

令和2年度事業計画書

(令和2年4月1日～令和3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	
.令和2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	6
2.地域生活支援ウミュードウソラ	7
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

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。

令和2年度重点的取組事項

1.新規事業展開

- a. 共同生活援助事業所「グループホーム 海と空」の第二事業所「グループホーム 海と空」を輪島市河井町4部5番に建設し令和3年3月に新規開所の予定です。
- b. 令和2年2月に開所した障害者向け支援事業所の「相談支援 村友」の事業を本格稼働します。
- c. 「福の神サテライト風和里」の職員を増員し「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、夜勤体制を整え安定した事業体制とします。

2.人材確保と人材育成

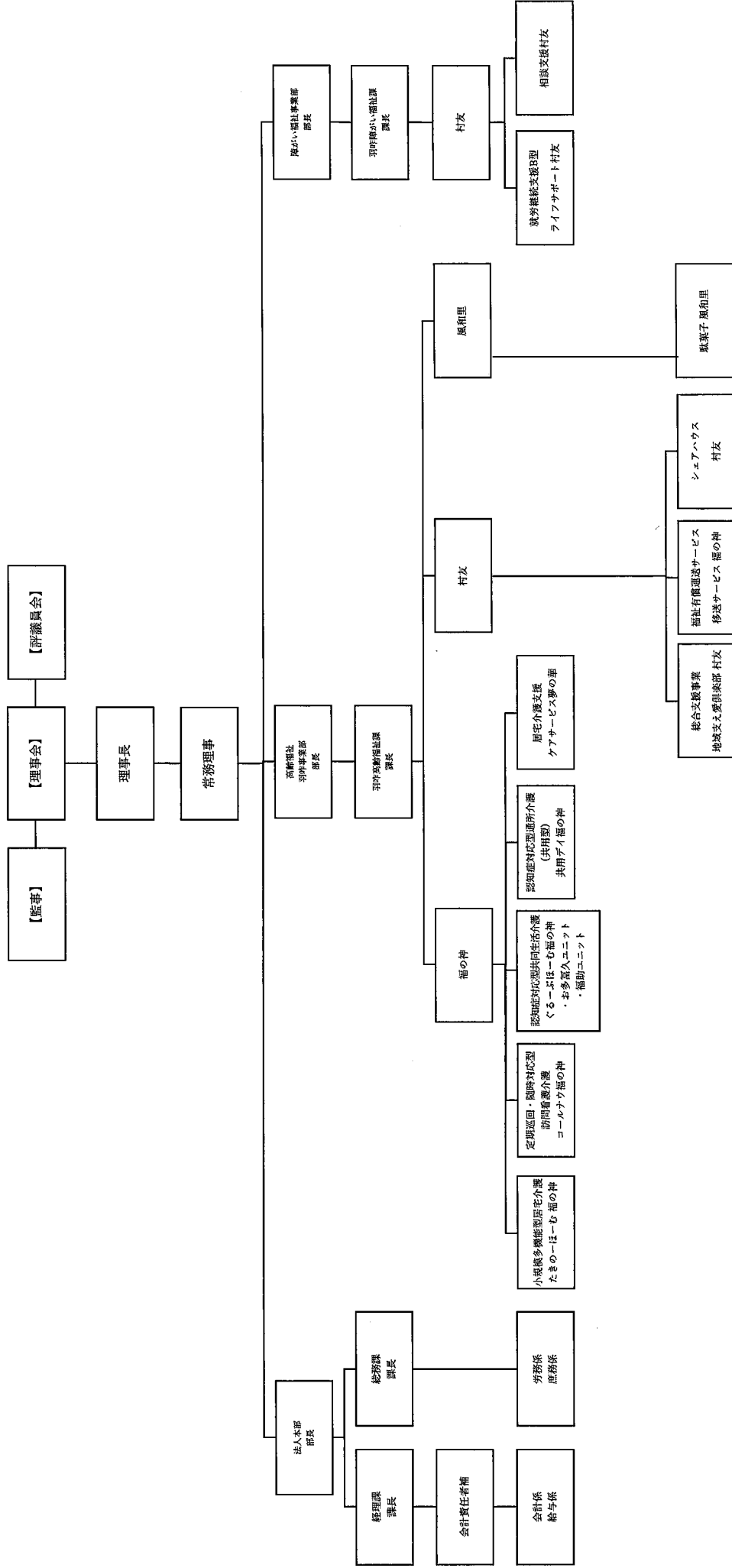
- a. 令和2年4月から当法人が奨学金を貸与していたベトナムからの留学生二人を、ぐるーぷほーむ福の神とたきのーほーむ風和里に採用します。また、インドネシアの男性を一人、特定技能の資格で採用します。そのための職員寮を羽咋市兵庫町と羽咋市大町に整備していきます。また、輪島地区でも職員寮の整備の計画をしています。
- b. 日本人の職員の確保に努めるため、採用担当部門の強化のため人員の増強を行ないます。
- c. 職員が安心して、やりがいをもって働くための給与体系の見直しの検討をはじめます。
- d. 職員の仕事への意欲・やりがいの向上のために、目標管理と人事考課制度を導入します。
- e. 職員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. 就労継続支援 B 型事業で、東京銀座にある石川県のアンテナショップに、すでに販売している一互一笑のフィナンシェと村友の甘納豆に加え、一互一笑で制作中の名刺香と「東京オリンピック 2020」のロゴ入りジュエリーボックスを納品予定です。また、金沢に今年 6 月オープン予定のハイアットホテルにも、甘納豆の納品の依頼がきております。このように、積極的に各方面に営業展開し、さらに、新商品の開発にも積極的に取り組み、利用者に支払う工賃の増額をめざし、利用者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スラ」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2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)サポーター制度の継続 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(施設外就労含む)を探す。また、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。 4.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) 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 令和2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	目標利用者人数	【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を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)職員同士が情報を共有し、切れ目のない支援や、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。 4.地域交流スペースの有効活用 1)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。輪島市包括や地域医療連携室とも連携。また、継続して体験教室や100歳体操、認知症カフェを行っていく。 2)グレーゾーンのお子さんの居場所となることができるよう学習支援をスタートさせる令和2年4月～(予定)最初は職員の子供を対象とし、引きこもり等のお子さんが来やすいよう社協や発達支援室、教育委員会等と連携していく。

訪問看護ステーションみなぎ 令和2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	目標利用者人数	目標稼働率 36人/月 延べ訪問件数 200件/月以上 (常勤90件・パート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	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。
		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、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。 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。 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。
		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 ホームページの充実 健康フェアやイベント等でのPR その他、広報活動 保健室活動

ケアホームみんなの詩・サテライト笑ちゃげや 令和2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 ケアホームみんなの詩	目標稼働率 29人/月	
	利用者数 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	<p>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。</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。</p>
		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	<p>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。</p>
		顧客満足度の追求	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>

たきのーほーむ福の神 令和2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	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相談しやすい事業所を目指す。利用者一人ひとりの支援の質を上げ顧客満足度を上げる
		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
		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。 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。ケアの質を上げる 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。 風通しの良い職場づくりを目指し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 令和2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 29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。
		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。 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。
		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。
		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。通信や、SNS棟で発信していく。又、職員一人一人が、知り合い等に声掛けを行っていく。

コールナウみんなの詩・コールナウ福の神 令和2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 25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	<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、接客研修を行っていく。</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。</p>
		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で開催する。</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。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>
		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。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>
		顧客満足の追求	<p>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。</p> <p>利用者が人生最期まで在宅で生活を送る事ができるよう、病院、訪問看護などの医療機関と密接に連携していく。</p> <p>利用者のサービスに対する期待値を上げていくため、月に1回、職員会議を行い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ていく。</p>

ぐるーぷほーむ福の神・共用デイ福の神 令和2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	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相談しやすい事業所を目指す。利用者一人ひとりの支援の質を上げ顧客満足度を上げる
		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
		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。 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。ケアの質を上げる 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
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。 風通しの良い職場づくりを目指し退職とならないように未然に防ぐ。		

地域支え愛村友 令和2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20人/日 100%
2	運営・サービスの課題・改善策	チームワークの向上 ・チームで取り組むことができる	・共生社会を目指し、「仁・人・和」に沿った行動ができているか振り返る機会を週1回つくる。 必要に応じて、理念研修や指導の機会を作る。
		チームワークの向上 ・仕事がしやすい環境づくり	・年間スケジュールを共有し、担当の繁忙期は手伝い合う。 ・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。 ・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。
		サービスの質の向上 ・利用者の理解を深める	・障害の理解を深めるための事例検討などを毎月行う。
		サービスの質の向上 ・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、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も行う。
		サービスの質の向上 ・地域との連携を増やす	・利用者さんの得意なものを出品展示などし取り組みを知ってもらおう。 ・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。
		販売力の向上 ・生産物の販売体制を整える。	・生産体制の確立と段取りをスケジュールに落とし、無駄なく販売する。

相談支援 村友 令和2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	目標利用者数 障害児相談 5件 特定相談 25件 地域移行 3件 目標稼働率 モニタリング件数 10件/月 地域移行支援 1件/月
2	運営・サービスの課題・改善策	顧客満足	サービス主体ではなく、利用者および家族の思い・希望に沿った支援をおこなう。そのために必要な情報提供や支援内容を、個々にあった方法で説明していく。
		8050問題	8050問題における50歳代の子どもには、独身男性・障害者の傾向がある。子供である障害者に対する親の抱え込み介護により、子供のひきこもりや社会参加への希薄がみられる。ケアマネとしての関わりを通して、親(高齢者)、子ども(障害者)双方が、支援し合える環境づくり、サービス提供をおこなっていく。
		情報発信と収集	事業所を認知してもらえよう各関係機関への周知をおこなう。地域におけるサービス内容や傾向、問題点などを集約し、個々にあったサービス提供につなげる。また、経験値が乏しいことから、施設内外の研修に積極的に参加し、高齢者と障害者を結びつけた支援が行えるよう学習していく。

ケアサービスみんなの詩 令和2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	目標利用者数 [介護] 50件 年間(延)600件 [予防] 12件 年間(延)144件 目標稼働率51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2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] 77件 年間(延) 924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 10件/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。 3)ケアマネジメント業務提供に当たっては、ご本人様の意思及び人格を尊重し、常にご本人様の立場に立って、公平中立に行います。 4)より良い在宅介護が出来るよう、介護者交流サロン委託参加する。
		職員研修	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。 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。 法人内の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)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。

地域生活支援ウミュードゥソラ 令和2年度事業計画

【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	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。
	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、原因分析と再発防止について検討を行う。
	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。

相談支援 村友 令和2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	目標利用者数 障害児相談 5件 特定相談 25件 地域移行 3件 目標稼働率 モニタリング件数 10件/月 地域移行支援 1件/月
2	運営・サービスの課題・改善策	顧客満足	サービス主体ではなく、利用者および家族の思い・希望に沿った支援をおこなう。そのために必要な情報提供や支援内容を、個々にあった方法で説明していく。
		8050問題	8050問題における50歳代の子どもには、独身男性・障害者の傾向がある。子供である障害者に対する親の抱え込み介護により、子供のひきこもりや社会参加への希薄がみられる。ケアマネとしての関わりを通して、親(高齢者)、子ども(障害者)双方が、支援し合える環境づくり、サービス提供をおこなっていく。
		情報発信と収集	事業所を認知してもらえよう各関係機関への周知をおこなう。地域におけるサービス内容や傾向、問題点などを集約し、個々にあったサービス提供につなげる。また、経験値が乏しいことから、施設内外の研修に積極的に参加し、高齢者と障害者を結びつけた支援が行えるよう学習していく。