

令和4年度事業計画書

(令和4年4月1日～令和5年3月31日)

社会福祉法人 弘和会

目 次

I.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	
II.令和4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	
III.法人組織図	
1.社会福祉法人弘和会 組織図	4
IV.事業所別事業計画	
1.多機能型ライフサポート一互一笑	5
2.地域生活支援ウミュードウソラ	6
3.訪問看護ステーションみなぎ	8
4.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	9
5.たきのーほーむ福の神	10
6.たきのーほーむ風和里	11
7.コールナウみんなの詩／コールナウ福の神	12
8.ぐるーぷほーむ福の神／共用ディ福の神	13
9.ライフサポート村友	14
10.地域支え愛倶楽部 村友 地域支援事業	15
11.ケアサービスみんなの詩	16
12.ケアサービス夢の華	17
13.グループホーム海と空／グループホーム海と空Ⅱ／ ショートステイ海と空	18
14.コミュニティーナース虹いろケア	19

I 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

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 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。

II 令和4年度重点的取組事項

1.新規事業展開

- a. 令和4年3月に完成した「地域連携ファクトリー村友」において、利用者様の工賃向上に繋がるよう、肉まん製造を本格稼働します。
- b. 当法人のホームページをリニューアルし、本法人の事業内容を周知するとともに、商品の販路拡大を図ります。

2.人材確保と人材育成

- a. 新たに、外国人留学生であるインドネシア2名（男女各1名）、ベトナム1名（女性）の計3名に対し、当法人から奨学金を貸与し、人材の確保に努めます。
- b. 職員寮を今年度中（千里浜寮は9月末、輪島寮は11月末、大町寮は年度末に完成予定（名称はすべて仮称））に3棟建設します。これにより、介護人材募集地域を広げることができ、外国人人材も含め様々な地域からの移住者等多様な人材の確保に努めます。
また、地域内事業所における独身者にも提供することにより、生活が安定し、雇用継続にもつながり、定住も含め地域に密着した人材の育成も図ることができます。
- c. 職員が安心して、やりがいをもって働くための給与体系の見直しを実施します。
- d. 職員の仕事への意欲・やりがいの向上のために、目標管理と人事考課制度を導入します。
- e. 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。

3.健全経営

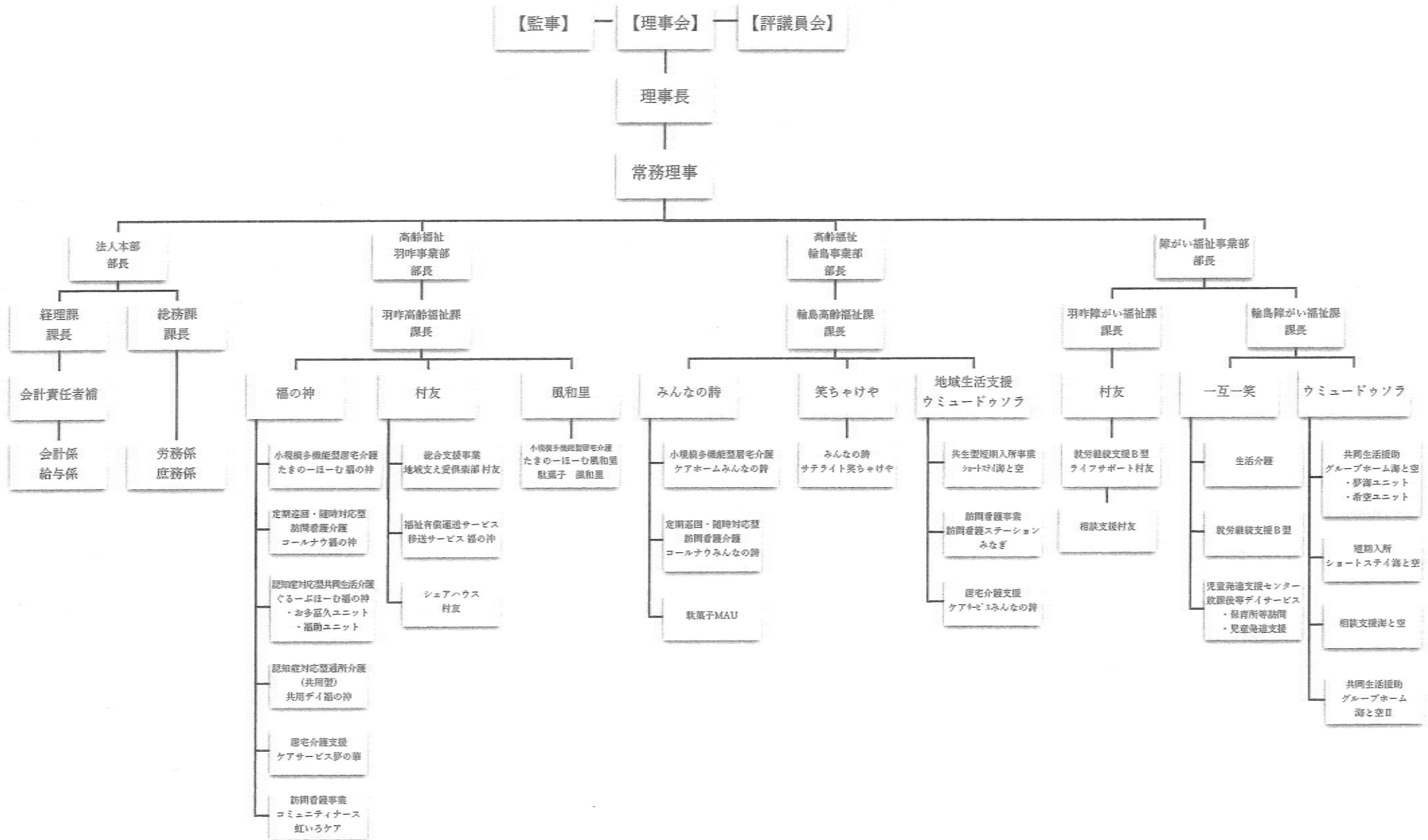
- a. それぞれの事業所で、創意工夫し、サービスの質を向上させ利用者確保に努

め、経費削減努力をし、法人全体の収益確保を図ります。

- b. 一互一笑のフィナンシェなどの商品については、積極的に販路拡大し、新商品の開発にも積極的に取り組み、利用者様に支払う工賃の増額を目指すことで、利用者様の満足度を高めるよう努めます。

4.地域貢献

- a. 「地域生活支援ウミュードウソラ」の施設で実施している、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」と日中に地域の方々の交流の場として開設している「みんなのカフェ」をより充実させ、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」が地域貢献事業として行っている「みんなの保健室わじま」のPRを積極的におこない、認知度をあげ、もっと多くの地域の方に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。



多機能型ライフサポートー互一笑 令和4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	目標利用者数 【生活介護】 9人/月 110% 【就労継続支援B型】 24人/月 110% 【放課後等デイサービス】 10人/月 100%
2	運営・サービスの課題・改善策	①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、低価格から高価格のニーズに合わせたお弁当の販売、テイクアウトできるデザート商品の開発販売、販売箇所の営業、カフェメニューの開発や接客の向上について職員間で定期的に会議を行い、目標を明確にて実践し毎月の全体会議にて報告する。 2)内職作業の重質、工賃UPにつなげるため、輪島塗の箸の製造の一部を利用者が請負、伝福連携としてブランド力を高め販売する。また、名刺香のターゲットを絞り込み、販路拡大の為の営業活動を行う。同時に同法人、村友の商品の製作販売を請け負うことで互いの事業所の収益がプラスになるようにしていく。 3)サポーター制度の継続 2.強度行動障害や重度利用者への意思決定支援(生活介護) 1)生活介護の強度行動障害や重度心身障害の利用者への支援について、支援手順書を作成し意思決定支援を行うことで本人の自己実現や穏やかな環境の中で日常を過ごすことができるようになる。 3.習い事等を増やし、付加価値をあげる(放課後等デイ) 1)中・高校生や保護者のニーズに合わせて、運動、習字、リトミック等の習い事を地域の方に協力していただき取り入れていく。 2)保護者からの相談に応じる体制を作り、より相談しやすい環境を提供する。 4.信頼関係の構築(就労継続支援B型、生活介護、放課後デイ) 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る。また、職員一人一人がスキルアップを目指し、質の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・身体拘束防止委員会の開催 1回/月、アンケート、目標掲示、研修等 6.感染症対策の強化 1)感染症予防対策委員会の定期的な開催、研修の実施、手指消毒、換気、検温等、法人のマニュアルに沿って施設の整備を図る。 7.地域と連携した災害対応の強化 1)非常災害対策、関係機関との連携体制の確保、避難等訓練の実施に当たって住民の参加が得られるよう努める 8.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)
		②施設内外の研修 1.施設内研修 1回/月 2.部署ごと勉強会 1回/月 3.虐待・身体拘束防止委員会 1回/月 4.ハラスメント防止体制の構築 5.施設外研修(障害特性、発達障害、強度行動障害、サービス管理責任者、幼少期の支援、就労移行、虐待、感染症等) 6.資格取得 介護福祉士・ケアマネージャー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。 7.放課後等デイの職員の保育士資格取得を推進
		③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。

【相談支援 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	目標利用者数【障害児相談】 10件 【特定相談】 50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
2	運営・サービスの課題・改善策 ①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。居宅介護支援の必要性等も提言していく等、幅広い視点で支援を行う。 3.関係機関との連携 居宅介護支援事業所や行政機関、他地域の活動団体等のつながりを多く持つことで、利用者獲得増と多方面からの支援を可能としていく。 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) 3.事例検討の実施 4.虐待防止委員会の参加 5.ハラスメント防止の体制の構築
	③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、原因分析と再発防止について検討を行う。
	④感染対策	感染症等の予防とまん延の防止対策の為の指針に沿い、事業所内及び訪問先での感染対策を十分に実施する。

2	運営・サービスの課題・改善策	⑤地域交流・啓発	<p>1.顔の見える関係を作る 各関係機関に出向くことで、関係者との顔の見える関係を作り、「相談支援海と空」の知名度向上を目指す。</p> <p>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。</p> <p>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をしてもらえる関係性を構築する。また、発達支援室との情報共有の場を定期的に計画し行う。</p> <p>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、地域課題を自ら発信する。</p> <p>5.基幹相談支援センターの設置に向けた取組と、委託相談支援事業者を目指した行動を実行する。</p> <p>1)基幹相談支援センターの設置については、委託の相談支援事業所と市町等との検討会において検討されてきたが、その内容について不透明さがあるため、検討会ごとの報告を要望する。</p> <p>2)検討会に入り、検討する立場として行動できるように、委託相談支援事業所の指定取得を目指す。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・基本相談における相談実績を増やし、データ化し提示する。 ・委託相談支援事業所との話し合いを個別に行い、推薦をもらう。 ・法人としての働きかけをお願いする。 <p>3)委託の相談支援事業所(又は基幹相談支援センター)は基本相談としてサービス未利用者の包括的な相談や訪問を実施したり、地域課題の解決に向けた取り組みが必須。計画相談支援利用者、障害児相談支援利用者、地域相談支援利用者にプラスして市町からの受け入れに対応していくことを考慮すると、常勤専従の相談員の数が最低2名必要。</p> <p>基幹相談支援センターの設置に先頭となり取り組むためには、1)～3)の取り組みを総合して行っていく。</p>
---	----------------	----------	--

訪問看護ステーションみなぎ 令和4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 45人/月 延べ訪問件数 350件/月以上 (常勤2名各90件・パート2名各50件・管理者60件)	
	渉外達成目標	新規利用者 3名/月	
2	運営・サービスの課題・改善策	①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。 多職種との連携を視野に入れて互いの職域を侵さずに尊重し合える関係づくりに尽力する。家族も看護の対象であることを意識して介護力を確認しつつ労いと尊敬の意を忘れないアプローチを実践する。
		②職員の質の向上	①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。 ②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。 ③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、ACP、褥瘡・感染対策・在宅栄養管理等の外部研修に積極的に参加する。 ④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。 ⑤多職種連携を意識して個別性を重視した看護を展開する。 ⑥自己管理に気をつけて、感染対策を徹底する。
		③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。
		④人材の確保	①潜在看護師の発掘 ②日本看護協会との情報交換 ③ナースバンクの活用 ④看護学校等への声かけ ⑤ホームページの充実 ⑥健康フェアやイベント等でのPR ⑩その他、広報活動 保健室活動
	⑤「みんなの保健室わじま」での活動の強化	①健康寿命の延伸ならびに介護予防の視点でコミュニティナースとしての活動を展開する。②保健室における健康フェアや出前介護予防教室、笑いヨガ、健康相談などを充実させて地域住民への啓発。③広報活動による訪問看護利用への理解 ④食支援、孤食対策、病態別栄養管理、排泄アセスメント、口腔ケア指導	

ケアホームみんなの詩・サテライト笑ちゃげや 令和4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	
	利用者数 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	①接客対応技術の向上	①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。 ②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。人権の擁護、虐待防止などのため委員会を定期的開催するとともに、研修を行っていく。 ③手指消毒、マスク等、感染対策を講じていく。
		②職員の質の向上	①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。 ②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。 ③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。 ④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。 ⑤福祉施設の職員としての自覚を持ちプライベートでの行動にも気を付けていく。 ⑥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。 ハラスメントの発生を防止するために、職員に対し、指導・啓発、年に一度ハラスメントの研修を行う。
		③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。
		④顧客満足度の追求	①医療機関との連携を図り、最期のステージを安心してまかされる事業所として発展していく。 ②適切にアセスメント及びモニタリングを行い、顧客に合わせたオーダーメイドのサービス内容を提供していく。 ③利用者が安心して自宅で生活ができるよう、訪問サービスを中心においた支援の仕組み作りを地域の方を交えて形成していく。 ④掃除をこまめに行い、事業所に来られた際は手指消毒等感染対策を徹底していき顧客に安心して利用していただく。
		⑤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。

たきの一ほ一む福の神 令和4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	目標稼働率29人/月
2	運営・サービスの課題・改善策	①地域から信頼される事業所を目指す 地域行事や地域への活動を通してなじみの関係を作り困った時にいつでも相談できる事業所を目指す。地域に出向き一人ひとりの利用者が自宅で最期まで暮らせるように支援を行う事や地域の方々に認知症の方への理解を頂けるように啓発活動を行う また、職員一人ひとりが利用者に向き合う支援を行うことで質が上がり顧客満足度が追求できる 利用者の人権の擁護、虐待防止等のため必要な体制を整備し、定期的に委員会の開催や職員の研修を行う
		②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。 苦情やリスクマネジメントの内部研修を行う
		③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に開催する。 また、ライフサポートワークで利用者の自己実現に向けてのケアができるようになる。一日一日その場で気づいたことや利用者に向き合うことで対応することが出来る職員レベルアップに務める 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出来るように接遇等の研修を行う
		④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。 職員一人ひとりの面接を行い日頃から思っている事など話し合う機会を設けたり困っていることなどの相談をしやすくする。 有給休暇や休憩を取りやすくする 風通しの良い職場づくりを目指し、意見が言いやすい職場づくりをすることで退職とならないように未然に防ぐ。 職員の指導方法は常に振り返り一人ひとりに合わせた指導ができるようにする ハラスメント防止に向け職員に対して周知・啓発を行う。また、相談体制を整備する
3	感染対策	①様々な感染症に対して、感染対策マニュアルの実施と遵守を行う ②職員に対して感染予防や拡大を防止するため、感染管理に関する研修を実施する ③利用者、職員の日常の健康管理を行い予防に努める ④感染発生時の対応フローに沿って迅速に行う

たきの一ほ一む風和里 令和4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	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	①地域の方との触れ合いを大切にしてい	<p>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、又来ようと思っただけよう笑顔を絶やさず仲良くなれるよう努める。 又、来ていただいた方々と利用者様との関わりが築けるよう努める。駄菓子屋での対応で役割作りを行う。地域の方のボランティアを募る。</p>		
		②職員の質の向上	<p>①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。 ②毎月のスタッフ会議で、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。 ③高齢者虐待・身体拘束・権利擁護・ハラスメント・認知症介護等の外部研修に積極的に参加する。 ④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。 ⑤外国人の職員に対し日本の文化・生活習慣・認知症対応を教育していく。 ⑥小規模多機能の役割や地域での存在を理解する。</p>		
		③苦情対応	<p>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。事業所のみではなく法人全体のこととして対応していく。又、信頼関係を作り話しやすい関係づくりをしていく。職員間の情報の共有を徹底していく。</p>		
		⑤人材の確保	<p>職員が楽しく働けるよう、利用者様と楽しみを見つけ、やりがいがあり魅力的な事業所と思われるようなアピールを、通信や、SNS等で発信していく。一緒に働いていく仲間として、地域の方や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。又、職員一人一人が、知り合い等に声掛けを行っていく。離職者ゼロを目指し、スタッフとコミュニケーションをとる。</p>		

コールナウみんなの詩・コールナウ福の神 令和4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 28人/月	
	コールナウ福の神 目標利用者人数	目標稼働率 25人/月	
2	運営・サービスの課題・改善策	①接客対応技術の向上	<p>①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。勉強会などで接客研修を行っていく。また、個別での対応も検討する</p> <p>②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。</p> <p>③人権の擁護、虐待防止などのため委員会を定期的開催するとともに、研修を行っていく。</p>
		②職員のレベルアップ	<p>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開催する。</p> <p>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。</p> <p>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客等の研修を行う</p> <p>訪問時の支援内容は職員間で統一する そのための申し送りや情報の共有については密に行う事</p> <p>出来ること出来ないことを把握し苦情にならないように気を付ける</p> <p>福祉施設の職員としての自覚を持ち、プライベートでの行動にも気を付けていく。</p>
		③人材の確保	<p>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。</p> <p>子供がいても働ける環境づくり。</p> <p>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。</p> <p>ハラスメントの発生を防止するために、職員に対し、指導・啓発、年に一度ハラスメントの研修を行う。</p>
		④顧客満足度アップ	<p>①居宅介護支援事業所との連携を図り、関係する他のサービスと良好な関係を築いていくことで利用者の日々を豊かに暮らせるようにする</p> <p>②このサービスは利用者が人生の最期まで在宅で生活を送る支援ができるサービスです。地域の病院、他事業所やこの地域で暮らす方々にこのサービスの良さを分かって頂けるようにいろんな形で発信し知ってもらえるようにすること</p> <p>そして多くの方々の支援に繋がりを利用者の思いを少しでも近づけていくことにより満足できる</p> <p>③利用者のサービスに対する期待値を上げていくため、職員で話し合いの場を作り利用者のニーズを全職員で把握をし、サービスの内容を変容させ対応する。</p> <p>④訪問看護と定期巡回の職員とで定期的に会議を行い情報共有を行う</p>
3	感染対策	<p>①様々な感染症に対して、感染対策マニュアルの実施と遵守を行う</p> <p>②職員にたいして感染予防や拡大を防止するため、感染管理に関する研修を実施する</p> <p>③利用者、職員の日常の健康管理を行い予防に努める</p> <p>④感染発生時の対応フローに沿って迅速に行う</p> <p>⑤手指消毒、マスク等、感染対策を講じていく。</p>	

ぐるーぷほーむ福の神・共用デイ福の神 令和4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	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	①地域から信頼される事業所を目指す	地域行事や地域への活動を通してなじみの関係を作り困った時にいつでも相談できる事業所を目指す。利用者一人ひとりが最期までその人らしく生活が出来る支援を追求し、取り組むことで顧客満足度の向上を図る 利用者の人権の擁護、虐待防止等のため必要な体制を整備し、定期的に虐待防止・身体拘束適正化検討委員会の開催や職員への研修を行う
		②苦情の対応	苦情を受けたら、受けた職員が事業所を代表して受けているとの思いを持ち、相手の感情と訴えを真摯に受け止めて、その場で謝罪をする。すぐに苦情解決責任者に報告し、会議を開き、話し合いの場を持って、原因の分析と再発防止の策を考える。苦情やリスクマネジメントの内部研修を行うことで職場全体での意識づけをする。
		③職員のレベルアップ	毎月の内部研修の開催と認知症の勉強会を定期的で開催することでケアの質向上に向けて取り組む。外部への研修の積極的な参加を行う。 ライフサポートワークで利用者の自己実現に向けてのケアができるようになる。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。 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出来るように接遇等の研修を行う。
		④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。 職員一人ひとりの面接を行い日頃から思っている事など話し合う機会を設けたり困っていることなどの相談をしやすくする。 有給休暇や休憩を取りやすくする 風通しの良い職場づくりを目指し、意見が言いやすい職場づくりをすることで退職とまらないように未然に防ぐ。 職員の指導方法は常に振り返り一人ひとりに合わせた指導ができるようにする ハラスメント防止に向け職員に対して周知・啓発を行う。また、相談体制を整備する
3	感染対策	①様々な感染症に対しての感染対策マニュアルの実施と遵守を行う。 ②感染症の予防や拡大を予防するため、感染管理に関する研修を実施する。 ③利用者・職員の日常の健康管理を行い、予防に努める。 ④感染者が発生した場合には感染発生時の対応フローに沿って迅速に対応を行う。	

地域支え愛村友 令和4年度 事業計画書

【就労継続支援B型事業(ライフサポート村友)】

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25人/日 125%
2	運営・サービスの課題・改善策	チームワークの向上① ・目標を共有し、チームで取り組むことができる	<ul style="list-style-type: none"> ・法人理念「仁・人・和」の理解と行動が自分のステージに合わせてできているか、確認する機会を持つ(月1回)。先輩職員は職員育成のため、理念を、事例を通して伝えられるように、意識をして事例を作る。必要に応じて、理念研修や指導の機会を作る。 ・利用者数の増加を意識し、全職員が意識していくため、毎日利用人数の確認をする。
		チームワークの向上② ・職員各自が自主的に段取りをしやすい関係・環境づくり	<ul style="list-style-type: none"> ・年間・月間・週間スケジュールを共有し、担当の繁忙期は手伝い合う。 ・各担当でなくとも記録・情報、ツールなどが使用できるように、整理整頓・見える化・システム化し、必要なときに必要なものがすぐ使えるようにする。全員がPCを使えるようにしておく。 ・仕事内容と流れを見える化し、リスクの共有と、トラブルの対処方法を互いに確認する。
		サービスの質の向上① ・地域への利用者の理解・連携を深める	<ul style="list-style-type: none"> ・「利用者さんの代わりではなく、本人ができることを増やせる環境づくりをする仕事である」ことを理解し、イベントだけでなく、SNSや通信で、活動を伝え、協力を得られる機会へつなげていく。
		サービスの質の向上② ・安全な作業とリスクへの対処ができる	<p>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、作業には担当者を決め、その職員が中心となり行う。物品だけでなく、書類や情報の整理整頓・見える化も行う(担当者不在でも、ポイントがわかるようにチェック表を作成する)。これにより担当者だけでなく、利用者さんも含め、仕事内容の流れとリスクの共有と確認できるようにしておく。</p>
		ブランド力の向上① ・生産物の保管・加工体制を整え、ブランド力を高め、販売先などのパートナーを増やす。	<ul style="list-style-type: none"> ・能登インクルーシブファーマーズの取り組みを背景に、加工場の運営体制を整え、安定的な生産と保管方法を確保し、ECサイトへも対応できる体制を整え、新たな販売先やパートナー企業などを確保していく。

【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 10名/月 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	現在、訪問型サービス・移送サービス・就B送迎でボランティアに活動してもらっている。現在活動しているボランティアは、退職後の余暇時間の活用として活動している方が多い。今後は、育児世代や早期退職者など中年世代など、幅広い世代のボランティアを募集していく。羽咋市社会福祉協議会との連携や、石川県社会福祉協議会ボランティアネットを通じ、広報活動および情報共有をおこない、必要なサービスの発掘もおこなっていく。
		福福連携	「高齢者福祉を障害者福祉が支える」視点から、現在、ライフサポート村友利用者1名が、訪問型サービスのヘルパーとして活動をおこなっている。訪問型サービスでは掃除・買物代行など日頃の生活の中にある身近な作業であることから、ライフサポート村友利用も訓練することでヘルパーとして活動することができる。今後もライフサポート村友利用者のヘルパー登録を働きかけ、できることへの自信や工賃アップにつなげていく。
		余喜地区生活協議体との連携	余喜地区生活協議体の一員として、余喜地区に必要な支援への物的援助(車の貸し出し、ヘルパーの派遣など)や福祉経験者としての知識を活かし、「安心して暮らし続けるまち・余喜」をつくっていく。

ケアサービスみんなの詩 令和4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	目標利用者数 [介護] 100件 年間(延)1200件 [予防] 29件 年間(延) 348件 目標稼働率129人/月	
2	運営・サービスの課題・改善策	業務の効率化	日常業務においてICTの活用を行う等、常に効率アップの方法を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	① 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 ② 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 令和4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	[介護] 78件 年間(延) 936件 [予防] 12件 年間(延) 144件 目標稼働率専従 39件/月 目標稼働率兼務 12件/月
2	顧客満足度	1)主任介護支援専門員を配置し、24時間365日の連絡体制継続、および職員間の密な情報共有により事業所内全体で利用者様の暮らしを支える。 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。 3)公平中立なマネジメントを行い、地域住民や関係機関からの信頼に応える。 4)住み慣れた地域でその人らしい暮らしを最期まで出来るよう、医療機関や介護サービス事業者等の多職種連携を強化する。 5)依頼のあった新規利用者の担当は、職員の状況を確認し、事情がない限りは受けていく。
	職員研修	1)適切なケアマネジメント業務を行う為、外部研修・内部研修に積極的に参加し、介護支援専門員の質の向上に努めます。 2)主任介護支援専門員として、自立支援型ケア会議のアドバイザーとして出席。 3)宝達志水町介護支援専門員連絡会役員として、定例会議への参加。 4)事業所の安定運営の為の先を見据えた、資格取得推進の為の内部研修を実施。
	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(管理者)または苦情解決責任者(部長)に報告し、組織として対応する。 4)事故、苦情が発生した際は「報告書」を作成するとともに、事業所内会議において事故・苦情・内容を周知し意見交換を行い全員で共有して再発防止に取り組む。
3	感染対策	1)様々な感染症に対して、感染対策マニュアルの実施と遵守を行う。 2)感染症の予防や拡大を防止するため、感染管理に関する研修を実施する。 3)職員の日常の健康管理を行い予防に努める。 4)感染発生時の対応フローに沿って迅速に行う。

グループホーム海と空 令和4年度事業計画

【共同生活援助(グループホーム海と空)】 定員:8人

【短期入所(ショートステイ海と空)】 定員:2人

【共同生活援助(グループホーム海と空Ⅱ)】 定員:6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	【共同生活援助】 8人/日 【短期入所】 2人/日 【共同生活援助Ⅱ】 6人/日
2	運営・サービスの課題・改善策	②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。 また、親亡き後の事を見据え、どうしたら、本人が望む自立した生活を送れるかを一緒に考える。 2.地域とのかかわりを持つ 1)町内会の参加 2)町内のゴミ拾いや草むしり等 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、他コロナ禍でも実施できるような施設内で身内でできる行事を年間で計画して行う。 4.虐待の防止 1)障害者虐待・身体拘束防止委員会に参加 1回/月 2)職員同士が情報を共有できる工夫や体制づくり、統一した支援や切れ目のない支援、フォローし合える風通しの良い職場作り(定期的な面談) 5.感染症対策の強化 1)感染症予防対策委員会に参加し、研修の実施、手指消毒、換気、検温等、法人のマニュアルに沿って施設の整備を図る。
		③施設内外の研修	1.施設内研修 1回/月 2.虐待・身体拘束防止委員会 1回/月 3.ハラスメント防止の体制構築 4.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) 5.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。
		④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宣伝・啓発	1.奉仕活動(町内会の参加) 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 社会福祉協議会と連携したり、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.地域交流スペースの有効活用 1)「みんなのカフェわじま」は、独居や見守りが必要な高齢者の日中の居場所となり、カフェを訪れる地域の方の相談を受けることで、地域課題を汲み取ることができる。輪島市包括支援センターや地域医療連携室との連携を継続し、更なる地域課題に対応する為、ボランティアを確保する。 2)コロナ禍での交流のあり方について検討し、地域交流室の提供に結び付ける。

コミュニティナース虹いろケア 令和4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 30人/月 延べ訪問件数 200件/月以上
	渉外達成目標	新規利用者 4名/月
2	①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1度接客研修を行っていく。ICTを活用し多職種との連携を強化し各職域を尊重し協働し合える関係づくりに尽力する。家族も看護の対象であることを意識して介護力を確認しつつ労いと尊敬の意を忘れないアプローチを実践する。アンケート調査を2回/年実施し顧客満足度や在宅療養で望まれるケアを検討する。
	②職員の質の向上	①研修計画に基づき新人または現任職員の内部研修を行っていく。 ②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する。 ③職員のキャリアアップを常に考え、看護協会の訪問看護研修やACPIについてなどの外部研修に積極的に参加する。 ④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。 ⑤多職種連携を意識して個別性を重視した看護を展開する。 ⑥利用者のカンファレンス（症例検討会での振り返りなど含む）を開催することで、個別性を重視した看護が展開できるようにする。 ⑦得意分野の資質向上および最新の看護を習得するために各研修に参加する。（1回/年参加）
	③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。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。
	④コミュニティナースとして地域住民に訪問看護を知っていただき、地域住民の健康維持、増進に努める。	地域住民を対象とした、健康フェアやイベント等でのPRを行い健康についての意識向上や訪問看護をしていただく機会を設ける。更には地域住民の健康についての意識向上に貢献できる。