

令和6年度事業計画書

(令和6年4月1日～令和7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6年度重点的取組事項	2
1. 復旧への取り組み	
2. 新規事業展開	
3. 人材確保と人材育成	
4. 健全経営	
5. 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	7
3. 相談支援海と空	8
4. コールナウみんなの詩	9
5. 地域支え愛倶楽部村友	10
6. 相談支援村友	11
7. ライフサポート村友	12
8. たきの一ほ一む風和里	13
9. たきの一ほ一む福の神	14
10. ぐる一ぶほ一む福の神／共用デイ福の神	15
11. コールナウ福の神／コールナウサテライト風和里	16
12. ケアサービス夢の華	17
13. コミュニティナース虹いろケア	18

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6年度重点的取組事項

1. 復旧への取り組み

a. 事業所復旧

羽咋・・・避難者のための福祉仮設住宅（グループホーム）の建設、小規模多機能型居宅介護施設の建設を進めます。

輪島・・・被災地に小規模多機能型居宅介護及び定期巡回・随時対応型訪問介護看護施設を併設するサポートセンターの建設を進め、被災地であっても必要な福祉サービスがストップすることがないよう地域福祉の充実に努めます。

また、被災地での障がい者支援のため、グループホーム海と空、グループホーム海と空Ⅱ及び多機能型ライフサポート一互一笑を修繕し、再開に向け準備を進めます。

b. 事業所応援人材

福祉避難所としての被災者受け入れによる人材不足を補うため、DWAT・DCATの支援を活用します。また、各種業種団体と連携を取り、派遣調整、人的支援の受け入れを行います。

2. 新規事業展開

a. 令和7年の本格稼働を目標に、「たきのーほーむサテライト風和里」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. 障がい者福祉のさらなる充実のため、また地域のニーズに応えるため、羽咋地区での障がい者グループホーム建設に向け、準備を進めます。

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1名（女性）に対し、令和5年度に引き続き令和6年度も奨学金を貸与します。また、当該1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. 職員が安心して、やりがいをもって働くために、処遇改善手当を支給します。介護職員処遇改善支援補助金等の制度に基づき、当月の実績分に応じて翌々月の

給与として支払う。

- c. 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。
- 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. 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. ホームページ・SNSを通じて、本法人の事業内容を周知するとともに、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. 被災地において、サポートセンターの運営を中心に、地域と一体となって復旧を進めていきます。

- b. 福祉避難所での生活の質を守るため、また、長期的な避難生活に対応していくため、福祉仮設住宅を中心とした地域コミュニティの構築に取り組みます。
- 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づくりにつなげる。
- d. 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一五一笑 令和6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】 22人/月 100% 【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.利用者獲得(全事業) 震災により、利用を休止している利用者について、再び通所できるように生活全般の困りごとを行政とともに把握し、助言しながら通所に向けた支援を行う。 2.工賃引き上げ(就労継続支援B型) 工賃の維持と引き上げを図るために、カフェの再開を目指す。また弁当の配達にも柔軟に対応することで、地域に啓発を行い、売り上げUPを目指す。また、焼き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。 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。目標値を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、販路拡大のための営業活動を行う。 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する。ケアの質の向上を目指す。
		3.プログラムを作成する。(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、リトミック等のプログラム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)強度行動障害児や、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での啓発も同時に行う。 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、放課後等デイ) 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)
	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する。 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	B C P 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。
4	災害復興 ①サービスの質の確保	1.職員獲得 地域の中で一緒に働く人材を探す。 2.利用者獲得(2の①1)に記載) 3.就労作業の開拓(就労継続支援B型) 震災復興に寄与するための委託作業がない関係機関に赴き開拓する。 4.関係機関、医療、保育、教育との連携 派遣職員の確保、有識者との連携によるサービスの質の維持向上、衛生管理、医療的管理の質の維持を行う。
	②地域貢献	1.行政、関係機関との連携 震災後の障害福祉サービスとしての課題を、行政等と共有し、施設でできることを提示する。地域に働きかけを行いアウトリーチしていく職員を配置し、地域とともに復興に向けて動いていく。 2.居場所支援 地域での居場所に困窮する、障がい者、高齢者、生活困窮者、母子に対する居場所支援を行う。

【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)震災ボランティアへの参加 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。小さなものでもボランティア等を通して感謝されることで、自己効力感を育て「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.行事や楽しみごとを行う 震災後ではあるが、地域に行われる小さな行事等あれば、入居者と一緒に参加する。また、施設内でも、日常の中で楽しめるような、誕生会、パーティ、ゲーム大会等企画し定期的に行う。 4.地域連携推進会議の開催 1回/年 利用者及びその家族、地域住民の担当者、市町の担当者等を構成員とし、運営状況の報告や、要望、助言を聴く機会を設ける。合わせて、構成員が事業所を見学する機会も設ける。 5.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) 6.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)新興感染症等について医療との連携を図る
		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、意思決定支援、医療的ケア、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。
		③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、震災後に必要とされている居場所提供につなげる。 4.地域交流スペースの有効活用 1)再開のめどがたち次第再開に向けて動く 2)居場所の提供
		④ケアの質の向上 1.意思決定支援の実施 施設内外の研修に参加・シート作成 2.医療的ケア児者の受入強化 勉強会の開催・医療との連携の強化 3.強度行動障害を有する者への対応強化 勉強会の開催・アセスメントの見直し
	①感染予防	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。

【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 利用者のニーズを的確に把握し、障がいの程度や心身の状況、置かれている環境等に配慮しながら、本人中心の支援を行います。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8050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。 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。 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。 6.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

【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 20名 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.接遇 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。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つけ、原因の分析と再発予防のための策を講じていく。 3.権利擁護、虐待防止 人権の擁護、虐待防止などのため委員会を月に1回開催するとともに、研修を行う。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.内部研修の実施 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、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。 2.資格取得のフォロー 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.情報の共有 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また、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 4.行動規範 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。 5.アルコールチェック 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。 6.虐待防止 ⑧虐待・身体拘束防止委員会を2ヶ月に1回行う。 ハラスメント ⑨ハラスメント防止体制の構築
3	BCP計画 ①感染予防 ②災害対策	1.居宅介護支援事業所、他関係機関との関係構築 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。他、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。 2.地域への啓発 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、SNS等を活用し発信していく。 利用者の思いに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.サービス向上 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、サービスの内容を柔軟させ対応する。 4.感染症対策 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。 5.虐待防止 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を月1回行い、目標の提示、研修などを行う。
		感染対策として1介助1手洗いをし、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ミュ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回りの場や事例検討の場を設ける。 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。 各職員の安否確認が素早く行えるように連絡網の見直しや把握をしておく。
4	震災復興 ①サービスの質の確保 ②地域貢献	1.職員獲得 2.利用者獲得
		1.行政や関係機関との連携 未サービス利用者への働きかけについてや、地域の課題について、関係機関と共有する。 2.地域へのアウトリーチ 利用者のご家族、ご近所から困りごとをお聞きする中で、居場所の支援、必要なサービスや支援の必要量を集約し、調整や助言を行う。

【総合支援事業】

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	目標利用者数 ①訪問型サービス 10件 ②移送サービス 90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顧客満足度	訪問型サービス 1) 利用者の住む地域に近いボランティアを派遣することで、支援だけでなく地域の話題や馴染みの関係の中で、心通う支援をおこなう。 2) 支援内容に限らず、日頃の困りごとなどにも対応していく。また、地域におけるニーズを発掘し行政へ要望していく。 3) ご利用時の状況に応じて、介護支援専門員や相談支援専門員への情報提供をおこない、異常時の早期対応をおこなう。 移送サービス 1) 講習会の受講や活動前の安全確認をおこない、安全運転に努める。 2) ご利用時の状況に応じて、介護支援専門員や相談支援専門員への情報提供をおこない、異常時の早期対応をおこなう。
		②職員研修	1) 羽咋市介護予防サポーター養成講座の受講 2) 福祉有償運送運転者講習の受講 3) 月1回状況確認や支援内容の確認などをおこない、必要に応じ研修をおこなう。
		③苦情対応	苦情を受けた場合、相手の訴えを受容し謝罪する。管理者、苦情受付担当者および苦情解決責任者に報告し、迅速に対応する。記録をおこない、原因分析と再発防止に向けて検討をおこなう。
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) 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) 日頃から職員の健康管理を行い、予防に努める。 4) 感染発生時は、対応フローに沿って迅速に対応を行う。
		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努める。 3) 利用者台帳に必要な情報を整備し、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おこなう。

【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 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顧客満足度	1) 経験のある相談支援専門員を配置し、随時対応できる連絡体制を整える。 2) ご本人およびご家族とのコミュニケーションを密にし、信頼関係の構築に努める。 3) 公平中立なケアマネジメントをおこない、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の継続ができるよう、関係機関等との連携を図る。
		②職員研修	1) 施設内の研修、会議への参加 2) 施設外の研修、会議への参加 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
		③苦情対応	苦情を受けた場合、相手の訴えを受容し謝罪する。管理者、苦情受付担当者および苦情解決責任者に報告し、迅速に対応する。記録をおこない、原因分析と再発防止に向けて検討をおこなう。
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) 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) 日頃から職員の健康管理を行い、予防に努める。 4) 感染発生時は、対応フローに沿って迅速に対応を行う。
		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努める。 3) 利用者台帳に必要な情報を整備し、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おこなう。

事業所名 ライフサポート村友 令和6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 20人/日 目標稼働率 100%
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	1.理念研修や指導の機会をスタッフ会議の中に作る。 2.利用者数の増加を意識し、全職員が意識していくため、毎日の利用人数の確認と、毎月の稼働率をスタッフ会議でスタッフ全員で共有する。
		チームワークの向上②・職員各自が自主的に段取りをし効率化UPを目指す	1.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。 2.記録・情報、ツールなど(PC)、全員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。 3.仕事内容をスタッフ全員で共有する。
		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	1.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。 2.イベント時には地域の方の協力を仰ぐ。 3.地域に出向き、困りごとの解決に寄与する。(雪かき、草むしり等)
		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	1.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)。 2.虐待防止委員会の開催。 3.感染症対策委員会の開催。 4.施設内外の研修会への参加。
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、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、福の神に避難し安全を確保する。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	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く。 ②職員の質の向上 ③苦情対応 ④人材確保	<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。</p> <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。 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。</p> <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。</p> <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。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。目標をもって働けるよう明確な目標をスタッフ一同持って実行していく。</p>
3	BCP計画 ①感染予防 ②災害対策	<p>・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。 ・発生した場合、終息後再度マニュアル(手順書)の見直しをしていく。 ・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。</p> <p>・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。 ・今回の災害を教訓とし計画等の見直しを行っていく。</p>

【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 ②苦情の対応 ③職員のレベルアップ ④人材確保	<p>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</p> <p>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</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。 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</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</p>
3	BCP 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</p>

【認知症対応型共同生活介護】 定員:9名×2ユニット

【認知症対応型通所介護(共用型)】 定員:3名×2ユニット

項目	課題	目標数値及び行動計画
1	利用者数	目標利用者数 ぐるーぷほーむ福の神 18人/月 共用デイ福の神 6人/日 目標稼働率 ぐるーぷほーむ福の神 100% 共用デイ福の神 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。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 災害時に困った方がおられたらほー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、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に行う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。 職員一人ひとりにあった勉強会を行う 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。 職員一人ひとりに知人や友人などに声かけするなど人材確保を事業所一丸となっていく 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に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
3	B C P 計画	①感染予防 ①様々な感染症に対する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添って迅速に対応を行う
	②災害対策	各災害に対する勉強会を行う。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。 災害時の必要な物品の在庫管理を適宜行う。 今回の震災を受けて、計画等の見直しを行う

【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 コールナウ 福の神 26人/月 コールナウ サテライト風和里 15人/月 目標稼働率 コールナウ 福の神 80% コールナウ サテライト風和里 80%
2	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。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 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。 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。
	②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。 職員がキャリアアップ出来るように資格の取得及び目標達成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。 介護保険で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。 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
	③人材の確保	地域に積極的に出かけ事業所が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。個別の事案に配慮しライフワークバランスの充実を図る。 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。
	④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。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 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
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。 ⑥利用者の口腔内のケア、清潔保持に努める。
	②災害対策	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。また訪問先での災害発生時の利用者及び職員の安全確保、安否確認の方法を明確にする。 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

【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] 100件 年間(延) 900件 [予防] 45件 年間(延) 405件 目標稼働率専従 45件/月 目標稼働率兼務 5件/月
2	運営面・サービスの課題・改善策	①顧客満足度	1)主任介護支援専門員を配置し、24時間365日の連絡体制の継続、および職員間の密な情報共有により、ご利用者およびご家族の暮らしを支える。 2)ご本人およびご家族との信頼関係の構築に務める。 3)地域における課題に対し、関係機関と共に解決策を検討し、住みよい街づくりをおこなう。 4)医療機関や介護サービス事業者等との多職種連携を図り、その人らしい暮らしを最期まで続けるための支援を考える。
		②職員研修	1)施設内の研修、会議への参加 2)施設外の研修、会議への参加 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
		③苦情対応	苦情を受けた場合、相手の訴えを受容し謝罪する。管理者、苦情受付担当者および苦情解決責任者に報告し、迅速に対応する。記録をおこない、原因分析と再発防止に向けて検討をおこなう。
3	感染対策	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)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努める。 3)利用者台帳に必要な情報を整備し、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おこなう。