

# 平成31年度 事業計画

## 社会福祉法人いわせ長寿会

特別養護老人ホームいわせ長寿苑

ショートステイいわせ長寿苑

デイサービスいわせ長寿苑

いわせ長寿苑居宅介護支援事業所

訪問介護いわせ長寿苑

訪問看護いわせ長寿苑

介護職員初任者研修事業

## I 運営理念

### 「共に生き わかちあえる毎日」

いわせ長寿会は、「共に生き わかちあえる毎日」を運営理念として、利用者、家族、地域、職員を4つの柱として、それらが一体となって家庭的な雰囲気の中で生活が送られるよう開放的な運営を目指していきます。お一人おひとりの人権を尊重し、長寿を共に喜ぶことのできる施設として役職員一同力を併せて努力してまいります。

## II 運営方針等について

### 1、基本方針

本年度は、3ヶ年計画策定から3年目にあたり、この2年間はその為の準備、整備期間であったと言えます。平成20年に特別養護老人ホームを柱としてショートステイ・デイサービス・居宅介護支援事業の4事業でスタートした当法人もこの2年で訪問介護・訪問看護・介護職員初任者研修と事業を展開し、本年はショートステイの特養転用に伴う定員の変更を4月に行い、尚且つ、介護予防に特化した総合事業での在宅リハビリテーション事業を予定しています。我々が目指す「いわせ長寿苑の廊下と地域を繋ぐ」為に、地域の社会資源となり、地域福祉の充実を図っていくと共に、地域包括ケアシステムの構築にも大きな役割と期待を担っていき、多様化する福祉ニーズに計画的かつ柔軟に対応したサービスの充実を図ってまいります。

### 2、利用者処遇の向上・充実（特別養護老人ホーム）

いわせ長寿苑では、自宅に近い環境の中で利用者・職員が共同生活を送り、一人ひとりの個性や生活リズムに応じて暮らしていく事をサポートしながら「暮らしの継続」を図っています。

いわせ長寿苑では、24時間シートという個人ごとに作成するツールを用いて利用者処遇の向上と充実を図っており、この24時間シートの作成にあたっては他職種間の協働によって定期的に見直しを図り、常に各利用者の身体状況や生活状況に合ったサービス提供が行えるように取り組んでいます。また、利用者処遇に欠かせない利用者の情報共有においては、iPadを活用し常に最新の情報が確認、共有しながら介護記録等の負担軽減を図りICT（情報処理・通信技術）導入活用で業務効率化を図っています。

更に介護職員が介護業務に専念できる様「生活支援員」の導入を行い洗濯や掃除・茶碗洗いやシート交換等を行って頂き介護職員の負担軽減に繋げています。

#### (1) 食事

日々の生活の中で一番の楽しみである食事は、嗜好、健康状態に対応した食事の提供に努め、提供時間や食事内容等個別的な取り組みを強化した中でも家庭的な雰囲気ですべてが楽しめるような雰囲気作りにも配慮した食事提供を心掛けていきます。

①栄養マネジメントの実践を踏まえ、定期的な嗜好調査や食事状況のアセスメントを行い、個々人の最適な栄養ケアを目指し、栄養状態・健康状態の改善に取り組みながら生活の質（QOL）の向上を目指していきます。

②経口維持加算を実施継続し、利用者の方々へ口から食べる支援の充実の為に他職種間による意見交換の充実や食事介助等における技術的向上を目指して取り組んで参ります。

③食事前の口腔体操や歯科医院のご協力のもと定期的な口腔ケアや口腔指導を、よりおいしく食事が頂ける体づくりやおいしさを感じ取れる口内環境を整えていきます。

④厨房をはじめ食品の衛生管理には万全を期し、0-157やノロウイルスを

はじめとする食中毒の予防を徹底し、その防止策として職員教育や衛生意識の向上に努め、委託業者には、定期的開催している栄養管理委員会に出席いただき、よりよい食事の提供と食の安全に努めていけるよう現場職員との意見交換を活発に実践して参ります。

## (2) 入浴

ユニット内個浴は温泉入浴でアルカリ性単純泉です。神経痛や疲労回復、健康増進等に適応し身体の清潔と心身のリラックスの場としてゆっくり快適に入浴していただけます。また、利用者の状況に応じた入浴方法の実施（機械浴・個浴）により安心・安全な入浴提供に努めていきます。

## (3) 排せつ

自立した日常生活を送る上で排泄コントロールは必要不可欠なもので排泄の支援は生活全般の支援にもつながります。1人1人の適切なタイミングで排泄ケアを実施する事で尊厳のある生活の実現につなげます。

## (4) 身体拘束廃止の取組

身体拘束は、人権尊重の観点からも生活の質を損なうことになることを職員全員が共有し、身体拘束ゼロを目指します。ただし、利用者の様態により、生命または身体を保護するためやむを得ない場合や、緊急やむを得ない場合を除き、必要と判断した場合は、家族の承諾を得て一時的に行動制限を行います。毎月「身体拘束ゼロ対策運営委員会」を開催し、廃止の方法を探りながら更に虐待防止に向けた取り組みとして職員教育システムの構築や言葉の暴力等をなくす事等を実践して参ります。

## (5) 健康管理

利用者が安心して生活ができるよう健康管理に努め、疾病の予防、早期発見

に努めます。

①利用者の心身の状態を把握し、嘱託医師の指示に従いながら適切な処置を行い速やかにご家族への状態報告を行って本人、家族の意向を尊重して対応していきます。

②年々増加傾向である終末期ケアについては、看取り指針に基づき、利用者、家族、嘱託医と十分な合意形成を図り適切に対応して参ります。

#### (6) 防災・防犯計画

火災もしくはその他の災害が発生した場合に被害を最小限にとどめるため、日頃から防災意識を高め、有事に備えるために毎月1回訓練を行って行き、今年度からは更に水害や不審者侵入等を含めた訓練計画を実施して参ります。

### 3、働きやすい職場環境づくり

#### (1) 人材の育成

職員資質の向上を図るため、職員研修計画を策定し、職場内研修の充実を図るとともに、職場外研修についても積極的に参加を推進し、資格取得支援制度をはじめ、各種支援制度の積極的活用を推進して参ります。

また、介護職員初任者研修で職員が講師を務めることを通じて、教育指導能力とスキルの向上を目指して参ります。

#### (2) 人材の確保

人材の確保については大きな課題となっています。年間計画に基づきリクルート活動や広報活動等に力を注いで参ります。又懸念される介護職員不足に対し奨学金活用での外国人介護福祉士の受け入れや高等学校や専門学校等への奨学金制度普及を推進してまいります。

### (3) 職員処遇の改善

これまでトータル人事制度の実施や介護職員処遇改善交付金等において職員処遇の改善に努めて参りました。昨今の労務環境を取り巻く様々な情勢変化や介護職員不足等が懸念されている中、今後の職員処遇における見直しや対策としてキャリアマップの再構築や給与形態の見直し等計画的にすすめて参ります。

### (4) EAP（職員支援プログラム）サービスの充実

メンタルヘルス対策として、ストレスチェック制度と併せて、職場ストレス、上司や部下との人間関係、プライベートな悩み（夫婦関係、育児、介護等）など、仕事の生産性に影響を与えている課題の原因と客観的に向き合い、サポートを行っていきます。又メンタルヘルスの1次予防とされる職場環境改善計画に基づき積極的に取り組んで参ります。

## 4、災害に強い施設づくり

### (1) BCP計画

激甚災害や、新型インフルエンザ等の流行、水害や不審者侵入時等に際し、利用者、職員の安全確保に努めながら事業活動の継続を図るためにBCP（事業継続計画）計画に基づき、ポータブル発電機や利用者、職員、避難者の1週間分の非常食等を備蓄するとともに、定期的な見直しを図りながら実効性を確保して参ります。

### (2) 災害時施設相互応援協定の締結

福島県老人福祉施設協議会会員施設間において、被災していない施設が被災施設入所者等の受入、または応援職員を派遣する等相互の援助を円滑に行うための協定に参加しております。又地域における役割として須賀川市との協定に

より災害時における福祉避難所としての役割も担っています。

## 5、3カ年戦略計画づくり

事業の継続と経営理念の実現を図るため、いわせ長寿会3カ年戦略計画を策定いたします。計画策定にあたっては「人・物・金・情報・時間・技術」を機軸として、社会福祉法人としての社会的使命・役割と法人理念の実現にむけて持続性と蓋然性ある計画策定を行い実施して参ります。本年度は計画策定3年目にあたり、その成果の確認と根拠を明確にすると共に、次期3ケ年戦略計画の策定に向け新たな課題への取組を行って参ります。

## 6、地域連携、地域貢献

「待つのではなく赴く事」を念頭に、社会福祉法人公益的取組として、これまでの福祉避難所としての整備に加え、施設玄関前でのフリーマーケットの開催や地域行事（悠久まつり）参加出店による高齢者疑似体験、2行政区での出前講座、施設廊下壁面を利用した地域開放ミュージアム、一般講座としての介護教室の開催等継続して実施し取組んで参ります。

## 7、広報活動

いわせ長寿苑の活動を広く知ってもらうために、施設と利用者、家族とのかけはしとなる広報誌「四季」を例年通り4回発行して参ります。又昨年、ホームページのリニューアルを行い、より情報の発信力を高めながら、社会・地域との双方向コミュニケーションの充実の為に活動して参ります。

### Ⅲ 事業所別計画について

## 平成 31 年度 ユニット別事業計画

事業所・ユニット名

特別養護老人ホームいわせ長寿苑

#### 1. 目 標

- (1) 10年間やってきたことを見直し、標準化された介護と個別的な介護、双方が提供出来る  
 (2) 顔の見える施設として地域で存在感がある施設になる

#### 2. 事業計画達成のための業務目標

視点	番号	業務目標	目標項目	目標値	結果/達成率
財務	①	新規加算の算定	新たな加算の算定	新たな加算を1つ以上算定	
	②	年間平均稼働率 97.4%の達成	インフルエンザ等の集団感染症の発生を予防する	集団感染発生なし	
顧客	①	信頼される施設となる	家族との信頼関係の構築と維持	満足度調査アンケート回収率 6割以上	
	②	地域で存在感のある施設となる	地域の福祉関連での困りごとの相談窓口となる	出前講座や祭り参加など外へ出る行事3回以上	
業務	①	看取り期利用者への対応	看取り利用者・家族への柔軟な対応	看取りの方の家族へ状況連絡週1回以上	
	②	情報の一元化	誰でも知りたい情報がどこにあるかが分かる環境作りと申し送りの標準化	情報共有の方法を明文化する	
人材	①	介護技術の標準化	各々の介護技術のばらつきをなくし、知識技術水準を標準化する	ユニットごとの技術講習会を3か月に1度実施	
	②	ユニット間の協力	各ユニットの個別性を保ちながら、緊急時などフォローしあえる体制作り	ユニット間で夜勤を行き来できる職員の育成 (各ユニット2名以上)	



### 3. 目標数値達成のための具体的計画

目標項目		具体的活動計画
財務①	新設・改定された加算の算定	看取り加算の算定と排泄支援加算や褥瘡予防加算について算定できる体制を作っていく。また経口維持加算の算定継続を行う。看取りに関しては、負担も考慮した日々の記録の作成とこまめな家族との連絡体制を作る。排泄支援に関してはアセスメントの方法などの共有や勉強を行い、全体的な排泄に関する意識を高める。
財務②	インフルエンザ等の集団感染症の発生を予防する	スタンダードプリコーションの徹底を図り、万が一の発生の場合には対象者の隔離または逆隔離を行い、集団感染の発生（感染経路によることが明らかな場合：同一施設内で1週間以内に2例以上の発生。感染経路が明らかな場合：同一施設内で、1週間以内におおむね10人以上の発生）を防ぐ
顧客①	家族との信頼関係の構築と維持	普段の状態変化の電話連絡はもちろんの事、3か月に1度、状況報告書を出納帳と一緒に家族へ送付しつながりを持つ。またそれを来苑への切掛けにつなげていく。家族来苑時の日頃の状況説明や声掛けなど確実に行っていき、信頼関係の維持構築につなげる。アンケートの回収結果で評価していく。今年度回収率5割
顧客②	地域で存在感のある施設となる	現在行っている出前講座や悠久祭りへの参加は維持し、それ以外でも認知症カフェなど長寿苑として外部へ出ていく機会を設け、顔の見える施設として地域での存在感をアピールする
業務①	看取り利用者・家族への柔軟な対応	新規入居者においては、入居時の記載書類の中で急変時に関する意思確認書をもらう。看取り期の利用者に関しては、医師からの説明後に同意書を頂き、その後家族来苑がない場合は1週間に1度は状況連絡を行う。また看取り期の家族宿泊などスムーズな対応が出来る様に体制を作る。また加算の取得につながっていく。
業務②	誰でも知りたい情報がどこにあるかが分かる環境作り	情報の共有方法を明確化し、気づきがしやすい体制作りを行う。申し送りの方法などを明文化し、誰もがそれに沿って情報の共有が出来る様にする。またそれにより、
人材①	各々の介護技術のばらつきをなくし、知識技術水準を標準化する	介護技術の標準化について講習会を通じて図り、動画などで講習後に振り返りが行える様にする。また各利用者の介助方法を動画にするなど見える化を図る。
人材②	各ユニットの個別性を保ちながら、緊急時などフォローしあえる体制作り	急な人員不足にも対応出来る様にユニット間を行き来できる職員を増やしていく。また各ユニットの個別性を保ちながら各ユニットの良い点を取り入れられる様に相互の情報共有を進める。

# 平成 31 年度 ユニット別事業計画

事業所・ユニット名

特別養護老人ホームいわせ長寿苑 やまざくら・まつ

## 1. 目 標

- (1) 10 年間やってきたことを見直し、標準化された介護と個別的な介護双方を提供出来る  
 (2) 顔の見える施設として地域で存在感がある施設になる

## 2. 事業計画達成のための業務目標

視点	番号	業務目標	目標項目	目標値	結果/達成率
財務	①	ユニット稼働 10 名	①利用者の状態変化の早期発見と健康管理 ②褥瘡発生件数軽減 ③看取りに対する理解を深める	①稼働率 97.4% ②褥瘡発生述べ 10 件以下 ③看取りに関する苦情 0 件	
顧客	①	介護事故件数軽減	①服薬・骨折事故を無くす ②外傷発生件数を減らす	①服薬事故職員要因 0 件 骨折事故 0 件 ②職員要の外傷 0 件	
	②	感染症予防	インフルエンザや風邪症状の蔓延をなくす	ユニット内感染症蔓延 0 件	
	③	信頼されるユニットになる	・面会時、状態の説明と希望の聞き取り	面会后、具体的内容記載・申し送り 100%	
業務	①	毎月行事の実施	・外出支援の実施 ・地域行事への参加	外出 1 回/1 か月以上	
	②	基本ケアの徹底	・口腔ケア、整容、排泄ケア、環境整備の徹底	申し送り項目 22 点 (フルタイム) 日勤者 12 点	
	③	特養全体で機械浴統一	・曜日関係なく全体で入浴できるようにしていく。	1 日 12 人/週 2 回	
人材	①	介護職員としてのスキルアップ	自己覚知をしてもらう	規定集情意評価 B 以上/1 人	
	②	働きやすいユニット環境作り	・ユニット内の状況を理解しソフト作成の勉強をする。	3 人以上/ユニット	

### 3. 目標数値達成のための具体的計画

目標項目		具体的活動計画
財務 ①	ユニット稼働 10 名	①職員間でのコミュニケーションの充実を図る事で、申し送りの漏れを防ぎ、些細な変化でも見逃さないようにする。状態変化がおきた際は、多職種との連携を速やかに行い重症化を防ぐ ②1 時間に 1 回の圧抜きの実施。2 時間おきの体位交換の実施。状態変化時の圧抜き、体位交換の速やかな対応。 ③看取り期を迎える環境づくりとして、ご家族との連絡や他職種との連携を図り、安心したケアの提供を行う。
顧客 ①	介護事故件数軽減	①毎月のユニット会議で服薬マニュアルの見直し、服薬ロールプレイを行う。 ・ヒヤリハット報告書から原因を分析し介護方法を統一する。 ・ヒヤリハット件数を増やし小さな気付きを大切に重大事故を減らす。 ②外傷のヒヤリハットを原因分析し、同じ外傷をつくらない
顧客 ②	インフルエンザや風邪症状の蔓延をなくす	日々のうがい、手洗い、手指消毒の徹底。毎日の清掃と室温、湿度管理を行い清潔な空間を保つ。 症状がある場合は早めに報告し他職種と連携しながら居室対応等、適切な対応をとり蔓延を防ぐ。
顧客 ③	信頼されるユニットになる	・家族面会時に日頃の様子を伝え、家族の想いや希望をくみ取り、話した内容など具体的な情報を記録に残し申し送りを徹底する。伝達事項はホワイトボードに記入し確実に情報共有を図り結果も記録に残し申し送る。
業務 ①	毎月行事の実施	・毎月、ドライブや買い物へ外出する。 ・施設外の行事に参加していく。
業務 ②	口腔ケア、整容、排泄ケア、環境整備の徹底	・具体的なケアの内容を 24 時間シートに記載しケアの統一を図る。全職員が統一したケアが出来る様に申し送り項目を作り何を伝えれば良いのか把握し出来るスタッフと出来ないスタッフの差をなくす。
業務 ③	・曜日関係なく全体で入浴できるようにしていく。	・1 階、2 階から職員を出し合うことで人員面での負担を減らす。また、全体で考えることにより、より柔軟な対応が可能になる。
人材 ①	自己覚知をしてもらう	スタッフ一人一人が規定集の情意評価を付け合い自分が知らない自分に気付く事で自身の成長に繋げる。 ※出来上がった評価は副主任へ提出し面談時に使用する。
人材 ②	・ユニット内の状況を理解し公正公平にシフト作成の勉強をする。	・不平、不満が出ない様にユニットの状況を理解しシフト作成を行う。スタッフの休暇予定やサービス状況を把握し上司と相談しながら適切にローテーションを組める人材を作る。 ※紙ベースで作ってもらい副主任が評価と入力をする。

# 平成 31 年度 ユニット別事業計画

事業所・ユニット名

特別養護老人ホームいわせ長寿苑 もみじ・けやき

## 1. 目 標

- (1) 10 年間やってきたことを見直し、標準化された介護と個別的な介護双方を提供出来る  
 (2) 顔の見える施設として地域で存在感がある施設になる

## 2. 事業計画達成のための業務目標

視点	番号	業務目標	目標項目	目標値	結果/達成率
財務	①	ユニット稼働 10 名の維持	①利用者の状態変化の早期発見と健康管理。 ②褥瘡発生件数軽減 ③看取りに対する理解を深める	①稼働率 97.4% ②褥瘡発生述べ 10 件以下 ③看取りに関する苦情 0 件	
顧客	①	介護事故件数軽減	①ヒヤリハット件数を増やす ②外傷発生件数を減らす	①1 人 3 枚/月 ②職員要因の外傷 0 件	
	②	信頼されるユニット作り	・家族面会時の要望の聞き取りと状態説明を行う	苦情年間 0 件	
業務	①	・行事の充実 ・日常で行えるレクリエーションの充実	・誕生日の外出・外食支援。(家族へのアプローチ) ・口腔体操やラジオ体操の実施	・外出支援最低 1 回/月 ・ 1 回/日	
	②	基本ケアの充実	・基本ケア(口腔、整容、更衣、排泄、食事、水分等)の統一介助の実施	申し送り項目 22 点(フルタイム)日勤者 12 点	
	③	特養全体で機械浴統一	・階の隔たりを無くし特養全体で機械浴介助の実施	1 日 12 人/週 2 回	
人材	①	介護職員としてのスキルアップ	・自己覚知をする	規定集情意評価 B 以上/1 人	
	②	働きやすいユニット環境作り	・ユニット内の状況を理解しソフト作成の勉強をする。	3 人以上/ユニット	

### 3. 目標数値達成のための具体的計画

目標項目		具体的活動計画
財務 ①	・利用者の状態変化の早期発見と健康管理。	①入退間の日数を少なくするために、対応できる職員を育成する目的の勉強会の実施し、誰でもいつでも対応でき、入退がスムーズに進むようにする。(稼働率の維持) ・毎月の勉強会実施で職員一人一人が介護力を持ち、状態変化や早期発見の気づく力を養う。 ②1時間に1回の圧抜きの実施。2時間おきの体位交換の実施。状態変化時の圧抜き、体位交換の速やかな対応。 ③看取り期を迎える環境づくりとして、ご家族との連絡や他職種との連携を図り、安心したケアの提供を行う。
顧客 ①	・ヒヤリハットの件数を増やす	①ヒヤリハットの件数を増やしていき、小さな事を対応する事で重大な事故を起こさない様にする。 ・利用者個々のリスクを考え、事故を未然に防げるようにする。事故が発生した場合、ユニット全体で、検証、是正内容を考え、対応していく。 ②外傷のヒヤリハットを分析し、同じ外傷をつくらない
顧客 ②	・家族面会時に要望の聞き取りと状態説明を行う	・家族面会時に日頃の様子を報告する事で、職員全員が常に利用者個々の状況把握をする事が出来るようになる。家族の想いもくみ取り、面会後にはPCでの申し送りを活用し、ユニット間で情報の共有に努める。
業務 ①	・誕生月の外出・外食支援。(家族へのアプローチ) ・日常で行えるレクリエーションの充実	・利用者の誕生月に本人が望むこと(外出や外食など)を調べ、実施する。家族へのアプローチも行い、外出や外食に合流できる場合は一緒に過ごして頂く。プレゼントの準備は居室担当職員が行う。 ・利用者の口腔機能維持や体調管理の為、食事の前に口腔体操やマッサージ、簡単な体操などを行う。実施後にはPCにて実施の有無を管理する。
業務 ②	・基本ケア(口腔、整容、更衣、排泄、食事、水分等)の統一介助の実施	・ユニット職員全員が統一したケアを行えるように、申し送り項目を作り、何を伝えればよいのかを把握する事で、出来るスタッフと出来ないスタッフが出ない様にする。 ・以上が出来るようになって24Hシートの活用に繋げる。
業務 ③	・階の隔たりを無くし特養全体で機械浴介助の実施	・1日12人の利用者を週4日で、特養全体で入浴できるような体勢を作る。各ユニットからは週2日、日勤スタッフを入浴担当として配置する。利用者の状況が分かる様、1階と2階のスタッフを組み合わせるように配置する事で、事故を防ぐ。
人材 ①	・自己覚知をする	・スタッフ一人一人が規定集の情意評価を付け合い自分が知らない自分に気付く事で自身の成長に繋げる。 ※出来上がった評価は副主任へ提出し面談時に使用する。
人材 ②	・ユニット内の状況を理解し公正公平にシフト作成の勉強をする。	・不平、不満が出ない様にユニットの状況を理解しシフト作成を行う。スタッフの休暇予定やサービス状況を把握し上司と相談しながら適切にローテーションを組める人材を作る。 ※紙ベースで作ってもらい副主任が評価と入力をする。

# 平成 31 年度 ユニット別事業計画

事業所・ユニット名

特別養護老人ホームいわせ長寿苑 りんどう・ぼたん

## 1. 目 標

- (1) 10年間やってきたことを見直し、標準化された介護と個別的な介護双方を提供出来る  
 (2) 顔の見える施設として地域で存在感がある施設になる

## 2. 事業計画達成のための業務目標

視点	番号	業務目標	目標項目	目標値	結果/達成率
財務	①	ユニット稼働 10 名の維持	①健康管理の徹底と、状態変化の早期発見 ②褥瘡発生件数軽減 ③看取りに対する理解を深める	①稼働率 97.4% ②褥瘡発生件数 延べ 10 件以下 ③看取りに関する 苦情 0 件	
	①	介護事故件数軽減	①服薬介助方法の定期的確認と個別マニュアルの見直し ②ヒヤリハットの分析を行い 重大事故に繋げない ③外傷発生件数を減らす	①服薬事故職員要 因 0 件 ②骨折事故 0 件 ③職員要因の外傷 0 件	
顧客	②	利用者ご家族との円滑なコミュニケーション	面会時にご家族とコミュニケーションをとり、現在の状態等について、共有する。	苦情 0 件	
	①	ケアの統一	利用者のケア内容について、私は知らない、やってないをなくす。	申し送り項目 22 点 (フルタイム) 日勤のみ 12 点	
業務	②	特養全体での機械浴統一	・曜日関係なく全体で入浴できるようにしていく。	1 日 12 人/週 2 回	
	③	外出支援の実施	毎月の外出支援	毎月 1 回	
	①	働きやすいユニット環境づくり	・ユニット内の状況を理解しシフト作成の勉強をする。	3 人以上/ユニット	
人材	②	介護職員としてのスキルアップ	・自己覚知をする	規定集情意評価 B 以上/1 人	

### 3. 目標数値達成のための具体的計画

目標項目		具体的活動計画
財務 ①	①ユニット稼働 10 名の維持 ②褥瘡発生件数軽減 ③看取りに対する理解を深める	①職員間でのコミュニケーションの充実を図る事で、申し送りの漏れを防ぎ、些細な変化でも見逃さないようにする。状態変化がおきた際は、多職種との連携を速やかに行い重症化を防ぐ ②1 時間に 1 回の圧抜きの実施。2 時間おきの体位交換の実施。状態変化時の圧抜き、体位交換の速やかな対応 ③看取り期を迎える環境づくりとして、ご家族との連絡や多職種との連携を図り、安心したケアの提供を行う。
顧客 ①	①服薬介助方法の定期的な確認と個別マニュアルの見直し（随時） ②ヒヤリハットの分析を行い重大事故に繋げない ③外傷を減らす	② 期的な服薬マニュアルの見直し。 ②ヒヤリハットをもとに原因分析を行い、大きな事故を未然に防ぐ ③外傷のヒヤリハットを原因分析し、同じ外傷をつくらない
顧客 ③	利用者ご家族との円滑なコミュニケーション	家族の面会時に日頃の様子などを職員から伝える機会を持ち、新たな情報収集に繋げる。信頼関係の構築と、家族も安心して任せることが出来る
業務 ①	ケアの統一	①申し送り基準を作成し、覚えてもらう。 ②申し送り基準をもとに申し送りを行い、全職員同じ申し送りを行うことが出来る。
業務 ②	特養全体での機械浴統一	1 階、2 階から職員を出し合うことで人員面での負担を減らす。また、全体で考えることにより、より柔軟な対応が可能になる。
業務 ③	毎月の外出支援	毎月 1 回は買い物などでの外出支援を行う
人材 ①	働きやすいユニット環境づくり	・不平、不満が出ない様にユニットの状況を理解しシフト作成を行う。スタッフの休暇予定やサービス状況を把握し上司と相談しながら適切にローテーションを組める人材を作る。 ※紙ベースで作ってもらい副主任が評価と入力をする。
人材 ②	・自己覚知をする	・スタッフ一人一人が規定集の情意評価を付け合い自分が知らない自分に気付く事で自身の成長に繋げる。 ※出来上がった評価は副主任へ提出し面談時に使用する。

# 平成 31 年度 ユニット別事業計画

事業所・ユニット名

特別養護老人ホームいわせ長寿苑 やまゆり・すみれ

## 1. 目 標

- (1) 10 年間やってきたことを見直し、標準化された介護と個別的な介護双方を提供出来る  
 (2) 顔の見える施設として地域で存在感がある施設になる

## 2. 事業計画達成のための業務目標

視点	番号	業務目標	目標項目	目標値	結果/達成率
財務	①	ユニット稼働 10 名の維持	①健康管理の徹底と、状態変化の早期発見 ②褥瘡発生件数軽減 ③看取りに対する理解を深める	①稼働率 97.4% ②褥瘡発生件数延べ 10 件以下 ③看取りに関する苦情 0 件	
	①	介護事故件数軽減	①服薬介助方法の定期的な確認と個別マニュアルの見直し(随時) ②ヒヤリハットの分析を行い重大事故に繋げない ③ヒヤリハットの件数を増やす ④外傷発生件数を減らす	①服薬事故職員要因 0 件 ②骨折事故 0 件 ③30 パーセント up ④職員要因の外傷 0 件	
顧客	②	利用者ご家族との円滑なコミュニケーション	面会時にご家族とコミュニケーションをとり、現在の状態等について、共有する。	苦情 0 件	
	①	ケアの統一	利用者のケア内容について、私は知らない、やってないをなくす。	申し送り項目 22 点 (フルタイム) 日勤のみ 12 点	
業務	②	特養全体での機械浴統一	曜日関係なく全体で入浴できるようにしていく。	1 日 12 人/週 2 回	
	③	外出支援の実施	毎月の外出支援	毎月 1 回	
	①	働きやすいユニット環境づくり	ユニット内の状況を理解し、シフト作成の勉強をする。	3 人以上/ユニット	
人材	②	介護職員としてのスキルアップ	・自己覚知をする	規定集情意評価 B 以上/1 人	



### 3. 目標数値達成のための具体的計画

目標項目		具体的活動計画
財務 ①	①ユニット稼働 10 名の維持 ②褥瘡発生件数軽減 ③看取りに対する理解を深める	①職員間でのコミュニケーションの充実を図る事で、申し送りの漏れを防ぎ、些細な変化でも見逃さないようにする。状態変化がおきた際は、多職種との連携を速やかに行い重症化を防ぐ ②1 時間に 1 回の圧抜きの実施。2 時間おきの体位交換の実施。状態変化時の圧抜き、体位交換の速やかな対応 ③看取り期を迎える環境づくりとして、ご家族との連絡や多職種との連携を図り、安心したケアの提供を行う。
顧客 ①	①服薬介助方法の定期的な確認と個別マニュアルの見直し（随時） ②ヒヤリハットの分析を行い重大事故に繋げない ③ヒヤリハットの件数を増やす ④外傷を減らす	①定期的な服薬マニュアルの見直し。 ②ヒヤリハットをもとに原因分析を行い、大きな事故を未然に防ぐ ③各自チャレンジシートの目標に設定し、常日頃意識してもらい、件数 up を目指す ③外傷のヒヤリハットを原因分析し、同じ外傷をつくらない
顧客 ②	利用者ご家族との円滑なコミュニケーション	家族の面会時に日頃の様子などを職員から伝える機会を持ち、新たな情報収集に繋げる。信頼関係の構築と、家族も安心して任せることが出来る
業務 ①	ケアの統一	①申し送り基準を作成し、覚えてもらう。 ②申し送り基準をもとに申し送りを行い、全職員同じ申し送りを行うことが出来る。
業務 ②	特養全体での機械浴統一	1 階、2 階から職員を出し合うことで人員面での負担を減らす。また、全体で考えることにより、より柔軟な対応が可能になる。
業務 ③	毎月の外出支援	毎月 1 回は買い物などでの外出支援を行う
人材 ①	働きやすいユニット環境づくり	・不平、不満が出ない様にユニットの状況を理解しシフト作成を行う。スタッフの休暇予定やサービス状況を把握し上司と相談しながら適切にローテーションを組める人材を作る。 ※紙ベースで作ってもらい副主任が評価と入力をする。
人材 ②	・自己覚知をする	・スタッフ一人一人が規定集の情意評価を付け合い自分が知らない自分に気付く事で自身の成長に繋げる。 ※出来上がった評価は副主任へ提出し面談時に使用する。

# 平成 31 年度 ユニット別事業計画

事業所・ユニット名

特別養護老人ホームいわせ長寿苑 やまがら

## 1. 目 標

- (1) 10 年間やってきたことを見直し標準化された介護と個別的な介護双方を提供出来る  
 (2) 顔の見える施設として地域で存在感がある施設になる

## 2. 事業計画達成のための業務目標

視点	番号	業務目標	目標項目	目標値	結果/達成率
財務	①	ユニット稼働 10 名の維持	日々の状態変化に気づき早期発見と健康維持	稼働率 97.4%	
	②	介護事故発生件数の軽減	ヒヤリハット件数を増やし事故を未然に防ぐ対策作り	ヒヤリ件数 月 2 枚 (1 人)	
顧客	①	信頼せれるユニット	入居者・家族から気軽に声掛けや相談されるよう、職員側からのコミュニケーションを高め信頼関係を構築する	家族面会時随時相談、聞き取り、近況報告	
	②	基本ケアの充実	全職員が同じ水準での統一したケアを提供できる。整容→口腔→排泄 流れを作る	申し送り項目 22 点 (フルタイム) 日勤のみ 12 点	
業務	①	特養全体で機械浴統一	曜日に関係なく全体で入浴できるようにしていく	1 日 8 人 週 2 回	
	②	根拠を理解した介護を行う	ミーティング時など根拠を説明し話せるようになる。又もち回りで司会進行も行う事で説明の仕方、まとめ方も覚える	サービス内容検討会 月 3 件	
人材	①	働きやすい環境作り	健康状態の聴き取り、シフト調整。誰でも意見や要望を言えるようになる	年 3 回の面談の実施 (人事考課以外)	

### 3. 目標数値達成のための具体的計画

	目標項目	具体的活動計画
財務①	ユニット稼働10名の維持	<ul style="list-style-type: none"> <li>・通年を通して、フロア内、各居室の室温、湿度管理の徹底と共に、適した温度、湿度の再認識（湿度50～60%、温度 夏：25～29（外気との温度差5℃以内） 冬：21～25℃）をし、健康維持に努める</li> <li>・口腔ケアの実施を習慣化する事で、体調管理、感染予防に繋げる。</li> <li>・入退間日数を少なくするため、対応出来る職員を育成目的を兼ねて、実調への参加を設ける事で、入退居がスムーズに進むよう、対応への指示が出来る職員を（中堅）増やす</li> </ul>
顧客①	介護事故発生件数の軽減	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ヒヤリハット報告書から原因分析を早急に行い、直ぐに実行へ移す。また、介護方法も統一する。再検討が必要な場合も同様。介助・内容変更点は、家族の面会時等にも伝え、経過報告も行う。</li> </ul>
顧客②	信頼されるユニット	<ul style="list-style-type: none"> <li>・家族面会時に日頃の様子や、家族の思いを組み取り（聞き取り）面会后、PCでの申し送りを活用し情報共有して行く。</li> <li>・上司だけが家族とのやり取りをするのではなく、職員誰でも対応出来るよう、面会時にはすすんで家族へ声掛け行い、コミュニケーションも図る</li> </ul>
業務①	ケア方法の統一	<ul style="list-style-type: none"> <li>・基本となるケア排泄・口腔）は、一つのセットとして対応する。利用者の変化等により、何を申し送れば良いのかを把握することで、職員共有できるようにPCでの申し送り活用する。</li> <li>・シフトの入れ替わりや、休憩前後の申し送りの徹底。</li> </ul>
業務②	特養全体で機械浴の統一	<ul style="list-style-type: none"> <li>今までのフロア間、曜日指定での機械浴から、全体の人数を考え、処置やユニット状況などから曜日関係なく入れられるスタッフを増やしていく</li> </ul>
人材①	根拠を理解した介護を行う	<ul style="list-style-type: none"> <li>○JITを活用しながら、介護の根拠を分かり易く伝え、納得できるまで何度でも説明を繰り返していく。また、経験則や暗黙知での指導や介護ではなく、共通のモノサシを用いた介護を行えるようにする</li> </ul>
人材②	働きやすい環境作り	<ul style="list-style-type: none"> <li>先輩、後輩だからという隔たりを気にしないで、意見や要望が言いやすいように、検討事案等がある際は、多くの職員の意見を取り入れ、根拠のある説明を行い、理解度も深める。</li> </ul>

# 平成 31 年度 事業所別事業計画

事業所名

ショートステイいわせ長寿苑

## 1. 目標

- (1) 年間平均稼働率 90 パーセント
- (2) 根拠を理解した介護を行えるようになる

## 2. 事業計画達成のための業務目標

視点	番号	業務目標	目標項目	目標値	結果/達成率
財務	①	コスト意識をもった業務	ショート利用中での体調不良の早期発見が出来る	ユニット勉強会 年 4 回	
	②	緊急利用に対応が出来る	情報の少ない利用者の場合も緊急利用を可能にする為様々場面想定をして訓練する。受診対応者増やす。	事例検討 3 件以上	
顧客	①	忘れ物、荷物誤混入が予防できる	介護人室の荷物置き場の整理整頓を行い、荷物と荷物の間隔をあけて預り、退所時には指さし点検を声を出しながら行う事で予防する	忘れ物、誤混入 年間 10 件以下	
	②	利用中の様子、事故による苦情の際の対応が出来る	経過記録を根拠を交えた内容で詳しく残す。	苦情年間 3 件以下	
業務	①	転倒事故が防げる	随時、利用者のアセスメントを行い、転倒リスクの高い利用者に関して対応方法を検討する	転倒事故年間 8 件以下	
	②	服薬事故が防げる	声出し確認、複数人での確認を行う事、ipad でアラーム機能も使用する。名字や名前が同じ利用者の薬札は離す	服薬事故、年間 3 件以下（職員起因は 0）	
人材	①	根拠を理解した介護を行う	ミーティング時など根拠を説明し話せるようになる。又もち回りで司会進行も行う事で説明の仕方、まとめ方も覚える	サービス内容検討会、月 3 件以上実施	
	②	働きやすい環境作り	健康状態の聴き取り、シフト調整。誰でも意見や要望を言えるようになる	年 3 回の面談の実施（人事考課以外）	

### 3. 目標数値達成のための具体的計画

目標項目		具体的活動計画
財務①	コスト意識をもった業務	ショート利用時の体調不良を早期発見することにより、受診後の再利用までの期間を短縮して稼働率向上を狙う。 体調不良の早期発見が出来るように利用者の「いつも」を知るとともに、疾患によりどのような症状が発生するのかをユニット会議等での勉強会を通して学ぶ（高血圧症・糖尿病・薬について・貧血）「いつものことだから」を「もしかしたら」と疑う気持ちを持つ。
財務②	緊急時の対応がスムーズにできる	リスクの高い利用者や情報の少ない利用者でも受け入れられ、尚且つ満足頂けるように、様々な状況を想定し事例検討を行い、受診時の対応で訓練していく。ホールベットの実施も状況により行い、稼働率向上につなげる。
顧客①	忘れ物、荷物誤混入が予防できる	退所時の荷物チェックを指さし確認、およびホワイトボードに漏れない様しっかりと記入する。また、いつも持参してくるものの把握もしていく。職員間の声掛けも励行し、荷物は利用者から預かっている大切な物だと意識づけも行う。荷物写真は模様などと特徴のある部分を写すようにする。不明品をそのままにしない。
顧客②	利用中の様子、事故による苦情の際の対応が出来る	事故の場合、経過記録残す。情報、判断、対応等の構成も取り入れながら書くようにする。 荷物の紛失、まとめ方、利用中の様子についての苦情があり。根拠についての説明不足が原因だった為、キーパーソン以外の家族の対応時であっても、分かるように説明、またはサマリーへ記載する。
業務①	転倒事故が防げる	転倒、転落事故 11 件発生。うち 1 件は脳梗塞発症によるものと後に判明。以前にも転倒歴がある利用者もいたが、今回は転倒歴のない利用者も多かった為、その時の体調による ADL の状況変化に応じた居室環境の見直しの変更、介助方法の見直しも行い転倒リスクに対応していく。
業務②	服薬事故が防げる	マニュアルの遵守は当然ながら、しっかりと目で見て声に出して確認すると同時に、ipad のアラーム機能も使用しながら、意識付けする。また、似た名前の利用者の誤薬事故も発生した為、同じ苗字、名前の利用者の薬札は間違いやすいので離して貼る
人材①	根拠を理解した介護を行う	OJT を活用しながら、介護の根拠を分かり易く伝え、納得できるまで何度でも説明を繰り返していく。また、経験則や暗黙知での指導や介護ではなく、共通のモノサシを用いた介護を行えるようにする
人材②	働きやすい環境作り	先輩、後輩だからという隔たりを気にしないで、意見や要望が言いやすいように、検討事案等がある際は、多くの職員の意見を取り入れ、根拠のある説明を行い、理解度も深める。

# 平成 31 年度 事業所別事業計画

事業所名

デイサービスいわせ長寿苑

## 1. 目 標

- (1) 情報発信と共有の充実でサービスの質の向上を図る。
- (2) 安定収支の為の手段・方法の確立（稼働率 78%）

## 2. 事業計画達成のための業務目標

視 点	番 号	業務目標	目標項目	目標値	結果/達成率
財 務	①	利用者数の獲得	登録者獲得に向けた情報発信の継続	稼働率 80% 登録者 65 名	
	②	中止率の低減	異常早期発見と前日確認	中止率 5%	
顧 客	①	提供商品の取り組み	サービス充実に向けたアクティビティ等の商品となる取組の実施	各職員 2 商品	
	②	目的の明確化	各利用者毎のプラン目標に沿った小集团的取組の充実	グループ表	
業 務	①	家族理解の構築と情報共有	送迎時の情報交換の共有	アセスメント更新 10 名	
	②	状況に応じたサービス提供	基本介護の充実と接遇の徹底	規定集 B 以上	
人 材	①	外部ボランティア活用の継続	①地域理解と情報発信 ②社会参加促進	年間 150 件	
	②	働きやすい環境作り	シフト調整と会議方法	毎月	

### 3. 目標数値達成のための具体的計画

目標項目		具体的活動計画
財務①	利用者数の獲得	登録人数増員の為、居宅向け申し送り方法等の確立 ①日々状況報告の充実（電話・FAX） ②毎月各居宅訪問し実績報告実施と空き状況等の情報発信を行う。 ③記録・計画書の充実
財務②	中止率の低減	健康状態等において不安がある利用者への前日連絡の実施や利用中の状態管理や家族・居宅への報告を即日に行って当日キャンセルの低減に繋げる。また、利用日以外でも振替えて利用して頂ける様、日常的に家族への説明と柔軟な対応を実施する。
顧客①	提供商品の取り組み	サービス内容の充実を図る為、各職員が2つのプログラムを準備、実行できるようにする。
顧客②	目的の明確化	ケアプランに基づき、同じ目標を掲げている方同士をグループ化、目標達成に向けた取り組みを実施、評価し介護度の悪化を防ぐ。
業務①	家族理解の構築と情報共有	①送迎時、家族との会話（特に利用状況について）を共有し、在宅生活とサービスを繋げ満足度の向上を図る。 ②アセスメントの見直しを行う中で、各利用者の潜在能力の気づきを養う。利用者・家族の求めるサービスへ繋げていく。
業務②	状況に応じたサービス提供	言葉使いや行動をはじめ、接遇を意識して行う。 基本介護の見直し、修正を行う事でサービスの質向上と職員の意識向上へと繋げる。結果として満足度の向上を目指す。
人材①	外部ボランティア活用の継続	①地域理解向上と情報発信し開放的な運営を目指す。 ②社会生活への参加として、様々なコミュニティの参加を目指し、生きがいへと繋げる。
人材②	働きやすい環境作り	毎朝のミーティングに加え、スタッフ会議を毎月実施。 検討内容や事例を一人一つ挙げてもらい、業務内容の確認や対応法のすり合わせを行い、不安なく行う事が出来る。

# 平成 31 年度 事業所別事業計画

事業所名

訪問介護いわせ長寿苑

## 1. 目 標

- (1) 訪問件数の量的拡大
- (2) 身体介護・生活援助のサービスの質の安定

## 2. 事業計画達成のための業務目標

視点	番号	業務目標	目標項目	目標値	結果/達成率
財務	①	新規利用者獲得	各居宅へ空き状況などの情報発信と、市内訪問介護事業の動向を把握する	新規契約 月平均 2 名	
	②	認知度アップ	訪問介護の認知度アップに繋げる	営業活動 1 回/月	
顧客	①	信頼関係の構築	サービス内容の質の向上	利用者アンケート 満足度 80%以上	
	②	訪問介護業務の標準化	利用者、家族、居宅介護支援事業所との連携を図り、ニーズの再確認とアセスメントの実施	1 回/半年	
業務	①	ケアプランに沿ったサービスの提供	他職種連携の強化	担当者会議出席率 100%	
	②	スケジュール管理	業務の効率化に努める	同行訪問率：常勤 100%/兼務 70%	
人材	①	知識技術の向上	内外部への研修 スタッフミーティングと勉強会への参加	1 回/月	
	②	リフレッシュ休暇の取得	有給休暇の取得	有給休暇・半休 1 回以上/月	



### 3. 目標数値達成のための具体的計画

目標項目		具体的活動計画
財務 ①	各居宅へ空き状況などの情報発信と、市内訪問介護事業所の動向を把握する	①情報の共有化を図る為、居宅介護支援事業所へ出向き、または電話やFAXでの細目な情報提供を行う ②空き状況表を作成し、情報発信と営業活動を行い、量的拡大を目指す
財務 ②	訪問介護の知名度アップに繋げる	①実績報告と合わせて営業活動の実施をしていきます ②訪問介護独自のパンフレット作製を行い営業等でPRしていく
顧客 ①	サービス内容の質の向上	利用者、家族からサービスについての聞き取りと、法人アンケートの実施にて満足度の調査と評価を行う。
顧客 ②	利用者、家族、居宅介護支援事業所との連携を図る	①本人または家族へモニタリングを実施する。 ②アセスメント評価の実施（半年に1回） ※状態変化時には随時行う ③情報共有の為、必要に応じてCMへFAX等行なう
業務 ①	他職種連携の強化	①担当者会議への出席100%を目指し、他職種との情報交換を密に行いケアプランの目標達成に向け取り組んでいく。 ②ニーズに合わせたサービス内容の変更依頼の提案 ③短期・長期目標の評価を行いCMへ報告を随時行う
業務 ②	業務の効率化に努める	①スケジュール調整を行い、人員配置の適正化を図る。 ②突発的なスケジュールの追加変更にも対応できる様に、同行訪問を随時進めていく。 ③報連相を速やかに行い、情報の共有にも努める
人材 ①	内外部への研修 スタッフミーティングと勉強会への出席	①目標の進捗状況の確認、問題点の抽出を行い、改善策を検討しケアに繋げる。 ②スキルアップの為、各種研修への参加を行い、サービスの質的向上に繋げる ③訪問介護で必要な知識の勉強会の開催 (1) 在宅の看取り (2) 家族支援サポート (3) 緊急時の対応 (4) 介護食 ・高齢者の好みに合わせた調理の実施 ・定期的な料理教室の実施（一人分を実際に作る） (5) 生活援助の基本の習得（掃除・洗濯など）
人材 ②	有給休暇の取得	毎月職員一人一人均等に有給休暇の取得ができる様にしていく。心身ともにリフレッシュし、仕事に取り組む事が出来るようにしていく。

# 平成 31 年度 事業所別事業計画

事業所名

訪問看護いわせ長寿苑

## 1. 目 標

- (1) 利用者月平均 40 人の達成
- (2) 訪問看護サービスの質の確立

## 2. 事業計画達成のための業務目標

視点	番号	業務目標	目標項目	目標値	結果/達成率
財務	①	新規利用者獲得	居宅介護支援事業所や診療所等の訪問を通して、顧客獲得を図り認知度アップを図る。	月平均 2 名	
	②	時間管理の徹底	労働生産性向上を図る	付加価値額 / 職員数	
顧客	①	訪問看護サービス業務の確立	個々に合った臨機応変な対応を可能にする	アセスメントの見直し評価	
	③	利用者・家族の信頼構築	サービスの質向上の為に	アンケート満足度 60%以上	
業務	①	多職種連携	内外部の職員間連携強化	担当者会議参加 100%	
	②	業務手順書等の確立	手順書やマニュアルの整備で業務の標準化を図る。	手順書又はマニュアル作成	
人材	①	看護技術の標準化	施設内勉強会や研修への参加	1 人年 3 回以上	

### 3. 目標数値達成のための具体的計画

目標項目		具体的活動計画
財務 ①	居宅介護支援事業所や診療所等の訪問を通して、顧客獲得を図り認知度アップを図る。	新規事業である事から計画的な営業挨拶やアフターフォローを確実に行って、計画的に新規獲得の為の対策を行っていきます。又、病院や診療所に対しても上記同様計画的な行動で実施していきます。
財務 ②	労働生産性向上を図る	専門職であることから人件費や経費を常に意識して、1人1人の生産性を意識した就業に努め、時間管理に基づいた行動を行っていきます。
顧客 ①	個々に合った臨機応変な対応を可能にする	在宅であるが故に1人1人の利用者ニーズに添える形でのサービス提供に努め、法に定められた範囲内において出来る限り早期の対応や臨機応変な対応が出来るように、様々な事を想定しながら提供していきます。
顧客 ②	サービスの質向上の為に	早期にサービスの確立に努めながらも、利用者本人や家族の満足度を高める為に、コミュニケーションを意識した対応に努め法人アンケートでの満足度向上につなげていきます。
業務 ①	内外部の職員間連携強化	外部のみならず法人全体を意識しながらサービスに取り組むと共に、外部に関しては実施される担当者会議への参加100%を目指して情報共有や連携強化に繋げていきます。
業務 ②	手順書やマニュアルの整備で業務の標準化を図る。	早期サービス確立につなげていく為にも、手順書又はマニュアル等の作成に努め、職員によってのサービス提供に相違が生じない様に取り組んでいきます。
人材 ①	施設内勉強会や研修への参加	施設内外の勉強会・研修会に参加して、知識や技術の向上に努め、学びや刺激により自己研鑽につなげていきます。又学んだことを法人内に反映する事で全体的な質の向上に繋げていきます。

# 平成 31 年度 事業所別事業計画

事業所名

いわせ長寿苑指定居宅介護支援事業所

## 1. 目 標

- (1) 新規プランの獲得とプラン実績数の安定  
 (2) サービスの質の向上

## 2. 事業計画達成のための業務目標

視点	番号	業務目標	目標項目	目標値	結果/達成率
財務	①	新規契約の獲得	実績数の安定維持	新規契約 月平均 2 件	
	②	認定調査の受け入れ	認定調査の実施	年間 78 件	
顧客	①	利用者・家族の満足度の確認・向上	利用者・家族の意向に沿った対応	アンケートで満足度 80%	
	②	利用者・家族との信頼関係の構築	利用者・家族との連携・意向確認・入退院時の医療との連携	入退院時早期対応 (入院時 7 日以内の情報提供) ・必要に応じて追加訪問	
業務	①	ケアマネ業務内容の情報把握・流れの見直し	情報の共有 ・業務負担や役割の分担平均化	月 1 回の居宅スタッフ会議の開催	
	②	行政・包括・医療・地域との連携強化	情報の共有・研修参加・地域ケア会議参加・連絡協議会定例会参加	年間 12 回以上の参加	
人材	①	スキルアップ	内部外部研修の積極的参加	年間 10 回以上参加	
	②	働きやすい職場環境作り	お互いの仕事の状況の把握と協力し合える体制作り・オンとオフを区別し確実な休日の確保	計画的な有休の利用	

### 3. 目標数値達成のための具体的計画

目標項目		具体的活動計画
財務 ①	実績数の安定維持	平均月1回の新規獲得のための営業実施（包括・病院・行政） 年間営業計画作成（訪問場所・期間・時期・担当）・新規相談の結果の確認 調整を図りながら新規の受け入れをする
財務 ②	認定調査の実施	毎月、柔軟に業務の状況に合わせて受け入れを実施する 認定調査研修に参加し専門的知識の習得をする
顧客 ①	利用者・家族の意向に沿った対応	アンケートを実施し利用者・家族の意向を確認する アンケートで満足度80%獲得 困難事例等の地域ケア会議開催の提案
顧客 ②	利用者・家族との連携・意向確認	自宅訪問・面談・意向確認・新規サービス利用時の選択根拠の説明・病院SW・病棟看護師への早急な情報提供と連携・退院時、医療機関への情報提供やサービス担当者会議開催による円滑な在宅復帰への関わり
業務 ①	ケアマネ業務内容の情報把握・流れの見直し	業務内容・流れの確認・業務負担の平均化・役割分担の再確認・サービス事業所の情報収集・サービス選択の根拠説明のための情報把握・共有 月1回の会議での全体の利用者の状況確認・情報共有
業務 ②	情報の共有・研修参加・地域ケア会議参加・連絡協議会参加	行政・包括・地域・協議会・医療主催の研修の参加 地域ケア会議の参加・協力 外部の事業所との横のつながりを強化する 主任介護支援専門員在中の事業所としてのケアマネからの相談窓口
人材 ①	内部外部研修の積極的参加	他事業所との交流による情報収集 施設内定例研修・外部研修の積極的参加による専門的知識を習得する 研修報告による伝達研修の実施
人材 ②	精神的な健康の維持・促進のため、オンとオフを区別し確実な休日の確保	半年で3日以上の有休消化 コミュニケーションを多くとり悩みを抱え込まないように相談し情報を共有していく オンとオフの切り替えによる精神衛生の維持・向上を目指し、業務の効率アップ

# 平成 31 年度 事業所別事業計画

事業所・ユニット名

## 介護職員初任者研修事業

### 1. 目 標

- (1) 当法人職員人材教育能力の向上
- (2) 地域における福祉理解向上と人材育成

### 2. 具体的計画

業務内容	具体的活動計画
第 1 回介護職員初任者研修	平成 31 年 6 月～8 月 (予定)
募集人員及び受講費用	20 名 30,000 円
募集実施地域	須賀川市・郡山市・鏡石町・矢吹町・天栄村
募集方法	ポスター・新聞折込広告・ホームページ・地域回覧板・地元情報誌