

令和5年度事業計画書

(令和5年4月1日～令和6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5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	5
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	6
2.グループホーム海と空	8
3.相談支援海と空	10
4.訪問看護ステーションみなぎ	11
5.ケアホームみんなの詩	12
6.みんなの詩サテライト笑ちゃげや	13
7.コールナウみんなの詩	14
8.ケアサービスみんなの詩	15
9.地域支え愛倶楽部村友	16
10.相談支援村友	17
11.ライフサポート村友	18
12.たきの一ほ一む風和里	19
13.たきの一ほ一む福の神	20
14.ぐる一ぷほ一む福の神／共用デイ福の神	21
15.コールナウ福の神	22
16.ケアサービス夢の華	23
17.コミュニティナース虹いろケア	24

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）

社会福祉法人弘和会は、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5年度重点的取組事項

1.新規事業展開

- a. 令和6年3月の本格稼働を目標に、「コールナウサテライト風和里」の準備を進めます。地域のニーズに応え、利用者様の満足度向上に努めます。
- b. 昨年度より進めてきたホームページのリニューアルを完了させ、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。令和5年度中に新ホームページへの移行を予定しております。

2.人材確保と人材育成

- a. 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、令和4年度に引き続き令和5年度も奨学金を貸与することに加え、新たにインドネシア1名（女性）に対し、当法人から奨学金を貸与し、さらなる人材の確保に努めます。また、上記4名について、外国人介護福祉士養成支援事業補助金を活用する。
- b. 職員寮3棟の完成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
- c. 職員が安心して、やりがいをもって働くために、処遇改善加算等の金額を月々の給与に入れ込み、実質給与アップにつながるような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、より発展させます。
- 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。

- f. 活力を引き出す魅力ある福利厚生を充実させ、ワークライフバランスの実現を目指す。
- ・職員研修旅行の実施
 - ・職員の昼食等をサポート
 - ・バースデー休暇の実施
 - ・退職手当共済制度に加入
 - ・75才まで再雇用あり
 - ・社員寮の完備
 - ・育児休業の完全取得
 - ・子連れ出勤の実施
 - ・ノー残業デーを毎月実施
 - ・計画的有給休暇の付与制度あり
 - ・ICTの活用による事務負担の軽減

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. 村友の肉まん、一互一笑のフィナンシェなどの商品について、オリジナルECサイト「能登 結々」やふるさと納税返礼品など、積極的な販路拡大を図り、新商品の開発にも積極的に取り組むことで、利用者様に支払う工賃の増額を目指し、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. 高齢者の自立した在宅生活の継続を目的に、ぐるーぷほーむ福の神と村友が協働し、昼食を配達することにより、栄養状態の改善や健康保持、安否確認を図る。また、工賃アップによる利用者様の満足度向上、地域貢献による生きがいつくりにつなげる。

- d. 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。

- e. 生活支援協議体の発足から含め、住民全体が支え合うまちづくりに向けて、より充実した活動ができるように積極的に参加していく。

多機能型ライフサポートー互一笑 令和5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】 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、焼菓子の商品開発及び販売、営業による卸先数の拡大を図る。また、SNSや公式LINEの配信を活用し、情報発信を強化し、イメージUP、認知度拡大、顧客との関係性を太くする。顧客に対しては、チラシを配布し、客単価UPを狙う。リピート率を高めるためのキャンペーンなど検討する。ギフト需要に対応できるようオリジナル紙袋や包装紙のリニューアルを図る。 目標値を明確にて、毎月の全体会議にて報告し、具体的な対策を立て取り組む。(ネット販売/卸先販売/直販) 2)内職作業の工賃UPにつなげるため、伝福連携として輪島塗箸を職人と一緒になって利用者が製造し、不可価値を高め販売する。東京オリンピックでの出品に次ぎ、大阪万博にも出品し、福祉への理解を深める。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。 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.児童発達支援センターの機能を構築する(児童発達) 1)支援困難な児童や、医療的ケアが必要な児童を積極的に受け入れる体制を作ったり、研修会を開催する等し地域の中に啓発も同時に行う。 2)保育所等訪問支援の訪問支援サービスの実績を作るために、発達支援室や市内通級学級とのネットワークを構築する。 5.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) 6.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 7.地域交流の実施 ・利用者が地域とのつながりを持てるよう、地域に赴く際には利用者と、一緒にでかけたり、地域住民を巻き込んだ行事を企画実行する。 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)

項目	課題	目標数値及び行動計画
	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、医療的ケア児) 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。
3	BCP計画	①感染予防 1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、マスク、換気、検温、体調確認等、法人のマニュアルに沿って施設の整備を図る。 2)近隣で感染が拡大した場合は、在宅支援に切り替え、施設内の感染拡大を防ぐ。 ②災害対策 1災害対応の強化 1)消防訓練、自然災害による避難訓練の実施 2)マニュアルの整備、災害別避難場所の把握 3)地域と連携した災害の対応強化について、非常災害策、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地域住民の参加が得られるよう努める。

グループホーム海と空 令和5年度 事業計画書

【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

【事業所種別】

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 【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 目標稼働率
2	運営・サービスの課題・改善策	①顧客満足度	1.信頼関係の構築 利用者の想いを尊重し、利用者の中での困りごとを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。
		②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 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。

項目	課題	目標数値及び行動計画
	③宣伝・啓発	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>3.うみそらキッチンの周知 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。</p> <p>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。</p>
3	BCP計画	<p>①感染予防</p> <p>1.委員会の設置 2.研修会の開催 3.マニュアルに沿って感染対策を強化する。</p> <p>②災害対策</p> <p>1.消防訓練の実施 2.自然災害による避難訓練実施 3.マニュアルの確認。</p>

【事業所種別】特定相談支援、一般相談支援

項目	課題	目標数値及び行動計画	
1	利用者数 目標利用者人数	目標利用者数 【障害児相談】 10件 【特定相談】 50件 【地域相談】 5件/年 目標稼働率【モニタリング件数】 39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。部分ではなく生活や地域全体を見る。 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。 同法人の居宅介護支援事業所につなげ5080問題にも対応する。 3.関係機関との連携 居宅介護支援事業所や行政機関、地域の資源及び地域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。 5.地域課題への取組 障害福祉分野の地域課題に対し、法人として達成に貢献できる
		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・身体拘束適正化委員会の参加 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地域交流・啓発	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。 2.ひきこもり・不登校児への支援 地域課題でもあるひき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。ひき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を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。 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。 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。 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。 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。 ・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。 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。 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。 5.同施設内の地域交流室の活用 地域交流室のカフェで、相談を受けられるよう、顔を出したり声をかけたりし、顔なじみの関係を作り地域の方と交流する。
3	BCP計画	①感染予防	1)委員会の設置 2)研修会の開催 3)法人のマニュアルに沿って、感染対策を強化する。
		②災害対策	1)消防訓練の実施 2)自然災害による避難訓練の実施 3)マニュアルの確認

訪問看護ステーションみなぎ 令和5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	<p>目標稼働率 45人/月 延べ訪問件数 300件/月以上 (常勤90件・パート50件・時短50件・管理者60件・リハ70件)</p>
	渉外達成目標	新規利用者 3名/月
2	①接客対応技術の向上	<p>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。</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、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、BPC、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。</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。</p>
	④人材の確保	<p>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</p>
	運営・サービスの課題・改善策	

ケアホームみんなの詩 令和5年度 事業計画書

【事業所種別】

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 29人/月 目標稼働率 100%
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。
		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。 ⑦運行時前点検とアルコールチェックを行い訪問先までの走行を安全に行えるように意識する。
		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。
3	BCP計画	①感染予防	①手指消毒、マスク等、定期的な換気、感染対策を講じていく。 ②感染症が確認された場合、もしくは疑いがある場合は速やかに、通いサービスを中止し、訪問サービスに切り替える。
		②災害対策	①非常災害時の物品の確認を1回/3か月に行う。 ②避難訓練を実施する。(5月と11月) ③地域と連携した災害対策の強化。 ④外部研修や内部研修にて情報共有しておく。

みんなの詩サテライト笑ちゃげや 令和5年度 事業計画書

【事業所種別】

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 18人/月 目標稼働率 100%
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。
		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。 ⑦運行時前点検とアルコールチェックを行い訪問先までの走行を安全に行えるように意識する。
		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。
3	BCP計画	①感染予防	①手指消毒、マスク等、定期的な換気、感染対策を講じていく。 ②感染症が確認された場合、もしくは疑いがある場合は速やかに、通いサービスを中止し、訪問サービスに切り替える。
		②災害対策	①非常災害時の物品の確認を1回/3か月に行う。 ②避難訓練を実施する。(5月と11月) ③地域と連携した災害対策の強化。 ④外部研修や内部研修にて情報共有しておく。

【事業所種別】

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 28名 目標稼働率 127%
2	運営・サービスの課題・改善策	①接客対応技術の向上	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。個別での対応も検討する 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。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。 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。 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。勉強会などで接遇研修を行っていく。
		②職員のレベルアップ	①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。 ②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。 ③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 ④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 ⑤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 ⑥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。 ⑦運行時前点検とアルコールチェックを行い訪問先までの走行を安全に行えるように意識する。 ⑧虐待・身体拘束防止委員会を2ヶ月に1回行う。 ⑨ハラスメント防止体制の構築
		③顧客満足度アップ	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。 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あることを職員一人一人が理解し、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。 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顧客満足度アップを目指していく。 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。 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。 ⑤感染症対策の強化として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、車内・訪問先での換気、検温等、法人のマニュアルに添って施設の整備を図る。 ⑥虐待の防止として、高齢者虐待・身体拘束防止委員会の開催2ヶ月に1回、目標の提示、研修などを行う。
3	BCP計画	①感染予防	感染対策として1介助1手洗いをを行い、訪問時に利用者の体調の変化を見逃さないように情報共有を強化する。 感染者が発生した際は感染対策を行い訪問の継続を行えるように日頃より感染対策のシュミレーションを交えた勉強会を行う。 実際に感染症の方が出た際は振り返りの場や事例検討の場を設ける。
		②災害対策	災害時の利用者の避難について家族構成なども含め職員で話し合い災害時の対応を考える場を設ける。 災害が起こった際の各利用者の避難場所を把握しておく。 各職員が各利用者が安否確認を速やかに行う。 災害が起こりそうな場合は早めに避難を行えるように避難訓練や事業所の物品などを確認しておく。

【事業所種別】

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 【介護】月間100件 年間(延)1200件 【予防】月間 30件 年間(延)360件 目標稼働率 130人/月
2	運営・サービスの課題・改善策 ①業務の効率化 ②顧客満足度/苦情対応 ③職員研修	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。 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。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事業所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。 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。また日々、地域包括ケアを具現化するために、職員全員が力をつけていくよう行動する。
3	BCP計画 ①感染予防 ②災害対策	①手洗い・うがいを基本とし、その他、車内及び事務所の消毒を毎日、行い感染を予防していく。また、防護服やフェイスガード等の物品の管理を定期的に行っていく。 ②感染のおそれがある場合や感染者が発生した際は、早期に上司に相談・報告を行い、在宅ワークへの切り替え等を行い事業を可能な限り継続していく。 ①災害が起こった場合の避難について、利用者ごとの避難場所の把握等、個別対応ができるよう、利用者・利用者家族・関係者と話し合って災害時に備えておく。②災害発生直後、速やかに利用者の安否を確認し、必要な支援がある場合、迅速な対応をおこなっていく。③年2回、避難訓練等に参加し、非常時にとるべき行動を把握する。

事業所名 地域支え愛倶楽部 村友 令和5年度 事業計画書

【事業所種別】

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 ①訪問型サービス 10件 ②移送サービス 80件 目標稼働率 ①訪問型サービス 10件/月 ②移送サービス 150件/月(延人数)
2	運営・サービスの課題・改善策	①ボランティアの育成	訪問型サービス(ヘルパー)・移送サービス(送迎)・就B(送迎)を活動の場とした、ボランティアを育成している。登録者は中高年が大半で、今までの仕事で培った経験を活かし活動している。ボランティアに興味のある方は多いと思われるが、窓口が不明確や内容が分からず躊躇する場合も多いと思われる。法人管理者を通じた広報活動や羽咋市社会福祉協議会との連携、石川県社会福祉協議会ボランティアネットを通じた広報活動等をおこない、ボランティアの育成をおこなっていく。
		②利用者ニーズに合わせた支援の発掘	移送サービスご利用者で、複数の場所に行かれる方がいる。高齢者が複数の場所を回るのは労力がかかるが、代わりにしてくれる人がいない。その場合、運転手が手伝うこともあるが本来の支援内容ではなく、また、必要とする方全員にそのようなことはできない。このような身近な困りごとを、包括支援センター、社会福祉協議会等と情報共有し、サービスへのマッチングや地域資源を作っていく。
		③余喜地区生活協議体との連携	余喜地区生活協議体「よき支え愛隊」に参加している。活動はまだまだ駆け出しで、課題も見えてきていない状態だが、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」をつくるためのお手伝いをしていく。
3	BCP計画	①感染予防	ウイルスなどの感染が近隣で拡大傾向の場合、ご利用者様の譲許確認をおこない、必要に応じ訪問・移送を控える。また、訪問・移送においては、感染予防(マスク、ゴーグル、アルコール等)をおこない、感染予防に努める。
		②災害対策	災害が発生した場合は、ご利用者様の所在および安否確認をおこなう。必要に応じ避難場所等の情報提供をおこなう。

事業所名 相談支援村友 令和5年度 事業計画書

【事業所種別】

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 ①障害児相談 3件 ②特定相談 30件 ③地域移行支援 2件 目標稼働率 ①モニタリング件数 10件/月 ②地域移行支援 2件/月
2	運営・サービスの課題・改善策	①介護保険へのスムーズな移行	介護支援専門員、相談支援専門員を兼務していることから、65歳に近い方を依頼されるケースが多い。65歳を迎えると介護保険が優先され、同じサービス内容(障害サービスの居宅介護など)であれば、介護保険に移行される。しかし、実際には年齢に達しても、ご本人の理解が乏しくスムーズな移行ができない。市町の障害係、介護係双方との連携をおこない、ご本人理解を最優先に円滑な移行をおこなう。
		②利用者ニーズに合わせた支援の発掘	必ずしも公的サービスでなければできない支援ばかりではない。例えば、ゴミ捨ては民生委員や近所の方でも対応は可能と思われる。簡単に支援につながるのは公的サービスであるが、地域の一員として、その町に住む住人として、他者との関わりや社会人としての役割を分担しながら、達成感を感じてもらいたいと思う。地域にはまだまだ資源は不足しているが、介護支援専門員で培った知識を生かしながら、ご利用者のニーズに合った資源の発掘や開発をおこなう。
		③サービス事業所間との連携による支援の充実	コロナにより対面での情報共有ができず、情報不足や対応が十分にできないこともある。見えにくい日常生活の課題や些細な問題でも見過ごすことなく、サービス事業者等との連携をおこない、ご利用者の自立につながる支援体制の充実を図る。
3	BCP計画	①感染予防	ウイルスなどの感染が近隣で拡大傾向の場合、訪問を控え電話等で様子を確認する。緊急を要する場合は、感染予防(マスク、ゴーグル、ガウン等)を講じ、訪問をおこなう。
		②災害対策	災害が発生した場合は、ご利用者様の所在および安否確認をおこなう。必要に応じ避難場所等の情報提供をおこなう。

事業所名 ライフサポート村友 令和5年度 事業計画書

【事業所種別】

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 25人/日 目標稼働率 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	・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	・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	・「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	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。
3	B C P 計 画	①感染予防 ウイルスなどの感染が近隣で拡大傾向の場合、短期的な期間を限定して、利用者は、在宅ワークの体制をとる。
	②災害対策	利用時間中に、災害が発生した場合は、福の神に避難し安瀬を確保する。その後、家族等に連絡し、帰宅支援をする。

【事業所種別】小規模多機能型居宅介護

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 29人 目標稼働率 100%
2	①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決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。色々な所へ出向いて出張駄菓子を利用者様と行いPR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。 ⑦自ら考え、実行できるよう話し合いの時間を作り取り組む。
	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。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き相手の立場に立ち対応していく。職員間の情報の共有を徹底していく。
	④人材確保	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。職員が風和里の説明ができるよう勉強会や会議の場で伝える。離職者ゼロを目指し、スタッフ間でコミュニケーションをとる。
3	BCP計画 ①感染予防	・マニュアルに沿った研修を行い、対応の手順を実際行う。 ・感染発生時は、マニュアル手順通りに対応していく。 ・感染予防のための手洗い・うがい・室内の消毒・換気を行う。 ・職員各自が体調管理を行う。体調不良がある場合、早目の受診や休息をとる。
	②災害対策	・各災害に対しての勉強会を行う。知識を身に着ける。 ・災害時を想定した訓練を行い、スムーズな避難ができるよう取り組む。 ・地域の方との連携を密に行う。 ・災害時必要な物品をリスト化し、在庫管理を行う。

【小規模多機能型居宅介護】 定員：29名

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 29人/月 目標稼働率 100%
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 災害時等に困った方がおられたらほ一むを利用してもらう事を運営推進会議や町会、福の神通信で発信する
		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、すぐに会議を開き話し合いの場を持ち情報の共有をし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 一人ひとりにあった勉強会を行う
		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。 職員一人ひとりに知人や友人などに声掛けするなど人材確保を事業所一丸となり行う 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	BCP計画	①感染予防 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
		②災害対策 各災害に対しての勉強会を行う。知識を身に着ける。 災害時を想定した訓練を行い、スムーズな避難ができるように取り組む。 地域の方との連携を密に行う。 災害時必要な物品をリスト化し、在庫管理を行う。

【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 目標利用者人数	目標利用者数 25人/月 目標稼働率
2	運営・サービスの課題・改善策 ①接客対応技術の向上 ②職員のレベルアップ ③人材の確保 ④顧客満足度アップ	<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。たとえば、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に開催するとともに、研修を行っていく。</p> <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に開催する。 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客等の研修を行う 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 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 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> <p>運転前後のアルコールチェック義務化に伴い社会人としての意識を高める。 運転技術についての社外研修参加の機会を設ける</p> <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。 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。 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> <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 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 そして多くの方々の支援に繋がりをし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 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。 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 ⑤利用者家族と連絡を密にし、在宅を共に支える仕組みの構築に努める</p>
3	BCP計画 ①感染予防 ②災害対策	<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 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 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 ⑤手指消毒、マスク等、感染対策を講じていく。</p> <p>①様々な災害に対しての知識を深めると共にハザードマップを活用した研修、訓練を実施する ②災害時に速やかに行動が出来るよう優先順位のすり合わせを目的としたミーティングを行う ③緊急時に迅速に他事業所など関係各所との連携をとる為に、普段から情報の共有を意識した行動をとる ④必要物品のリスト化を行い在庫管理していく</p>

ケアサービス夢の華 令和5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	運営面・サービスの課題・改善策	<p>①顧客満足度</p> 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。
	②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、事業所内で共有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・羽咋市介護サービス事業者連絡協議会居宅部会長として、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。
	③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	<p>①感染予防</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。 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。
	②災害対策	1)地域住民・支援関係者らとの連携を図る。 2)利用者が暮らす地域の防災情報の収集と確保に勤める。 3)利用者台帳の整理と作成をし、ライフラインの断絶に備える。 4)職員間の連携方法の取り決めを行う。 5)薬情報の管理として、お薬手帳のコピーをケースファイルに綴じる。

コミュニティナース虹いろケア 令和5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 20人/月 延べ訪問件数 150件/月以上 (常勤80件・パート50件・管理者8件・リハ16件)
	渉外達成目標	新規利用者 3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、BPC、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。
	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