

## 2019年度事業計画

### 基本理念

「ふるさとの 心の中に 入らざれば  
血のつながりは 煮かれども  
夫婦と同じ 父母子なりけり」

すなわち「ふるさと苑」「里の家」「里休」の基本理念は、すべての源は温かい家庭と同じような施設に如何に近づけてゆくかということである。

### 基本方針

「ふるさと苑」「里の家」「里休」では、常に利用者の人権への配慮を怠らず、社会福祉法、老人福祉法および介護保険法に則り、個人の尊厳を保持しながら、その有する能力に応じ、利用者が利用者本位に地域において自立した日常生活を営むことができるよう支援していくものとする。

また、その支援にあたっては、利用される方々と役職員が、ただ単に介護を受ける側と介護する側、相談される側と相談する側という関係ではなく、双方が親子であるという気持ちで介助することにより、毎日をお互いに楽しく・豊かに生活することができ、まさに故郷（ふるさと・ふる里）に居るような気持ちで、穏やかに、いつまでもいつまでも、のびのびと自由に、生き甲斐を持ち続けながら安心して日々を送って頂けるよう役職員は最善の努力をすることとし、それを「ふるさと苑」「里の家」「里休」の基本方針とする。

### 目 標

「社会福祉法人 市原福社会」が開設する「特別養護老人ホームふるさと苑」「ショートステイサービスふるさと苑」「デイサービスセンターふるさと苑」「在宅介護支援センターふるさと苑」「デイサービスセンター里の家」及び「特別養護老人ホーム 第二ふるさと苑 里休」「ショートステイサービス 第二ふるさと苑 里休」「市原市地域包括支援センターふるさと」が行うサービスの適正な運営を確保する為に、人員及び管理 運営に関する事項を定め、施設の管理者や従業者が要介護状態等にある高齢者に対し、適正かつ心のこもったサービスの提供を維持継続していくため、以下に理念及び基本方針を踏まえた中長期に亘る「事業実施計画」を掲げそれを目標とする。尚、「中長期計画」は以下のとおり。

### 中長期計画

#### 【事業実施計画の要点】

#### 1. 利用者本位のサービスの提供

- ・利用者的人格、人権を最大限に尊重し、常に利用者本位のサービス提供を心掛ける。
- ・利用者、家族との面接等を通して、今あるニーズを的確に把握する。
- ・利用者の権利擁護について全職員更に理解を深め、誠意を持って対応する。

#### 2. ご利用者、ご家族との信頼関係の構築

- ・常に利用者又はその家族に対し尊敬の念を持ち、懇切丁寧な対応を心掛ける。
- ・サービスの提供により、利用者のケアは勿論、利用者の家族の身体的及び精神的負担の軽減を図る。

- ・利用者、家族等の苦情相談には誠意を持って対応する。
- ・個人情報保護を厳守すると共に、施設運営については積極的な情報開示を行なう。

### 3. 適切な介護・支援サービスの提供

- ・利用者が安定した日常生活を営むことができるよう、入浴・排泄・食事等の介護、その他の日常生活上の世話及び機能訓練等を行う。
- ・常に利用者の心身の状況、置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、その相談に懇切丁寧に応じると共に、必要な助言・援助を行う。
- ・身体拘束、虐待等のない介護サービスを提供する。

### 4. ご利用者の健康管理体制の整備

- ・週2回の主治医の診療、月2回の精神科医の診療（特養）、またそれら医師の指示に基づき看護職員が毎日利用者の健康管理に務める。
- ・看護職員への24時間連絡体制(オンコール体制)により、常に協力病院との連携を図る。
- ・利用者の重度化等に伴い、医療ニーズが高まっていることから、医療との連携を更に重視。入所者の病状の急変等への備えとして、あらかじめ配置医師及び協力病院による対応は勿論のこと、その他の方法による対応（職員が少ない夜間の医療対応の強化）等を位置づける。また、居宅サービスご利用者についても、主治医・介護支援専門員等との連携を今まで以上に強化し、ご利用者の健康状態等の把握及び緊急時対応等に努める。

### 5. 地域、関係機関等とのネットワークの構築

- ・ご家族やボランティア等とのつながりを大切にし、更には関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービス等との連携を図りながら地域に根ざした施設造りを目指す。
- ・特に、施設利用者の重度化等に伴い、医療との連携が不可欠になっていることから主治医等への連絡を密にし、医療と介護の機能分化及び更なる連携を図る。
- ・学生等の施設実習、体験学習を積極的に受け入れ、人材養成と施設の開放に努める。
- ・「地域包括支援センター」として当該地域における中心的役割を担っていくことは勿論、他の地域を含めた各事業所等との連携を深め、福祉、医療等のネットワークの強化・確立を目指す。
- ・「地域包括ケア」の実現に向けて、「地域包括支援センター」においては、地域の高齢者の総合相談、権利擁護や地域の支援体制づくり、介護予防の必要な援助などの中心的役割を果たすと共に、当法人全ての事業所に亘って、高齢者の保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援することを目標に掲げ、全職員一丸となり、日々の業務に取り組んでいくこととする。
- ・平成26年5月に開設した「里休」に関しては、「地域密着型」ならではのより一層地域に根ざしたサービスを展開していくと共に、地域福祉の拠点としての役割を自覚し更なる市原市内の福祉ネットワーク構築に向けて、積極的に係っていくこととする。

### 6. 余暇活動等の充実

- ・教養娯楽設備等を備える他、適宜利用者のためのレクリエーション・行事等を計画的に実施し、相談・介護の提供と併せ、利用者の笑顔と満足を目指す。
- ・ボランティア等を積極的に受け入れ、余暇活動の更なる充実を図る。
- ・「ふるさと苑」「里の家」「里休」3施設それぞれの特徴を生かし、連携しながら相互訪問等、外出の機会等を更に増やしていくこととする。
- ・個別ケアを重視し、余暇活動においても個別のニーズに応えることができるよう、その体制を整える。

## 7. 職員の確保及び資質向上、職員の組織化による協働体制の構築

- ・施設内外研修の積極的参加や学習会等により、職員の資質の向上を図る。
- ・それぞれが専門職として職員間のチームワークを高め、連携したケアを実践する。
- ・各委員会を設置し専門的な知識を深めると共に、問題に対して協働して取り組む。
- ・中堅職員（基幹的役割、指導的役割等のできる）の計画的育成を進めていくこととし、7年目を迎える研修制度（バディ制度\*先輩職員による1対1の指導）の充実(必要に応じて見直し)等、育成環境の整備を行ない、更なる人材育成に努める。また、次代の中堅職員（予備軍）育成にも力を入れる。
- ・介護従事者の人材確保、処遇改善の観点から、経営の効率化及び安定化を図る。
- ・平成26年5月に開設した「里休」及び平成30年10月開設の「地域包括支援センター」職員への「理念」の踏襲に力を注ぐと共に、全事業所に置いて、更なる人材確保及び「生き生き」とした人材の育成に取り組む。
- ・職員の資格取得,キャリアアップ等に向けて、計画的に勉強会、研修を開催する等、施設をあげ積極的に取り組む。
- ・介護業界全体の課題でもある人材不足に対応するため、そのような状況下においても雇用の確保ができるよう、現在導入している経済連携協定（EPA）に基づく外国人介護福祉士候補者の受入れ制度のみならず、外国人技能実習制度等についても検討を進める。

## 8. 情報の共有及びそれに伴う情報管理の徹底

- ・施設内におけるコンピューターのネットワーク化を更に促進・確立することにより、業務省力化を図ることで、更なる処遇向上を目指す。
- ・個人情報保護について、利用者・家族・職員が共通の認識を持ち、厳守する。
- ・マニュアルを遵守すると共に、常に現状に即した見直しを行なう。
- ・職種間の更なる情報の共有化（利用者の更に細かい状態像のマスター管理等）を進めると共に、現場に即したマニュアルの改善等を行なう。
- ・ふるさと苑，里の家，里休をネットワーク化し、情報の共有に努める。

## 9. 防災・緊急時体制の確立

- ・月1回の避難訓練を実施すると共に、定期的に消防立会による防災訓練を実施する。
- ・職員に対する防災教育を徹底、非常時等における防災対策の更なる確立を目指す。
- ・火災のみならず、巨大地震、水害を想定した訓練等を行う。

## 10. 衛生管理の徹底

- ・衛生管理の徹底と感染症対策に努める。

## 11. 適正な運営を維持継続していく為の安定したサービス利用の確保

- ・特養、ショート利用率 年 98%(空床利用含)、デイサービス平均利用者 26名/日、里の家平均利用者 15名/日（※いずれも365日/年平均，昨年度超），居宅介護支援計画対象者 要支援 32名、要介護 140名/月を目指し法人運営の健全化に努める。

## 12. 設備の維持管理及び安全の確保

- ・建物設備等のメンテナンス管理を定期的に行い、安心・安全・安定を提供する。
- ・毎年行なっている建築設備の定期点検の結果等を踏まえて、不備のあるもの、また老朽化しているもの等に関しては、順次修繕及び新たな設備への切り替えを行なう。

## 重点課題

「温かい家庭と同じような施設に如何に近づけてゆくか」という“理念”の下  
2019年度においては、「事業実施計画」に掲げる目標達成のため、特に次の事業を重点課題に掲げて取り組むこととする。

～ 適切な介護サービスの提供、健康管理の観点から ～

### ○ 利用者の栄養状態の把握及び改善

前年度に引き続き、低栄養状態の予防・改善を通じ、生活機能の維持改善や尊厳ある自己実現に寄与するべく、栄養ケアマネジメントの実施により、利用者一人ひとりの栄養状態を把握すると共に改善に努める。

また、あくまで「口から食べる」ことを優先とし、嚥下困難者の増加に対しては、嚥下食形態の研究・見直し、また、より安全に食事を提供するために、食事環境・職員体制等の見直しを行う。

### ○ 褥瘡ゼロへの継続した取り組み

「褥瘡ゼロ」を引き続き目標に掲げ、定着した褥瘡防止担当者及び委員会等により、常に施設全体の現況を把握。課題等に対しては早急に分析・対応する。

また、委員会は褥瘡について常に学習・研究すると共に、その予防に向け、更に職員への啓発に努め、「褥瘡ゼロ」を目標とする取り組みの一環として、年2回以上、職員への研修を行い、褥瘡防止の理解を深めると共に、協働への体制作りを行う。

### ○ 医療的ニーズに対するその他の方法による対応

職員が少ない夜間の医療対応を強化するため、夜勤職員については、たん吸引等の認定特定行為業務従事者(介護職員)を夜勤時間帯を通じて配置する。

～ 健康管理、地域、関係機関等とのネットワークの構築の観点から ～

### ○ 医療との連携の強化

施設の協力病院への更なる働きかけは勿論のこと、在宅サービス（デイサービス・ショートステイ等）利用者の主治医に対しても臆することなく必要に応じて電話連絡等を行い情報の提供を求める。また、在宅利用者の場合、ケアマネジャーを通じての医療情報の提供が主であることから、ご利用者について得ておかねばならない情報については、予めケアマネジャーに伝えておく等して、情報の共有及び可能な限り利用者の健康状態の把握に努める。

また、施設での早朝・夜間・深夜帯における医師への連絡方法等を見直し、利用者の状態等がより円滑に伝わることで、更なる迅速な対応ができるよう体制を整備する。

### ○ 居宅介護支援における医療との連携の強化

「介護」が必要な方のほとんどは「医療」も必要としているという現実からも、ケアマネジャーと医療との連携を強化する。また、医師に対するサービス担当者会議出席への積極的な呼びかけも行う。

### ○ 地域包括ケアシステム構築実現に向けての取り組み

住み慣れた地域で自分らしい暮らしを人生の最後まで続けることができるよう、住まい・医療・介護・予防・生活支援が一体的に提供される地域包括ケアシステム。

そのシステム構築実現のために、「地域包括支援センター」が中核的な機関としての役割を果たしていくことは勿論のこと、「デイサービス・ショートステイ」については、正に、在宅での生活を維持していく上での予防・介護の担い手として、「特別養護老人ホーム」においては、重度の要介護高齢者の終末期を含めた、自宅で生活することが難しくなった場合の最期の受け皿として、また、「居宅介護支援事業所」においては、利用者の自立支援と重度化防止の為のケアマネジメント及びそのために必要な多職種（医療等）や地域包括支援センター等との連携・社会資源の発掘・提言等、当法人が運営するそれぞれの事業所が、地域包括ケアにおける個々の役割を果たしていくためにも、その役割を意識しながら、更なる機能と品質の向上を目指して取り組んでいくこととする。

～ 利用者本位のサービスの提供、権利擁護の観点から ～

○ 身体拘束ゼロの維持継続

利用者の人権について、全職員が今一度深く心に刻み、身体拘束廃止・高齢者虐待防止等について更に理解を深め、考動する。

具体的には、引き続き「身体拘束ゼロ」を目標に掲げ、新たに身体拘束等の適正化のための指針を作成。指針に従い多職種間で協働しそれに取り組むと共に、定着してきた身体拘束廃止担当者及び委員会等において常に施設全体の現況を把握、課題等に対しては早急に分析対応する。

また、委員会は原則毎月（最低でも3月に1回）開催、その結果について介護職員その他職員に対し周知徹底を図る。

更に身体拘束がどのようなことか、何故いけないのか等を常に学習・研究すると共に、職員への啓発に努め、年2回以上の職員研修を行なうことで、身体拘束廃止の共通理解を深める等、ゆるぎない協働体制作りを行う。

～ 衛生管理及び健康管理の観点から ～

○ 感染症対策の徹底

引き続き「感染症の予防」を目標に掲げ、多職種間で協働しそれに取り組むと共に、感染症防止担当者及び委員会等により常に施設全体の現況を把握。課題等に対しては早急に分析・対応する。

また委員会は、感染症について常に学習・研究すると共に、その予防に向け「手洗いうがいの励行」「嘔吐物の処理方法」等、職員への啓発に努め、感染症予防を目標とする取り組みの一環として、年2回以上、職員への研修を行い、感染症防止の理解を深める等、更なる協働への体制作りを行う。

○ インフルエンザへの対応

ここ数年の「インフルエンザ対策」が功を奏していることから、昨年度までと同様の対策として

- ・ 手洗い、うがいの励行及びマスクの着用
- ・ 「消毒用アルコールジェル」の使用
- ・ 大型加湿器及び中型加湿器導入による苑内適正湿度の確保
- ・ 「スーパー次亜水」生成機の更なる活用
- ・ 「スーパー次亜水」（弱酸性次亜塩素酸水）の噴霧及び次亜水を用いた消毒
- ・ 会議、申し送り、委員会等を通じての「職員への啓発及び研修」等を行なう。

尚、近年マスコミ等でも報道されている、更に強力な新型インフルエンザ等について

ても、県が作成した「対応マニュアル」等を読み知識を身につけておく。

～ 事故防止・設備の維持管理及び安全の確保の観点から ～

○ 事故防止への取り組み

具体的な取組みとして、事故防止担当者及び委員会等により常に施設全体の現況を把握。浮かび上がってきた課題等に対しては早急に分析・対応する。

また委員会は、事故発生時の状況等について常に学習・研究すると共に、その防止に向け、職員への啓発に努める。

「再発事故ゼロ」を目標とする取組みの一環としては、年2回以上、職員への研修を行い、事故発生防止の理解を深めると共に、協働への体制作りを行う。

○ 医薬品の管理について

昨今、マスコミ等で報道される事故等を踏まえて、医薬品の取り扱いについては、マニュアルに基づき管理すると共に、投薬手順書や薬の一包化、受払簿の運用等、医師の助言の下、看護職員が中心となって行うこととする。

～ 安定したサービス利用の確保の観点から ～

○ 安定した利用者数の確保

常に、利用者のニーズに対応できるサービスを提供するためには、安定した運営が必要不可欠であり、そのためには、より多くの方々にサービスを利用して頂くことが重要であると考えます。

従って、「ふるさと苑」「里の家」「里休」の職員は、常に、利用者に対する努力を惜しまず、最善を尽くすこととし、「最善の努力が多くの利用を生み、多くの利用による安定した運営が更なるサービスの向上に繋がる」をモットーに、安定した利用者数の確保に結びつけていくものとする。

また、具体的数値目標（事業計画に記載）を立て、職員は協働してそれに取り組む。

～ 利用者本位のサービスの提供及び利用者・家族との信頼関係の構築という観点から ～

○ ご利用者への満足度調査等の実施

居宅への訪問、随時の電話連絡、サービス担当者会議等を通して、直接、利用者・家族等のサービスに対する意見、苦情等を伺うと共に、定期的に(サービス公表・第三者評価等の際に行うアンケート等により)利用者満足度調査を行い、自身のサービスについての評価を行う。

また、それらを生かし、常にサービスの改善に努める。

～ 職員の確保及び資質向上の観点から ～

○ 常に安定したサービスを提供するために、より良い人材の確保・育成に取り組む。

具体的には、各学校・福祉人材センター・職業安定所等と連携し、求人に積極的に取り組むと共に、欠員が生じないように、常に現況の把握に努める。

また、大学生・専門学校生・介護福祉士養成施設等の施設実習を積極的に受け入れ未来の福祉人材の養成と施設機能の有効的開放に努める。

- 職員の資格取得（介護福祉士・介護支援専門員等）に向けて、施設外の研修への参加は勿論のこと、施設内においても、独自に勉強会・研修等を開催し、職員を全面的にサポートする。
- 現在導入している、経済連携協定（EPA）に基づく外国人介護福祉士候補者の受入れ制度のみならず、外国人技能実習制度等についても、その知識を身に着けると共に、必要に応じ検討していくこととする。
- 民間の求人の特化した媒体を積極的に取り入れると共に、それらやホームページ等を通じて、事業所の概要や取組等を分かりやすく具体的にアピールすることにより、求人応募者の増加を図る。

～ 余暇活動等の充実という観点から ～

- ボランティア等を更に積極的に受け入れることで、ご利用者のより一層の余暇活動・外出支援等の充実はもとより、世代間交流・地域交流等、ご利用者のコミュニケーションの輪を更に広げるよう努める。具体的には、学校等へボランティア募集の案内を随時配布し、来るのを待つだけでなく、積極的な働きかけを行う。
- 個別のニーズに応えることができるよう、その体制を整える。特に第二ふるさと苑里休において、ユニット型のメリット(個室空間があるため個人のプライバシーが確保され自分らしい暮らし方が尊重される。一人ひとりの状況に合わせた介護ケアを行なうことができる等)を生かした新たな取り組み及びレクリエーション等を行うことにより、それらをモデルとして各事業所に生かすことができるよう積極的にチャレンジしていく。

～ 防災・緊急時体制の確立という観点から ～

- 平成23年3月11日の「東北地方太平洋沖地震」等発生を受け、必要に応じて「防災マニュアル」の見直し、更なる徹底を図ると共に、あらゆる面で震災の教訓を生かし緊急時の備えを万全にする。
  - ・ 情報伝達方法、指示、指揮系統等の再確認 \* 電話の不通等を受け要再確認
  - ・ 規模等による避難誘導等判断基準の明確化 \* 実際の揺れ、余震等を受け要明確化
  - ・ 緊急時の役割の再確認、職員への徹底
  - ・ 避難時等に使用する防災グッズ等の扱い方の再確認、職員への徹底
  - ・ 備蓄品の確保 \* 飲料水, 食料品, 生活必需品, 照明等、震災後の品不足等を受け対応  
平常時ルート以外の緊急時納品ルート確保を検討
  - ・ 心の備え \* 動揺せず対応できるよう、予め様々な観点から起こりえる状況を想定し  
ご利用者様の安全,安心確保のために備える。
- ご利用者の体調の急変時等に冷静かつ的確に行動できるよう、既に整備しているマニュアルを適宜見直しながら対応していく。またマニュアルに沿った研修を定期的に行い緊急時における判断基準・連絡の流れ・個々の役割等を予め明確にしておく。

## 事業実施計画

### 《特養・ショート（ふるさと苑，里休）》

#### 1. 入所者処遇

（介護計画の作成）

- ① 利用者の心身の状況、希望及びそのおかれている環境を踏まえて、サービスの目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した介護計画を作成する。
- ② 介護計画を作成する場合は、それぞれの利用者に応じた計画を作成し、利用者又はその家族に対し、その内容等について説明する。
- ③ すでに居宅サービス計画が作成されている場合は、当該計画の内容に沿って介護計画を作成する。
- ④ 介護計画は、最低要介護認定更新時（但し、当苑の場合は、認定期間が1年超の場合においても、年1回は見直し）及び利用者の状態の変化等に応じて随時見直すこととする。

（介 護）

- ① 介護に当たっては、利用者の心身の状況に応じ、利用者の自立の支援と日常生活の充実に資するよう、適切な技術をもって行う。
- ② 原則として1週間に2回以上の入浴を行う。
- ③ 利用者の心身の状況に応じ、適切な方法により排泄の自立について必要な援助を行う。
- ④ おむつを使用せざるを得ない利用者のおむつを適切にとりかえる。
- ⑤ 離床、着替え、整容その他日常生活上の世話を適切に行う。
- ⑥ 利用者：従事者（介護職員＋看護職員）＝3：1以上をもって介護に従事させる。
- ⑦ 利用者に対して、その利用者の負担により、当事業所の従業者以外の者による介護を受けさせないこととする。

（食 事）

- ① 利用者の食事は、栄養並びに利用者の身体の状況及び嗜好を考慮したものにするとともに、適切な時間に行う。
- ② 利用者の食事は、本人の自立の支援に配慮し、できるだけ離床して食堂で行われるよう努める。
- ③ 利用者の食べ物の好き嫌いや、嚙んだり・飲み込んだりといった食事の能力、また実際の栄養状態等に応じて、管理栄養士がひとりひとりのプログラムをつくり栄養改善を行う。具体的な方法としては、栄養ケアマネジメント（栄養スクリーニング→栄養アセスメント→栄養ケア計画の作成→栄養ケア実施→モニタリング→評価）を実施する（ふるさと苑 \*里休についても同等の手段により改善を行う）。
- ④ あくまで「口から食べる」ことを優先とし、嚥下困難者の増加に対しては、嚥下食形態の研究・見直し、また、より安全に食事を提供するために、食事環境・職員体制等の見直しを行う。

（機能訓練）

- ① 利用者の心身の状況等を踏まえた計画のもと、日常生活を送る上で必要な生活機能の改善又は維持のための機能訓練を行う。
- ② 具体的には、機能訓練指導員（看護職員）を配置すると共に、多職種による委員会を設置、協働して計画・課題等に取り組むこととする。  
\*里休については、本体施設の機能訓練指導員（看護職員）が適切に処遇する。

（相談及び援助）

常に利用者の心身の状況・その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対しその相談に適切に応じると共に、必要な助言その他の援助を行う。

(身体拘束廃止)

- ① 身体拘束等の適正化のための指針を整備し、それに従い以下を行う。
- ② 当該入所者又は他の入所者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他入所者の行動を制限する行為を行わない。  
尚、緊急やむを得ず身体拘束等を行う場合には、当該入所者のご家族等の同意を得ることとし、その態様及び時間、その際の入所者の心身の状況、緊急やむを得なかった理由等を記録するものとする。
- ③ あくまで「身体拘束ゼロ」を目標に掲げ、多職種間で協働し、それに取り組む。
- ④ 身体拘束廃止担当者及び委員会等を設け、常に施設全体の現況を把握。浮かび上がってきた課題等に対しては早急に分析・対応する。  
また、委員会は原則毎月(最低でも3月に1回)開催し、上記分析・対応等の結果を介護職員その他職員に対し周知徹底を図る。
- ⑤ 「身体拘束ゼロ」の維持継続に対する取り組みの一環として、年2回以上、職員への研修を行い、身体拘束がどのようなことか・何故いけないのか等を常に学習・研究することで身体拘束廃止の理解を深め、職員への啓発に努めると共に協働への体制作りを行う。

(その他)

- ① 利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、認知症の状況等利用者の心身の状況を踏まえて、日常生活に必要な援助を妥当かつ適切に行う。  
また、認知症に対する理解を深め、実際の介護に生かしていくため、職員に対し年1回以上の研修を行う。
- ② サービスの提供に当たっては、懇切丁寧を旨とし、利用者又は、その家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行う。
- ③ 教養娯楽設備等を備える他、適宜利用者のためのレクリエーション行事等を行う。  
また、レクリエーション委員会を設置し、常に、現況の把握及び最新情報の収集・学習に取り組む共に、利用者の声に耳を傾け、実際にそれらを取り入れたレクリエーションを行う等、改善を図る。  
更に、個別のニーズに応えることができるよう、食べたい物・行きたい場所・見たいもの等、利用者との日常の会話等を聞きもらさずキャッチし、その実現に向け取り組むこととする。(会話ができない利用者に対しても、家族からの聞き取りや生活歴等からその方のニーズを導き出す。)
- ④ 常に、利用者・家族との連携を図るとともに、自らもその提供するサービスの質の評価を行い、改善を図る。

## 2. 健康管理

(状態の把握)

医師及び看護職員は、常に利用者の健康の状況に注意するとともに、健康保持のための適切な措置をとり、疾病の予防に努める。

(診療及び看護)

週2回の主治医の診療、月2回の精神科医の診療、またそれら医師の指示に基づき看護職員が毎日利用者の健康管理に務める。

(緊急時等の対応)

現にサービスの提供を行っているときに利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師又はあらかじめ事業者が定めた協力医療機関への連絡を行う等の必要な措置を講じる。

尚、その際必要な情報については、協力病院と予め打ち合わせして作成した様式を使用する。（早朝・夜間・深夜時間帯においても必要な情報を漏らさないため）

また、重度化対応の視点から、看護師による24時間連絡体制を整える。

#### \* オンコール体制の整備

（認定特定行為業務）

職員が少ない夜間の医療対応等を強化するため、夜勤職員に、たん吸引等を行える認定特定行為業務従事者(介護職員)を夜勤時間帯を通じて配置する。

（褥瘡防止対策）

- ① 褥瘡予防のための体制を整備するとともに、介護職員等が褥瘡に関する基礎的知識を有し、日常的なケアにおいて配慮することにより、褥瘡発生の予防に努める。
- ② 褥瘡防止担当者及び委員会等を設け、常に施設全体の現況を把握。浮かび上がってきた課題等に対しては早急に分析・対応する。  
また委員会は、褥瘡について常に学習・研究すると共に、その予防に向け、職員への啓発に努める。
- ③ 「褥瘡ゼロ」を目標とする取り組みの一環として、年2回以上、職員への研修を行い、褥瘡防止の理解を深めると共に、協働への体制作りを行う。

### 3. 衛生管理

（施設及び設備等）

利用者の使用する施設、食器その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講じる。

（従業者等の管理）

従業者等の清潔の保持及び健康状態について、定期健康診断等必要な管理を行う。

（感染性対策）

- ① 感染性予防のための体制を整備するとともに、職員に対し必要な知識及び技術を修得させ、衛生管理の徹底や衛生的なケアの励行を行うものとする。
- ② 具体的には、感染症防止担当者及び委員会等を設け、常に施設全体の現況を把握。浮かび上がってきた課題等に対しては早急に分析・対応する。  
また委員会は、感染症について常に学習・研究すると共に、その予防に向け、職員への啓発に努める。
- ③ 感染症予防を目標とする取り組みの一環として、年2回以上、職員への研修を行い、感染症防止の理解を深めると共に、協働への体制作りを行う。

### 4. その他

（非常災害対策）

非常災害に際して必要な具体的計画を策定、関係機関への通報及び連携体制の整備、非難、救出訓練の実施等について万全の体制を整える。

特に、「地震」に対する備えを万全にする。

（事故発生防止及び発生時の対応）

- ① 事故発生防止のための体制を整備するとともに、職員に対し事故発生防止の基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発する。また事故発生時（事故には至らなかったが事故が発生にしようになった場合も含む）の報告方法、対応等に関する方針を定め、安全管理の徹底を行うものとする。
- ② 具体的な取組みとして、事故防止担当者及び委員会等を設け、常に施設全体の現況を把握。浮かび上がってきた課題等に対しては早急に分析・対応する。

また委員会は、事故発生時の状況等について常に学習・研究すると共に、その防止に向け、職員への啓発に努める。

- ③ 「再発事故ゼロ」を目標とする取り組みの一環として、年2回以上、職員への研修を行い、事故発生防止の理解を深めると共に、協働への体制作りを行う。

(利用者数の確保)

施設の安定した運営を維持継続するため、安定した利用者数の確保に努める。  
具体的には、特養・ショート・里休利用率 年98%以上(空床利用含)を目指す。

## 《デイサービス(ふるさと苑・里の家)》

### 1. 利用者処遇

(通所介護計画の作成)

- ① 利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて、機能訓練等の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した通所介護計画を作成する。
- ② 通所介護計画を作成する場合は、それぞれの利用者に応じた通所介護計画を作成し、利用者又はその家族に対し、その内容等について説明する。
- ③ すでに居宅サービス計画が作成されている場合は、当該計画の内容に沿って通所介護計画を作成する。

(生活指導)

常に利用者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、その相談に適切に応じるとともに、必要な助言その他の援助を行う。

(機能訓練)

利用者の心身の状況等を踏まえ、必要に応じて日常生活を送る上で必要な生活機能の改善又は維持のための機能訓練を行う。

また、昨年度リハビリ機器を導入したことから、それらを有効的に活用する。

(介護サービス)

- ① 介護に当たっては、利用者の心身の状況に応じ、本人の自立支援と日常生活の充実に資するよう、適切な技術をもって行う。
- ② 利用者の心身の状況に応じ、適切な方法により、排泄の自立について必要な援助を行う。
- ③ おむつを使用せざるを得ない利用者のおむつを適切にとりかえる。
- ④ 移乗、移動、着替え、整容その他日常生活上の世話を適切に行う。

(介護方法の指導)

従業者は、家族や地域等との連携を常に図りつつ、取得した介護技術等を、必要に応じて、家族等にも指導することとする。

(健康状態の確認)

看護職員及び介護職員等は、常に利用者の健康の状況に注意するとともに、健康保持のための適切な措置をとる。

(送迎)

指定通所介護を提供するに当たり、リフト車等により利用者の送迎を行う。

(入 浴)

適切な方法により入浴又は清拭を行う。

(食 事)

- ① 利用者の食事は、栄養並びに利用者の身体の状況及び嗜好を考慮したものにするとともに、適切な時間に行う。
- ② 利用者の食事は、その者の自立の支援に配慮し、できるだけ食堂で行なわれるよう努める。

(その他)

- ① 利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止又は要介護状態となることの予防に資するよう、その目標を設定し、計画的な介護を行う。
- ② サービスの提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行う。
- ③ 指定通所介護の提供に当たっては、介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービスの提供を行う。
- ④ 常に利用者の心身の状況を的確に把握しつつ、相談援助等の生活指導、機能訓練その他必要なサービスを利用者の希望に沿って適切に提供する。特に、認知症状態にある要介護者に対しては、必要に応じ、その特性に対応したサービスの提供ができる体制を整える。
- ⑤ 常に利用者の家族との連携を図るとともに、自らもその提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図る。

## 2. 緊急時等の対応

現にサービスの提供を行っているときに利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師又はあらかじめ事業者が定めた協力医療機関への連絡を行う等の必要な措置を講じる。

## 3. 衛生管理

(施設及び設備等)

利用者の使用する施設、食器その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講じる。

(従業者等の管理)

従業者等の清潔の保持及び健康状態について、定期健康診断等必要な管理を行う。

(感染症対策)

感染症対策については、職員に対し必要な知識及び技術を修得させるとともに、機器の有効活用を図りその対策に万全を期する。

## 4. その他

(利用者数の確保)

常に、利用者のニーズに対応できるサービスを提供するためには、安定した運営が必要不可欠であり、そのためには、より多くの方々にサービスを利用して頂くことが

重要であると考える。

従って、「ふるさと苑」「里の家」の職員は、常に、利用者に対する努力を惜しまず、最善を尽くすこととし、「最善の努力が多く利用を生み、多くの利用による安定した運営が更なるサービスの向上に繋がる」をモットーに、安定した利用者数の確保に結びつけていくものとする。

具体的には、デイサービス平均利用者 26 名/日、里の家平均利用者 15 名/日（いずれも昨年度超）を目指す。

（※365 日平均）

## 《在宅介護支援センター（居宅支援事業・在宅介護）》

### 1. 指定居宅介護支援の具体的取扱方針

- ① 事業の運営に当たり、介護支援専門員に居宅サービス計画の作成に関する業務を担当させる。
- ② 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成開始に当たって、当該地域における指定居宅サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者又はその家族に対して提供し、利用者にサービスの選択を求めるものとする。
- ③ 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成に当たっては、適切な方法により、利用者について、その有する能力、既に提供を受けている指定居宅サービス等の置かれている環境等の評価を通じて利用者が現に抱える問題点を明らかにし、利用者が自立した日常生活を営むことができるように支援する上で解決すべき課題を把握できるように努める。
- ④ 介護支援専門員は、解決すべき課題の把握に当たっては、利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接して行わなければならない。この場合に於いて、介護支援専門員は、面接の趣旨を利用者及びその家族に対して十分に説明し、理解を得なければならない。
- ⑤ 介護支援専門員は、利用者及びその家族の希望並びに利用者について把握された解決すべき課題に基づき、当該地域における指定居宅サービス等が提供される体制を勘案して、提供されるサービスの目標及びその達成時期、サービスを提供する上での留意点等を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成することとする。
- ⑥ 介護支援専門員は、サービス担当者会議の開催、担当者に対する照会等により、当該居宅サービス計画の原案の内容について、担当者から、専門的な見地からの意見を求めるものとする。
- ⑦ 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案に位置づけた指定居宅サービス等について、保険給付の対象となるか否かを区分した上で、その種類、内容、利用料等について利用者又はその家族に対して説明し、文書により利用者の同意を得なければならない。
- ⑧ 介護支援専門員は、居宅介護サービス計画の作成後に於いても、利用者及びその家族、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行うことにより、居宅サービス計画の実施状況の把握を行うとともに、利用者についての解決すべき課題の把握を行い、必要に応じて居宅サービス計画の変更、指定居宅サービス事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行うものとする。

- ⑨ 介護支援専門員は、利用者が、その居宅に於いて日常生活を営むことが困難になったと認める場合又は利用者が介護保険施設への入院又は入所を希望する場合には介護保険施設への照会その他の便宜の提供を行うものとする。
- ⑩ 介護支援専門員は、介護保険施設等から退院又は退所しようとする要介護者等から依頼があった場合には、居宅における生活へ円滑に移行できるよう、あらかじめ、居宅介護サービス計画の作成等の援助を行うものとする。
- ⑪ 介護支援専門員は、利用者が訪問看護、通所リハビリテーション等の医療サービスの利用を希望している場合その他必要な場合には、利用者の同意を得て主治の医師又は歯科医師の意見を求める。
- ⑫ 介護支援専門員は、居宅サービス計画に訪問看護、通所リハビリテーション等の医療サービスを位置づける場合にあつては、当該医療サービスに係る主治の医師等の指示がある場合に限りこれを行うものとし、医療サービス以外の指定居宅サービス等を位置づける場合にあつては、当該指定居宅サービス等に係る主治の医師の医学的観点からの留意事項が示されているときは、当該留意点を尊重してこれを行うものとする。
- ⑬ 介護支援専門員は、利用者が提示する被保険者証に、認定審査会意見又は指定に係る居宅サービスの種類についての記載がある場合には、利用者にもその趣旨を説明し、理解を得た上で、その内容に沿って居宅サービス計画を作成することとする。
- ⑭ 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成又は変更にあつては、利用者の自立した日常生活の支援を効果的に行うため、原則として特定の時期に偏ることなく、計画的に指定居宅サービス等の利用が行なわれるようにする。
- ⑮ 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成又は変更にあつては、利用者の日常生活全般を支援する観点から、介護給付等対象サービス以外の保健医療サービス又は福祉サービス、当該地域の住民による自発的な活動によるサービス等の利用も含めて居宅サービス計画上に位置付けるよう努めることとする。
- ⑯ 指定居宅介護支援の提供にあつては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行う。
- ⑰ 介護支援専門員1人あたりの担当件数（利用者）は、要介護者35名、要支援者8名までを標準とする。（※事業所での常勤換算で1人当たりの件数）
- ⑱ 主任介護支援専門員の育成に努める。
- ⑲ 利用者が医療系サービス利用を希望している場合等は、利用者の同意を得て主治医師等の意見を求める。また、この意見を求めた主治医師等に対してケアプランを交付する。
- ⑳ 訪問介護事業所等から伝達された利用者の口腔に関する問題や服薬状況、モニタリング等の際にケアマネジャー自身が把握した利用者の状態等について、ケアマネジャーから主治医師等に必要な情報伝達を行う。

## 2. 要介護認定の申請等に係る援助

- ① 事業の運営にあつては、被保険者の要介護認定等に係る申請について、利用申込者の意志を踏まえ、必要な協力を行うこととする。
- ② 指定居宅介護支援の提供の開始に際し、要介護認定等を受けていない利用申込者

については、要介護認定等の申請が既に行われているか否かを確認し、申請が行われていない場合は、当該利用申込者の意志を踏まえて速やかに申請が行なわれるよう、必要な援助を行う。

- ③ 要介護認定等の更新の申請が、遅くとも当該利用者が受けている要介護認定等の有効期間の満了日の1月前には行なわれるよう必要な援助を行う。

### 3. その他

(利用者・家族の満足度調査等)

介護支援専門員は、月1回以上の居宅への訪問、随時の電話連絡、サービス担当者会議等を通して、直接、利用者・家族等のサービスに対する意見、苦情等を伺うと共に、定期的に(サービス公表・第三者評価等の際に行うアンケート等により)利用者満足度調査を行い、自身のサービスについての評価を行う。また、それらを生かし、常に改善に努める。

(利用者数の確保)

計画対象者 要支援 32名、要介護 140名/月を目指し法人運営の健全化に努める

## 《地域包括支援センター》

### 1. 地域包括支援センターの目的

地域の高齢者等の心身の健康保持及び生活の安定のための必要な援助を行うことを業務とし、地域の保健医療の向上・福祉の増進を包括的に支援する中核機関として設置する。

### 2. 地域包括支援センターの具体的取扱方針

#### ① 公益性

市(町)の介護・福祉行政の一翼を担う「公益的な機関」として、公正で中立性の高い事業運営を行う。

地域包括支援センターの運営費用は、市民の負担する介護保険料や、国・県・市の公費によって賄われていることを十分理解し、適切な事業運営を行う。

不当に特定の事業所等に偏らない事業運営を行う。

#### ② 地域性

地域の介護・福祉サービスの提供体制を支える中核的な機関であるため、担当圏域の地域特性や実情を踏まえた適切かつ柔軟な事業運営を行う。

地域ケア会議等の場を通じて、地域の住民や関係団体、サービス利用者や事業者等の意見を幅広く汲み上げ、日々の活動に反映させるとともに、地域が抱える課題を把握し、解決に向けて積極的に取り組む。

#### ③ 協働性

地域包括支援センターの保健師(看護師)・社会福祉士・主任介護支援専門員等の専門職種が、縦割りに業務を行うのではなく、全職員が情報を共有し、法人の理念・方針の下、連携・協働の体制を構築し、業務全体を「チーム」として支える。

地域の保健・福祉・医療の専門職やボランティア、民生委員等の関係者と連携を図りながら活動する。

## 《各部所共通》

### 1. 防災計画

非常災害に備えるため、以下のことを定期的に行う。

- ① 消防計画の作成及び消防署への提出
- ② 消防署立会総合訓練の実施
- ③ 夜間避難訓練の実施
- ④ 避難誘導訓練の実施（月1回以上）
- ⑤ 消火訓練の実施
- ⑥ 通報伝達訓練の実施
- ⑦ 地域住民や地元消防団との連携強化
- ⑧ 消防用設備等の自主点検及び消防署への報告

### 2. 勤務体制の確保等

- ① 利用者に対し適切な介護サービスを提供できるよう、従業者の勤務の体制を定める。
- ② 従業者の資質向上のために、その研修の機会を確保する。
- ③ 職員に欠員が生じないように、常時人材確保に努める。

### 3. 地域及び各機関との連携

- ① 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの連携を図りながらサービスの提供に努める。
- ② 個人、団体、児童・学生等によるボランティア・実習・体験学習・見学等を積極的に受け入れ、施設を開放し、行事等のみならず日常のご利用者との交流機会を積極的に設ける。

### 4. 秘密保持等

- ① 従業者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしてはならない。
- ② 過去に於いて従業者であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないように、必要な措置を講じる。
- ③ 個人情報保護を厳守し、利用者及び関係機関等と中正公立な立場で対応・情報提供することにより信頼関係を構築する。

### 5. 苦情処理

- ① 提供したサービスに係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情解決責任者及び苦情受付担当者、また第三者委員を設ける等、苦情解決体制を確立する。
- ② 苦情は真摯に受け止め、誠意を持って対応する。

### 6. 緊急事態及び事故発生時の対応

- ① 利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村、

当該利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じる。

- ② 職員に対する防災や緊急時対応の教育を徹底し、ご利用者の安全を考慮した避難誘導訓練・救急時対応訓練等を定期的実施する。また、それと同時に防災意識・救急時の意識を高め、危機管理体制・緊急時体制を確立する。
- ③ 「地震」に対する備え（マニュアル整備、想定訓練、非常食、生活用品備蓄等）の徹底

## 7. 内容及び手続きの説明及び同意

サービスの提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、運営規程の概要、従業者の勤務の体制、その他利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を明記した文書及び契約書を提示して説明を行い、サービスの内容及び利用期間等について利用申込者の同意を得ることとする。

## 8. 掲 示

事業所の見やすい場所に、運営規程の概要、サービス提供に当たる職員の勤務の体制その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を掲示する。

## 《職員処遇》

### 1.資質向上

- ① 各種研修会の積極的な参加、及び、苑内における継続的な研修の実施により職員の資質の向上に努める。
- ② 社会福祉士、介護福祉士、介護支援専門員等々の資格取得について支援を行なう。
- ③ 各種委員会を組織し、細やかな入所者処遇、施設の環境整備等、更なる資質向上を目指す。また、行事・催事・掲示・広報活動等を通じ、開かれた施設運営に努める。
- ④ 各種会議を定期的に行い、現状の把握、分析、計画、実行と、今ある課題解決及び計画性のある施設運営に努める。
- ⑤ 身体拘束廃止・感染症対策・褥瘡防止対策・事故発生防止及び発生時の対応等、利用者の処遇や施設運営上の基準とされる事項について各種委員会を設置し、各事項に対する知識を習得、対応策等を検討する。また、委員会等で検討された方針等は、職員に研修や申し送り等を通じ周知徹底し、施設全体で各種課題等について取り組むこととする。
- ⑥ 新採用職員研修として「バディ制度(エルダー制度)」を更に活用。  
先輩職員をひとりずつ担当としてつけることにより、より決め細やかな指導を行なう。
- ⑦ 上記資格取得への支援について、具体的には勉強会・研修等を計画的かつ積極的に開催し、施設をあげて職員の資格取得に取り組む。

### 2.福利厚生

- ① 労務・通勤災害の防止、交通事故の絶無指導とともに、自動車、バイクの増車に伴う使用者の車両の整備、管理の強化を行なう。
- ② インフルエンザの予防注射等健康管理の強化に努める。

### 3.業務改善等

- ① コンピューター及び各種機器等の導入による業務の省力化に努める。
- ② 電気、水道、コピーの節減に努め、車輛、コンピューター等各種設備、物品等の保全及び有効利用に努める。
- ③ 非常勤職員の業務量の変化に伴い、勤務時間を見直し、また、より実態に合った待遇の改善を行って、積極的に非常勤職員の活用を図る。

### 4.秘密保持・個人情報保護等

- ① 秘密保持の原則（正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしてはならない等）を職員に周知徹底する。
- ② 個人情報保護の観点から、個人情報の管理・運用等の職員教育を徹底する。

### 5.その他

- ① 大学生・専門学校生・介護福祉士養成施設等の施設実習を積極的に受け入れ、福祉人材の養成と施設機能の有効的開放に努める。
- ② 中学生・高校生等の体験学習を積極的に受け入れ、将来の福祉人材育成へのきっかけとするべくその一役を担う。
- ③ より良い人材確保のために、常に各学校・福祉人材センター等と連携し、求人積極的に取り組む。
- ④ 通所介護を日曜日休日とすることにより、職員にとって働きやすい環境を整える。

