

## 令和2年度 事業計画

1. 令和2年度 社会福祉法人道寿会 事業計画書
2. 令和2年度 特別養護老人ホーム なごみ 事業計画書
3. 令和2年度 土浦なごみデイサービス 事業計画書
4. 令和2年度 居宅介護支援事業所 なごみ 事業計画書

土浦市右粍644-1 社会福祉法人道寿会

指定介護老人福祉施設 特別養護老人ホーム なごみ

指定通所介護事業所 土浦なごみデイサービス

指定居宅介護支援事業所 なごみ

# 1. 令和2年度 社会福祉法人道寿会 事業計画書

## 第1 運営方針

「なごみ」がめざすもの

- ご利用者様の「人間としての尊厳」を大切にするとともに、ご利用者様の「最善の利益」の実現をめざし、次の理念のもとに介護サービスの提供に当たらせていただきます。
  - (1) ご利用者様とそこご家族が安堵感を持てるように、「安全・安心」の介護サービスの提供に努めます
  - (2) ご利用者様が「家庭的な生活感」のなかで暮らせるように努めます。
  - (3) ご利用者様が「自立した日常生活」を送れるように努めます。
- 地域に開かれた施設をめざし、福祉と医療の連携のもとに土浦市南部における地域福祉の発展に最善を尽くします。
- 公正な施設運営を図るとともに、先駆的な試みに積極的に取り組み、福祉行政の進展に貢献します。

1. 特別養護老人ホーム「なごみ」は、ユニットケアの特性を發揮し、入居者の「人間としての尊厳」を重視し、家庭的な関わりを大切にす介護の実現を図ります。
2. デイサービスについては、受入体制と広報・宣伝を強化し、特に近隣の方々に親しまれるサービス提供をめざします。
3. 居宅介護支援事業所運営を適正及び円滑に行い、「デイサービス」及び「ショートステイ」の拡充を図ります。
4. 入居者の安全確保等のために、医療の充実に努めます。このため、協力医療機関との連携強化と拡充、看護職員の確保などを図ります。
5. 職員の健康管理として、専門機関に委託して健康診断及びストレスチェックを年一回実施します。また、夜勤・宿直を行っている職員は加えて1回健康診断を行い、職員の健康管理に努めます。
6. 安定した施設運営を推進していくためには、専門職をはじめとした介護職員等の人材の確保は不可欠です。

しかしながら、現在の社会状況のもと、福祉業界において人材確保が厳しい現状がありますが、各種の就職セミナーの参加者やハローワーク等に対して就業を働きかけるとともに、当施設に勤務する職員についても離職に繋がらないよう、世代・職種・役職に合った研修会等を充実し、キャリアパスを明確にし、職員のモチベーションの向上を図ります。
7. 接遇や介護技術などに関する職員の資質向上のために、内部研修の充実と適時適宜の外部研修受講を図ります。また、介護支援専門員、介護福祉士など、より上位の資格取得を奨励します。
8. 感染症・食中毒の防止や事故防止に十分に配慮するとともに、利用者や家族には契約内容の周知徹底を図ります。また、迅速かつ適切な苦情処理対応をします。
9. 社会経済情勢等により、社会福祉を取り巻く環境が変化する中、福祉ニーズが多様化・複雑化し、既存の制度では充分に対応できない者に対する支援の必要性が高まっています。このため、社会福祉法人は、施設サービスだけでなく、地域のニーズに応じた地域公益活動等についても積極的に参画してまいります。

10. 地域交流スペースを活用しての多彩な催事を実施するとともに、地域福祉の発展の観点からもボランティア受入れの充実を図ります。
11. 環境美化を推進することにより、入居者の生活の充実と来訪者等に好感の持たせる施設づくりを進めます。
12. 広報活動を強化するため、広報紙を発行することとします。今年度も2回以上の発行とします。
13. 上記を実現するために、組織体制の整備と必要な職員の確保を図ります。また、職員の資質向上と介護の充実を図るための部門別委員会を定期的で開催します。
14. 介護の質の向上と施設経営の健全化のために、全職員参加による全体会議を開催し、意思疎通を図る。

## 第2 月別事業計画

月	事業、行事予定表
4月	○決算業務 ○事業報告書 ※福祉車両等寄付申込検討
5月	○監事監査 ○税・労働保険料申告 ○第1回理事会及び評議員会
6月	○施設総点検 ○現況報告書提出 ○資産等変更登記
7月	○ユニット祭
8月	○防災訓練
9月	○敬老会
10月	○予算補正・事業計画変更業務
11月	○第2回理事会及び評議員会
12月	○新年度人員・組織検討
1月	○なごみ新年会
2月	○防災訓練 ○新年度予算・事業計画（最終補正を含む。）作成業務
3月	○第3回理事会及び評議員会

## 第3 業務分担

区分	介護老人福祉施設	短期入所生活介護事業所	通所介護事業所	居宅介護支援事業所
管理者	大坪蔵人	同左	同左	向井貴子
医師	高野 淑美	同左	—	—
生活相談員	坂本宏美	同左（兼務）	齋藤由美子	—
介護職員	濱田倫雅他 44 名	塚原康宏他 4 名	峯村春美他 2 名	—
看護職員	辻智美他 4 名	同左（兼務）	藪崎 美貴	—
機能訓練指導員	辻智美	同左	—	—
介護支援専門員	栗山芳宏、内田ふさ子	—	—	向井貴子（兼務）
管理栄養士	福田景子	同左	同左	—
事務	田口岸江	同左	同左	—

## 第4 各種委員会及び体制

### 1. 苦情処理体制

区 分	職 名	氏 名	備 考
苦情処理委員会	委員長	大 坪 蔵 人	苦情解決責任者、施設長
	委員	坂 本 宏 美	苦情受付担当者、生活相談員
	委員	齋 藤 由 美 子	苦情受付担当者、生活相談員（デイ）
	委員	栗 山 芳 宏	苦情受付担当者、介護支援専門員
	委員	内 田 ふ さ 子	苦情受付担当者、介護支援専門員
	委員	向 井 貴 子	苦情受付担当者、生活相談員（居宅）
第三者委員		和 知 章 子	地域代表
		清 水 雪 子	民生委員

### 2. 入所検討委員会

委員長	大 坪 蔵 人	施設長	委員	坂 本 宏 美	生活相談員
委員	栗 山 芳 宏	介護支援専門員	委員	辻 智 美	看護主任
委員	内 田 ふ さ 子	介護支援専門員	委員	清 水 愛 子	地域代表
委員			委員	市 職 員	市高齢福祉課

### 3. 災害対策委員会

委員長	大 坪 蔵 人	施設長	委員	辻 智 美	看護主任
副委員長	坂 本 宏 美	生活相談員	委員	福 田 景 子	管理栄養士
委員	栗 山 芳 宏	介護支援専門員	委員	田 口 岸 江	事務
委員	向 井 貴 子	介護支援専門員	委員	濱 田 倫 雅	フロアリーダー
委員	内 田 ふ さ 子	介護支援専門員	委員	小 沼 智 成	フロアリーダー
委員	齋藤由美子	生活相談員			

### 4. 部門別委員会

リーダー委員会	責任者：施設長、各ユニットのリーダー
感染委員会	責任者：辻智美、各ユニット選出の若干名
研修委員会	責任者：坂本宏美、内田ふさ子、各ユニット選出の若干名
安全委員会	責任者：栗山芳宏、看護職員、各ユニット選出の若干名
ユニット・栄養委員会	責任者：坂本宏美・福田景子、各ユニット選出の若干名

### 5. 運営会議

「なごみ」（ショート及びデイを含む。）の運営を円滑に行うために、次の職員による運営会議を必要に応じて随時開催する。

施設長：大坪蔵人、生活相談員：坂本宏美、生活相談員：齋藤由美子、介護支援専門員：栗山芳宏、介護支援専門員：内田ふさ子、介護支援専門員：向井貴子、看護主任：辻智美、管理栄養士：福田景子、事務：田口岸江、事務：藤平能博  
その他施設長が指定する職員

## 2. 令和2年度 特別養護老人ホームなごみ 事業計画書

### (短期入所生活介護も含む)

#### 1. 目的

指定介護老人福祉施設「特別養護老人ホームなごみ」は、身体上又は精神上著しい障害がある為に、常時介護を必要とし、かつ居宅においてこれを受けることが困難な方が、その有する能力に応じ可能な限り自立した生活が出来るよう支援することを目的とし、入浴・排泄・食事等の介護福祉施設サービスや居室・共用施設等を提供する。

#### 2. 基本方針

##### (1) 活力ある施設づくり

施設職員と入居者が一体になり、各ユニットでの個別の対応を基本としながら、人間と人間の温かいふれあいを重視し、生き生きとした生活ができる施設を実現する。

##### (2) 地域交流とサービス

地域社会と幅広い交流を目指し、地域と密着した福祉施設となるよう努力する。地域交流スペース等の施設設備・空間を開放し、生活援助や行事等へ学校や地域住民等のボランティアの受入れを行なう。

#### 3. 入居者サービス

##### (1) 入居者の生活

入居者の基本的人権を尊重し、暖かい愛情のもと無差別平等に取り扱い、心身の健康維持と機能維持に努める。

①入居者のプライバシーが保持されるよう個室にて生活を提供する。入浴・排泄等の直接介護に関しては、羞恥心に十分配慮した対応を心がける。

②加齢に伴う日常生活動作の低下を考慮しながらも人間性豊かな生き生きとした生活ができるよう、一人一人のニーズに合ったサービスを実施する。

③生活パターンを決めず、極力、入居者に合った自由な生活援助を実施する。

##### (2) 提供するサービス

###### ①給食サービス

(1) 低栄養状態の予防・改善を図るために栄養ケア計画書を作成し、定期的に評価、見直しを行うことによる栄養マネジメントを実施する。

(2) 管理栄養士が作成する、旬の食材を用いた家庭的な献立を施設内の厨房にて調理し、衛生面・栄養面の管理を徹底し「安全で美味しい食事」の提供を行なう。身体状況・嗜好に応じて、常食から流動食まで対応する。医師の診断により高血圧や糖尿病等の食事制限を必要とする入居者には、療養食を提供する。

また、行事食等については、季節感のある献立や入居者の嗜好に配慮したものと  
する。

(3) ユニットケアの特性を活かし炊飯・調理・盛り付け等を入居者と職員とが共同で  
取り組み家庭的な雰囲気の中で食事を楽しみ、ユニット費を活用して日常生活の  
充実を図ることとする。

(4) 衛生管理を徹底し、「食中毒防止・対応マニュアル」に基づき食中毒防止に努める。

(食事等の時間の目安)

朝食	7 : 30	入居者の生活リズムに応じた時間で提供し、「食」を楽しみ「栄養」を摂ることを心がける。
昼食	12 : 00	
夕食	18 : 00	
お茶の時間	10 : 00	水分・補食を含め、「健康」をふまえながら自由に摂ることができるように対応する。
	15 : 00	

#### ②入浴サービス

利用者の心身の状況に応じ、個室浴・リフト浴・一般浴・機械浴（座位式・寝台式）  
の入浴サービスを週2回実施する。個室に関しては、状況に応じて週3回実施する。

個室浴	ユニットバス式の浴槽、在宅同様の個人入浴ができる設備
リフト浴	座位保持可能な方が安楽に入浴できる設備(ユニットバス式)
一般浴	複数名が男女別に入浴できる設備
機械浴（座位式）	座位保持可能な方が安楽に入浴できる設備
機械浴（寝台式）	臥床した状態で安楽な入浴ができる設備

#### ③排泄

排泄の自立を促し、快適な排泄環境を提供するために、入居者の身体能力に応じた援  
助を行なう。

#### ④健康管理

なごみ医務室を下記のとおり設置する。医師や看護師、介護士の協力のもと日々の健  
康管理・身体状況の観察を行なう。年1回の健康診断を実施する。

名 称	なごみ医務室
嘱 託 医	高野 淑美医師
診 察 日	火・金曜日（毎週）
診療時間	14 : 00～17 : 00
診察の対象	特別養護老人ホームなごみ 入居者全員

#### ・ターミナルケアの充実

本人、家族と十分に話し合い、医師と連携する中で、安心して安楽な看取り介護に取  
り組む。

#### ・身体機能維持

協力歯科医院との連携により、ご利用者様の嚥下機能の維持向上に努め、口腔ケア  
を充実することにより、誤嚥性肺炎の防止に努める。

#### ⑤協力医療機関

高野医院・野上病院・土浦協同病院・県南病院・塚原デンタルクリニック  
市村歯科医院

※必要に応じて他の医療機関にも受診をするものとする。

#### ⑥環境整備・洗濯

施設内の美化と入居者周辺の整理整頓や換気を行ない、寝具等の交換を週1回以上実施する。日常着の洗濯・管理は、失禁等の衣類とその他の衣類を区別し衛生的に取扱い、入居者それぞれが常に清潔を維持した生活ができるように努める。

#### ⑦その他自立への支援

寝たきり防止のため、心身の状況・入居者の希望に合わせ離床した生活を心がける。施設内の美化と入居者の身辺りの整理整頓を行ない、清潔で快適な生活となるように努める。適切な整容（爪きり・髭剃り等）が行なえるように支援する。

#### ⑧ケアプラン(個別ケア)の充実

各職種の参加によるケアカンファレンスを実施し、個別ケア（ケアプラン）計画を作成する。ケアプランの内容は、入居者・家族に説明、了解していただき「協力」を受けられるように努める。

### (3) 家族との交流

#### ①行事への参加

「第二の我が家」での生活のスタートにあたり、家族との新しい絆づくり、入居者の生きる意欲を養うために重要な意味を持つ。家族の皆様には、行事等への参加やボランティア活動への参加を呼びかける。

#### ②面会

面会は、家族・友人との人間関係を深める場として重要である。できるだけ他の方へ気兼ねなく訪れて和やかな時間を持っていただくことの出来るように配慮する。介護サービスへの理解や協力を得るためには、家族（身元保証人）に利用者の生活の様子等を報告し、職員が心がけて関わる事が大切である。

### 4. 苦情解決体制の整備

入居者及び家族から寄せられる苦情・要望・提案等に迅速かつ的確に対応するため、苦情解決体制及び第三者委員の機能を充実する。

### 5. 危機管理・安全管理の強化

入居者と事業者双方に権利義務・自己責任を明確にする必要性があり、契約時の内容周知・説明の徹底を図り、危機・安全管理に努める。また、相談員・介護主任・看護主任を中心に危機・安全対策マニュアル及び感染症マニュアルを整備する。

## 6. 個人情報の保護

全職員において、守秘義務の徹底を行ない、個人情報の漏洩防止に努める。退職後も同様のものとする。

## 7. 研修

ユニットケアについての職員研修を実施するとともに、セミナー等への参加を積極的に行ない職員のレベル向上に努める。また、必要に応じて職員研修を随時実施する。

※職員研修計画は別紙参照

内部研修：新人研修、現任研修、AED研修（土浦消防署）、オムツ講習会（外部講師）、リスクマネジメント研修、感染症研修、高齢者虐待・権利擁護研修、認知症ケア研修、口腔ケア研修（外部講師）、医療器具等の取り扱い研修、ポジショニング研修・高齢者と水分補給（外部講師）など

外部研修：ユニットリーダー研修、認知症実践者研修、認知症実践リーダー研修・接遇マナー研修、リスクマネジメント研修、感染症研修、相談員・ケアマネ研修会、メンタルヘルスケア研修・土浦市在宅医療と介護の多職種連携研修会・高齢者権利擁護推進員養成研修会・アンガーマネジメント研修・福祉サービス苦情解決研修会・クレーム対応力強化研修・コーチングスキル研修・相談員援助業務担当者研修など

## 8. 防災・緊急対策

消防署の指導のもとに、年2回以上の防災訓練を実施し、常に有事の際の避難経路、誘導方法を確認する。また、消化設備等の自主点検も定期的に行ない入居者の安全に努める。

### (1) 防災訓練

5月・11月(年2回実施)

施設長	総指揮
生活相談員	連絡・報告を担当する
看護職員	応急処置を担当とする
管理栄養士・事務員	非常食を確保する
介護職員その他の職員	救助を担当とする

### (2) 定期点検

月1回の消火器・消防ホースの自主点検を実施し、年2回の消防用設備の保守点検（2月・8月）を実施する。

## 9. 諸会議の開催

当施設の施設運営の方針等を協議する「運営会議」を毎週火曜日開催する。また、随時必要時に応じ関係職員にて協議するものとする。



### 3. 令和2年度 土浦なごみデイサービス事業計画書

#### 1. 目的

地域密着型通所介護事業所「土浦なごみデイサービス」は、利用者がその有する能力に応じ可能な限り自立した日常生活を営む事ができるように支援することを目的として、通所介護サービスを提供する。

具体的には、社会的孤独感の解消及び心身の機能の維持を図るとともに、併せて利用者の家族の身体的及び、精神的負担感の軽減を図ることにより、一日でも長く在宅生活を継続することを目的とする。

#### 2. 利用対象者

介護保険法令に基づき、要介護認定を受け要介護以上の心身の状況にある土浦市保険者の方に対し、サービスの提供を行なう。

#### 3. 事業内容

- (1) 生活指導
- (2) 日常動作訓練
- (3) 介護
- (4) 健康チェック
- (5) 送迎
- (6) 入浴サービス
- (7) 食事サービス

#### 4. 開所日時及び利用定員

開所日 月～金曜日（祝祭日を含む）

提供時間 9：30～16：35（7時間以上9時間未満）

利用定員 1日平均10名

#### 5. サービス内容

##### (1) 生活指導

事前面接	利用者の生活歴や心身の状況、性格、趣味、嗜好及び家族状況の調査を行ない、個々の悩みや不安の把握、軽減、解決を図る。
利用中の調整	利用者の対人関係での問題、利用率、プログラム活動に関して、利用者・ご家族・担当ケアマネージャーと検討する。長期欠席や独居の方の欠席に関しては、理由・状況・安否の確認し、必要な情報提供等の援助を行なう。
認知症老人への対応	徘徊その他、様々な危険に対する安全確保、集団の中での孤立の防止、ご家族に対する日常生活の認知症老人への対応の助言を行なう。

##### (2) 日常動作訓練

機能訓練指導員の指導の下、日常生活の基本的な動作（起居・移動・食事・着脱等）の維持・向上につながるような訓練を実施する。

- ・ 歩行訓練

- ・ 趣味を取り入れた作業療法
- ・ レクリエーション療法
- ・ 車椅子の移動等、状況に即した訓練
- ・ その他

### (3) 介護

各種サービス内容にともなう各介助の実施、及び精神的・身体的の休息の場と環境の設定、休養室の整備を行なう。

精神的	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者自身の心の悩みや不安感を受け止める軽減する対応を行なう。</li> <li>・ 利用者間にみられる問題やトラブルを未然に防ぎ、円滑な関係を維持できるように努める。</li> <li>・ 安楽な状態で過ごせるような雰囲気、職員の対応とする。</li> </ul>
身体的	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 健康状態の観察</li> <li>・ 安心して活動できる環境整備</li> <li>・ 食事や生活空間の衛生管理</li> <li>・ 介助や移動時の安全確保</li> </ul>

### (4) 健康チェック

家庭内	発熱・食欲・排泄等の一般状態について、特別な変化の有無を利用者及びご家族より確認する。
施設内	<p>看護職員が中心となり、バイタルサイン（体温・血圧・脈拍）及び一般状態の変化の有無を確認する。入浴サービス実施時には、褥瘡・発疹の有無の確認等を実施する。</p> <p>（入浴中止の基準）</p> <p>平常値と比較し、バイタルサインに著しい変化があった場合とする。</p> <p>血圧：高170以上 低80以下</p> <p>体温：37.5度以上</p> <p>その他、気分不快、状態不良、顔色不良</p>

\* 健康状態に異常がある場合、医療的な処置が必要と判断される場合は、活動への参加を見合わせ、家族へ連絡を行ない状態に応じて医師の指示を仰ぐこととする。

### (5) 送迎

利用者の希望により、施設車両にて職員が付き添い利用者宅から施設までの送迎を行なう。

迎え 施設出発 8：30～

送り 施設出発 16：30～

### (6) 入浴サービス

利用者の心身の状況に応じ、個室浴・一般浴・機械浴の（座台式・寝台式）入浴サービス（爪きり・髭剃り等の整容も含む）を実施する。

個室浴	ユニットバス式の浴槽、在宅同様の個人入浴ができる設備
一般浴	複数名が男女別に入浴できる設備
機械浴（座台式）	座位保持可能な方が安楽に入浴できる設備
機械浴（寝台式）	臥床した状態で安楽な入浴ができる設備

#### (7) 給食サービス

管理栄養士が作成する、旬の食材を用いた家庭的な献立を施設内の厨房にて調理し、衛生面・栄養面の管理を徹底された「安全で美味しい食事」の提供を行なう。

身体状況に応じて、常食から流動食まで対応する。医師の診断により高血圧や糖尿病等の食事制限を必要とする利用者には、特別食にて提供する。

#### 7. 研修

職員研修を実施するとともに、セミナー等への参加を積極的に行ない職員のレベル向上に努める。また、必要に応じて職員研修を随時実施する。

#### 7. 日程及び年間行事・活動計画

別紙1・2のとおり

#### 8. 費用

(1) 運営経費は、介護保険収入で賄う。

(別紙1)

土浦なごみデイサービス 日程表

時 間	項 目	内 容
8 : 3 0	ミーティング	出欠等の確認 その他申し送り
8 : 3 5 ~	送迎出発	運転手及び介助員添乗 (車椅子対応可車両あり)
9 : 3 0 ~	なごみ到着	手洗い、うがい、お茶 トイレ誘導・介助
9 : 3 0 ~	健康チェック	バイタルサインの確認
1 0 : 0 0 ~	入浴	入浴介助 状態観察 趣味活動
1 1 : 3 0 ~	湯上り休憩	お茶 コミュニケーション
1 1 : 4 5 ~	体操	体操 嚙下体操
1 2 : 0 0 ~	昼食	食事の配膳・下膳 食事介助 服薬介助 トイレ誘導・介助
1 3 : 0 0 ~	口腔ケア 静養	利用者の口腔内の残渣物の確認と 口腔ケアの介助
1 4 : 0 0 ~	レクリエーション	体操・カラオケ・ゲーム・散歩等 利用者の希望する活動の援助
1 5 : 0 0 ~	お茶とおやつ	お茶・おやつ トイレ誘導・介助
1 6 : 0 0 ~	お帰りの準備	利用者連絡ノート記入
1 6 : 3 0 ~	なごみ出発	運転手及び介助員添乗 (車椅子対応可車両あり)
1 7 : 0 0 ~	送りバス帰着	車両の点検(ガソリン補充等) デイルーム清掃 整理整頓 洗濯 業務記録・個人記録の入力 翌日の準備
1 7 : 3 0	業務終了	1日の反省

(別紙2)

土浦なごみデイサービス 年間行事・活動計画

月	行 事		趣味活動
4 月	桜の花見	誕生会	おやつ作り／季節のちぎり絵
5 月	端午の節句	誕生会	おやつ作り／季節のちぎり絵
6 月	お楽しみ会	誕生会	おやつ作り／季節のちぎり絵
7 月	七夕祭り	誕生会	おやつ作り／季節のちぎり絵
8 月	納涼の集い	誕生会	おやつ作り／季節のちぎり絵
9 月	敬老会	誕生会	おやつ作り／季節のちぎり絵
10 月	お楽しみ会 (運動会)	誕生会	おやつ作り／季節のちぎり絵
11 月	紅葉狩り	誕生会	おやつ作り／季節のちぎり絵
12 月	クリスマス会・忘年会	誕生会	おやつ作り／季節のちぎり絵
1 月	初詣・新年会	誕生会	おやつ作り／季節のちぎり絵
2 月	節分の会	誕生会	おやつ作り／季節のちぎり絵
3 月	桃の節句	誕生会	おやつ作り／季節のちぎり絵

## 4. 令和2年度 居宅介護支援事業所 なごみ事業計画書

### 【基本方針】

居宅において要介護状態にある高齢者に対し、そのおかれている環境等に応じて、利用者の選択に基づき、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業者から総合的かつ効率的に提供されるよう援助を行う。

事業実施に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重し、公正中立な立場で適正な居宅サービス計画の提供を行なうとともに、関係機関及び事業所等との連携に努める。

また、職員の専門性及び資質の向上に努める。

### 【重点目標】

1. 課題分析（アセスメント）の実施
2. 居宅サービス計画（ケアプラン）の作成、利用者への説明及び交付
3. 利用者宅の居宅訪問の実施
4. 居宅サービス計画の実施状況の把握（モニタリング）結果の記録（月1回程度）
5. サービス担当者会議の開催等による担当者からの意見聴取の実施
6. 個人情報保護法への対応を含めたリスクマネジメント体制の確立

### 【事業所概要】

- ・ 営業日 月曜日から金曜日までとする。ただし、12月30日～1月3日は休日とする。
- ・ 受付時間 8時30分から17時30分まで
- ・ 職員体制 管理者1名
- ・ 介護支援専門員 1名
- ・ (担当者が不在の場合は、特養の勤務職員及び事務職員が対応)

### 【事業内容】

1. 指定居宅介護支援事業
  - (1) 利用契約者に対し、居宅サービス計画（ケアプラン）を提供する。
  - (2) 要介護認定調査（訪問調査）を実施する。（市町村委託事業）
2. 地域との連携
  - (1) 市町村、居宅サービス提供事業所等との連携に努める。
  - (2) 相談者や見学者の積極的な受入れを行う。

### 3. 会議

居宅サービス提供事業所等の調整・連絡会議を行う。

### 4. 研修

職員の専門性と資質向上に努める。また、必要に応じて職員研修を随時実施する。

- (1) 人権啓発学習及び倫理・法令厳守学習への積極的な実施・参加
- (2) 各種団体・機関主催研修会への参加
- (3) 研修報告及び施設内研修の実施。また、必要に応じて職員研修を随時実施する。
- (4) 各種資格取得の奨励

### 5. 苦情解決への取り組み

苦情解決体制の充実を図る

### 6. サービス評価の実施

提供する居宅介護支援サービスについて自己評価を行うとともに、評価結果の公表に努める

### 7. 情報提供への取り組み

介護保険関係情報の収集に努めるとともに、利用者への情報提供を行なう。

### 8. その他

- (1) 業務マニュアルの策定
- (2) 事業所における指揮命令系統の確立
- (3) 各種法令、規則等の遵守
- (4) 職員の健康管理の充実