	目標数値	及び	行動計画
1	利用者数	目標利用者人数		目標稼働率29人/月
2	運営・サービスの課題・改善策	苦情の対応		苦情を受けたら、相手の感情と訴えを真摯に受け止める。その場で謝罪をすること。最初に受けたスタッフが事業所を代表として受理しているとの自覚を持つ。苦情解決責任者に報告し、すぐに会議を開き原因の分析と再発防止の策を考える。
		職員のレベルアップ		毎月の内部研修の開催や外部への研修の積極的な参加。認知症の勉強会を定期的で開催する。 職員がキャリアアップ出来るように資格の取得に向けてフォローする。 また、社会福祉法人弘和会の職員として自覚を持ち 訪問時、来客時の対応や地域の方々へのあいさつなど適切に対応が出来るように接遇等の研修を行う
		人材確保		地域に積極的に出かけ事業所を行っている取り組みを積極的にアピールする。働きたいと思ってもらえるまた、選んでもらえる職場づくりをする。 子供がいても働ける環境づくり。 職員一人ひとり面接など多く行い日頃から思っている事など話し合う機会を設ける。退職とならないように未然に防ぐ。

ぐるーぷほーむ福の神・共用デイ福の神 平成31年度事業計画

【認知症対応型共同生活介護】 定員:9人 X 2ユニット

【認知症対応型通所介護(共用型)】 定員:3人 X 2ユニット

項目	課	題目	標	数	値	及	び	行	動	計	画
1	利用者数	目標利用者人数	ぐるーぷほーむ福の神	18人/月							
			共用デイ福の神	6人/日							
2	運営・サービスの課題・改善策	苦情の対応	苦情を受けたら、相手の感情と訴えを真摯に受け止める。その場で謝罪をすること。最初に受けたスタッフが事業所を代表として受理しているとの自覚を持つ。苦情解決責任者に報告し、すぐに会議を開き原因の分析と再発防止の策を考える。								
		職員のレベルアップ	毎月の内部研修の開催や外部への研修の積極的な参加。認知症の勉強会を定期的で開催する。 職員がキャリアアップ出来るように資格の取得に向けてフォローする。 また、社会福祉法人弘和会の職員としての自覚を持ち訪問、来客時の対応、地域の方々へのあいさつなど適切な対応が出来るように接遇等の研修を行う								
		人材確保	地域に積極的に出かけ事業所を行っている取り組みを積極的にアピールする。働きたいと思ってもらえるまた、選んでもらえる職場づくりをする。 子供がいても働ける環境づくり。 職員一人ひとり面接など多く行い日頃から思っている事など話し合う機会を設ける。 退職とならないように未然に防ぐ。								

たきのーほーむ風和里 平成31年事業計画

【小規模多機能型居宅介護】 定員:29人

項目	課	題	目 標 数 値 及 び 行 動 計 画
1	利用者数	目標利用者人数	目標稼働率 18人/月
2	運営・サービスの課題・改善策	地域の方との触れ合いを大切にしていく。	駄菓子 風和里やヤギ小屋に地域の皆様が、気軽に集まりやすいよう工夫し、来てくださる方に対しては、又来ようと思っていただけるよう笑顔を決やさず仲良くなれるよう努める。
		職員の質の向上	<p>研修計画に基づき新人または現任職員(常勤・非常勤)の内部研修を行っていく。</p> <p>毎月のスタッフ会議を行い、理念に基づいた利用者へのかかわりができているかを話し合う場にしていく。</p> <p>高齢者虐待・身体拘束・権利擁護・認知症介護等の外部研修に積極的に参加する。</p> <p>職員のキャリアアップを常に考え、国家資格や民間資格の取得にむけてのフォローしていく。また資格に裏付けられる行動ができるよう人材教育を行っていく。</p>
		苦情対応	苦情を受けた職員は、相手の感情と訴えを受容し、その場で謝罪する事。たとえ、内容が他の職員の非による事であっても苦情を受けた職員が事業所を代表して受けているという自覚のもとで対応する。また、早い段階で苦情責任者に報告・相談し即座に話し合いの場をもうけ、原因の分析と再発予防のための策を講じていく。
		人材の確保	地域の方に事業所の取り組みや利用者の生活支援を見て知っていただき共に働きたいと思われるような魅力的な事業所にしていく。さらに健康上の問題や年齢的な問題がある方、または子育てや親の介護が必要な方でも労働できるような環境を考えていく。

地域支え愛村友 平成31年度 事業計画書

【就労継続支援B型事業(ライフサポート村とも)】

項目	課題	目標数値	及び行動計画
1	利用者数	目標利用者人数	目標稼働率13人/日 65%
2	運営・サービスの課題・改善策	仕事がしやすい環境づくり	<ul style="list-style-type: none"> ・整理整頓し、必要なときに必要なものがすぐ使えるようにする。 ・計画を立てて、その内容を共有し、事業所全体で取り組む。 ・仕事内容が見える化し、ミスが起こらないようお互いに確認する。
		チームで取り組むことができる	理念を実践行動レベルまで落とし込む。日常の仕事を振り返る機会を週1回つくる。 必要に応じて、理念研修や指導の機会を作る。
		安全な作業ができる	初めての仕事は手順とポイントを説明し、必ず実行できるか確認の上行う。また、環境に応じて、服装や休憩など調整し、体調不良などはその業務に当たさせない。また、大枠での作業には担当者を決め、その職員が中心となり行う。
		顧客満足度	<ul style="list-style-type: none"> ・地域とのかかわりを持つために、村友収穫祭や農作業などに参加を呼びかけ、または地域行事に参加し、一緒に行う機会をつくる。 ・レクリエーション 季節に応じた行事や誕生会などを行う。

地域支え愛倶楽部 村友 平成31年度 事業計画書

【地域支援事業】

項目	課題	目標数値及び行動計画
1	利用者数 目標利用者人数	訪問型サービス 4名/月 通所型サービス 2ヶ所/余喜地区 移送サービス 150名/月(延人数)
2	運営・サービスの課題・改善策 ボランティアの育成	総合事業において活動の担い手となるのは、その地域に住む住民である。生活を支援する介護予防サポーター、憩いの場の運営スタッフ、移送サービスの運転手などさまざま場で活動が求められている。退職者の生きがいづくり、また、地域への恩返しとしてボランティアをしてみたい人は少なくないと思われる。活動内容や対価(有償ボランティア)を、行政、社協の協力を得ながら広報し、ボランティアの発掘をおこなう。
	福福連携	高齢者福祉(生活支援)を障害者福祉(就労)がささえる事業をおこなう。総合事業における訪問型サービスにおいて、有償ボランティアとしてライフサポート村友利用者が活動をおこなう。障害者の自立において必要となる、社会参加や人との関わりを学びながら、高齢者の生活支援をおこなうと共に、孤独になりがちな高齢者の話し相手(楽しみ)ができる関係づくりを目指す。
	地域の拠点づくり	福祉のことに関わらず困ったことがあれば、なんでも相談・対応できる拠点をつくる。必要に応じ専門職や相談機関への紹介をおこない、早期解決につなげる。

ケアサービスみんなの詩 平成31年度事業計画

【居宅介護支援】

項	目	課	題	目標数値及び行動計画
1	利用者数		目標利用者人数	[介護] 35件 年間(延)420件 [予防] 8件 年間(延)96件 目標稼働率39人/月
2	運営・サービスの課題・改善策		業務の効率化	効率アップの方法を常に提案できる職場環境を推進する。 限られた時間内において、より多くの業務を効率よく正確にこなすことが出来るような体制を作る。
			顧客満足度	ご本人様やご家族様とのコミュニケーションを密にし、身体面はもちろん精神的ケアも含めた問題解決につとめる。 また、自己チェックリストを活用し、お客様視点に立った対応を定期的に検証する。
			職員研修	法人の研修および専門研修への積極的参加 1) 職場内で行われる研修会 : 随時 2) 職場外で行われる研修会 : 年2回程度 サービスの質の確保 自己チェックリストを活用し業務の見直しおよび改善を図り、質の向上につなげる。
			苦情対応	苦情を受けたら、相手の感情と訴えを真摯に受容・傾聴し、その場で謝罪し誠意を示す。 最初に受けたスタッフが施設を代表して受理しているとの自覚のもと、迅速に苦情受付担当者または苦情解決責任者(管理者)に報告し、組織として対応する。 原因の分析と再発防止のための検討会を実施し、経営向上プロセスにつなげる。

ケアサービス夢の華 平成31年度事業計画

【居宅介護支援】

項目		課題	目標数値及び行動計画
1	利用者数	目標利用者人数	[介護] 74件 年間(延) 888件 [予防] 8件 年間(延) 96件 目標稼働率 39人/月
2	運営面・サービスの課題・改善策	顧客満足度	1)主任介護支援専門員を配置し、24時間連絡体制で相談に対応する。 2)ご本人様やご家族様とのコミュニケーションを密にし、信頼関係の構築に務める。
		職員研修	質の高いケアマネジメントを推進していく観点から法人の研修および専門研修への積極的参加 1)職場内で行われる研修会:随時 2)職場外で行われる研修会:年4回 3)個人におけるイノベーション(技術革新)の推進
		苦情対応	1)苦情を受けたら、相手の感情と訴えを真摯に受容・傾聴し、その場で謝罪し誠意を示す。 2)最初に受けたスタッフが事業所を代表して受理しているとの自覚をもつ。 3)迅速に苦情受付担当者または苦情解決責任者(管理者)に報告し、組織として対応する。 4)原因の分析と再発防止のための検討会を実施し、運営向上プロセスにつなげる。