

令和2年度事業計画

社会福祉法人 緑成会

■ 法人

はじめに

昨年度は、法人創設 30 周年という大きな節目を迎えました。30 年という歴史は法人にとって価値あるものですが、今後どのように変化し、進化し続けることができるかが、より重要だと考えております。これからの 30 年に向けて、さらなる法人発展のためには、これまでの経験を活かしつつも、時代の要請に柔軟に対応できるあらたな力を育むことが必要です。これまで以上に、働きがいのある職場環境を整備し、職員一人ひとりの行動が法人の成長につながり、ご利用者へのサービス向上と地域貢献ができるように人材育成に力を注いでまいります。

◆ 法人基本理念

『心技一如』（しんぎいちによ）

福祉事業に携わる者は、接する全ての人に対して単なる技術や表面的な態度ではなく、倫理観に基づいたサービスの提供を基本とします。

◆ 運営三理念

- ① 人への思いやりを大切にする福祉サービスを追及します。
- ② 明るくのびのびとした環境づくりに努めます。
- ③ 安心と信頼感を得られる組織づくりを目指します。

◆ 運営方針

- ① ご利用者一人ひとりの尊厳を重んじます。
- ② ご利用者の気持ちを受け止め、自立支援に努めます。
- ③ 地域のネットワークを大切にし、対話に努めます。
- ④ あたたかみのある挨拶と言葉がけを励行していきます。
- ⑤ 人材育成の強化により、高い専門性とより良い協働を実現していきます。

1. 事業経営目標及び経営計画

＜重点目標、計画＞

- 1) 福祉サービスの質の向上に努めます。
 - ① 福祉サービスの基本的な考え方を全職員が共有し、法人理念・運営方針も含め言葉としての理解だけでなく、職員個々が日々の業務において実践します。
 - ② ご利用者の視点に立った、尊厳を重んじた質の高いサービスを追求します。
 - ③ サービスの標準化を事業毎に再構築し、サービスマニュアルの内容を見直します。
 - ④ ご利用者満足度調査を継続的に行い、求められるサービス提供につなげます。
 - ⑤ 継続して各種専門職としてのスキルを高めるために、内部研修の実施、外部研修、各種研究大会の事例発表等へ積極的に参加します。特養事業所間の交流研修を検討します。新規事業所における研修体系の見直しを含め、法人全体の研修体系を再構築します。
 - ⑥ 第三者評価、情報公表調査等の外部評価を参考にサービス改善につなげます。

- 2) 福祉人材の確保、育成の充実に努め人を大切にす魅力ある職場をつくりま。
 - ① 人材を安定期的に獲得するために、採用活動強化を継続します。
 - ② 働きがいのある職場づくりの一環として、継続してキャリアパス、給与体系、評価制度の見直しを適宜行い現状に即した仕組みを構築します。また、働き方改革によるコンプライアンスを遵守します。
 - ③ 研修体系の見直し強化を継続します。階層別研修において指導層の研修内容をさらに見直し教育力、指導力を強化します。また、非常勤も含め全職員がキャリアアップできる仕組み作りを継続します。
 - ④ 社会福祉法人の職員として役割を理解し行動できる能動的な人材育成を継続します。
 - ⑤ 個を大切に尊厳と権利を尊重し、質の高い接遇ができる人材育成強化を継続します。
 - ⑥ 職員のメンタルヘルスケアへの取り組みを継続します。
 - ⑦ 留学生介護福祉士養成の受入れ増員を検討します。
 - ⑧ 海外技能実習生（介護）等の受入れを検討します。
 - ⑨ 介護人材養成（介護職員初任者研修）事業の導入を検討し、人材確保につなげます。

- 3) 各事業所の、経営状態を安定化させ法人全体の運営基盤を強化します。
 - ① 法人本部機能の強化を継続し全事業所の経営状況を統轄的に管理します。
 - ② 各事業の特色を再構築、サービスコンセプトの明確化、営業戦略と手法を再構築し利用率、稼働率の向上を目指します（継続）。
 - ③ 事業別に費目管理をすることで責任所在、目標値の明確化、経費削減を図ります（継続）。
 - ④ 各事業所の人員配置について、迅速かつ効果的に行います（継続）。
 - ⑤ 各事業所の加算について、定期的に見直し適宜取得できるよう管理します（継続強化）。

- 4) 地域福祉の向上を目指した地域貢献を継続して積極的に進めます。
 - ① 地域の担い手としての社会貢献活動を強化するため、事業展開地域における取り組みを継続し、地域住民との協働による活動を検討し実行します。また、ボランティア育成研修等を強化しマンパワーの拡大を目指します（継続）。
 - ② 地域福祉を担うべき存在である社会福祉法人としての役割を果たすべく、地域ニーズを把握し法人独自の地域活動を各事業別に検討し実行します（継続）。
 - ③ 継続して、生活困窮者や制度の狭間への対応を法人独自サービスとして検討します。
 - ④ 地域包括ケアシステムの一翼を担う組織として、地域関連諸団体との連携強化、共同事業の開催、事業協力を積極的に進めます。

5) 組織のガバナンス強化、積極的な情報公開に努め透明性を確保します(継続)。

- ① 現場である施設・事業所と法人本部の役割や責任を明確化します(継続)。
- ② コンプライアンスを遵守します。
- ③ 引き続き、各種情報公開を徹底し、運営の透明性を確保します。
- ④ ホームページ、SNS等をこれまで以上に活用し情報等を公表します。

6) 各事業の実績目標値

① (緑の郷)

・特養、短期入所事業…年間ベッド稼働率 100% (特養+短期合算稼働率 104床) を目指します。

※加算について…ほぼ全項目の加算を取得しています、加算状況を維持します。

・通所介護事業…年間利用率 80% (1日 30名定員) を目指します。

※サービス提供体制強化加算Ⅱ 6単位 ⇒ 4月からⅠ(ロ)を取得し12単位へ

・居宅介護支援事業…各専任ケアマネジャー 給付ベースの上限件数を保持します。

・訪問介護事業…月単位収入 300万円を目指します。

※特定事業所加算Ⅱを4月から取得し 基本単位の10%増の単価へ

② (横浜市美しが丘地域ケアプラザ)

・通所介護事業…1日平均利用人数 35名以上を目指します。

・居宅介護支援事業…各専任ケアマネジャー 給付ベースの上限件数を保持します。

※特定事業所加算を継続します。

③ (横浜市たまプラーザ地域ケアプラザ)

・居宅介護支援事業…各専任ケアマネジャー 給付ベースの上限件数を保持します。

※特定事業所加算を取得し継続します。

④ (かやの樹)

・サービス付き高齢者向け住宅事業…入居稼働率 (14戸) 98%を目指します。

※地域との連携を意識して、各種の地域活動に積極的に参加します。

⑤ (新緑の郷)

・特養、短期入所事業…年間ベッド稼働率 全体 136床

特養 100% (ユニット40床 多床室82床) 122床

短期入所 50% (多床室 14床) 14床

※引き続き人材定着に向けて法人全体で取り組みます。

※継続して加算の取得にも取り組みます。

⑥ (桃の実)

・生活介護事業…ご利用者 16名以上を目指します。

2. 各事業・部署の方針及び目標・計画

■ 法人事務課

—方針—

- ・働きがいのある職場環境づくりに努めます。
- ・法令を遵守し社会福祉法人の本来の使命と役割を担います。
- ・事業別に費目管理し、責任所在の明示化と経費削減に努めます。
- ・より効果的かつ効率的な人員配置を提案し、経営の安定につなげます。
- ・情報公開体制を強化し、透明性を確保します。

「目標・計画」

1. 評価制度の導入を引き続き検討します。
2. E S（職員満足度）調査の実施を検討します。法人理念への共感度、法人への満足度、業務への満足度、職場環境への満足度など。
3. 法人組織のガバナンス強化を継続します。
4. 法人本部と各事業所の役割や人員配置、経理、人事、総務等の業務について再構築します。
5. 人材確保に向け計画的な取組みを行います。また、構築している研修体系を更に強化します。
6. 引き続き事業別に費目管理を行い責任の明確化、また支出を見直し経費を削減します。
7. 各部署の人員配置を再構築し経営安定につなげます。
8. 引き続き各種情報を積極的にホームページ等で公表し透明性の確保を強化します。

■ 緑の郷

看護課

—方針—

- ・ご入居者が生き生きと生活できるように、専門性を高め自立支援に努めます。
- ・職員が働きやすい環境作りを行います。
- ・ムリムダを省き効率化を図り、運営の安定に努めます。
- ・地域と共生し、地域との関わりを大切にしたい取組を行います。

「目標・計画」

1. 多職種と連携し予防に視点をあてたケアの提供と、適切な医療の介入を行うよう看護の充実を図ります。
 - ・質の向上の為、定期的な勉強会の開催を継続します。
 - ・健康の視点から、日常生活の注意点について助言します。
 - ・委託医師への状況報告を適時行い、必要に応じ速やかに受診を検討します。
2. 安らかな終末期を迎えられるよう支援します。
 - ・本人や家族に寄り添い、意思決定時は専門的立場から助言し、思いが共有できるような関わりを行います。
 - ・ご入居者にとって安らかな終末期が過ごせるよう、多職種に状況を適切に伝え、情報を共有し統一した関りができるように取り組みます。
 - ・ご家族も安心して看取りが迎えられるように、状況を伝えると共に傾聴を心がけます。
3. 仕事の満足度を上げます。
 - ・評価制度の導入を実施します。

- ・自己研鑽に関して協力、支援します。
 - ・働きやすい環境整備を行います。
4. 通所介護のご利用者が安心した一時が送れるよう支援します。
- ・ご利用者の健康相談を行います。
 - ・体調不良時の対応と家族への情報提供を行います。
 - ・感染対策における助言指導を行います。
 - ・必要に応じて、ご利用者の医療処置を行います。

◆リハビリ担当

「目標・計画」

1. 自発性を引き出せるような訓練を提供します（ご本人に適したプログラムの提供）。
 - ・ご入居者のリハビリに対しての意向や希望などを定期的に確認し提供して行きます。
 - ・ご家族のリハビリに対しての要望や希望などを定期的に書面で確認し反映して行きます。
 - ・ご入居者の意欲を引き出せるようなリハビリ内容を提供します。
 - ・充実感のあるリハビリ室での余暇活動を提供します。
 - ・褥瘡・リハビリ委員のメンバーと情報共有し、ご入居者の変化等に早期に対応します。
 - ・生活の場面で活かしていただけるよう、フロアスタッフと連携を強化し、フロアでのリハビリの実施を行います。
2. ご入居者、ご家族がゆったり過ごしていただけるような、空間（環境）作りに努めます。
 - ・リハビリを行うだけの場所だけではなく、自由に来訪して頂けるような環境作り・関わりを実践して行きます。
 - ・「おもてなし」の態度、表情、対応に努め、リハビリ室が誰にでも心地良い居場所になるように努めます。
3. 介護用品等（車いす、自助具など）の適切な管理を行います。
 - ・車椅子の定期点検・管理を徹底し、安全にご入居者に適したものを提供できるように努めます。
 - ・個人で必要な物品（自助具・靴・クッションなど）について、適宜情報の提供を行います。
4. 地域貢献を積極的に進めます。
 - ・すすき野地区の高齢者サロン（すみれ会・もみの木サロン）にて介護予防体操を提供していきます（毎月1回程度）。
 - ・自主体操クラブに介護予防体操を提供し、健康づくりに努めていきます（毎月1回）。
 - ・鉄地区では、「鉄ちよこっとたいそう教室」として介護予防体操と健康づくりを提供します（毎月1回）。
 - ・地域の健康づくり・介護予防に体操指導等を提供します（JA・老人会他）。
 - ・施設が行う地域住民向けのカフェ運営に協力します。
 - ・桐蔭横浜大学と共催にて、地域向け介護予防・健康体操を提供します（毎月2回/3か月～6か月程度）。

栄養調理課

—方針—

- ・ご入居者が生き生きと生活できるように、専門性を高め自立支援に努めます。
- ・職員が働きやすい環境作りを行います。
- ・ムリムダを省き効率化を図り、運営の安定に努めます。
- ・地域と共生し、地域との関わりを大切にしたい取組を行います。

「目標・計画」

1. 健全な給食経営を行います。
 - ・給食管理システムの開示
契約費、食費、その他固定費を元に各事業の食単価を明確にし、給食経営の透明化を図ります。
 - ・食数把握の徹底
予定食数と確定食数の差による無駄をなくします。
2. 介護食研究に取り組みます。
 - ・業務の客観的妥当性を得ます。
日々の業務としてある嚥下食分類に基づく食事内容良化について外部研究発表を行います。
3. 食事環境を整備します。
 - ・食を通して季節感、喜びを感じてもらいます。
 - ・施設内継続イベントとして、喫茶店を毎週楽しめる内容の立案、告知、提供を行います。
 - ・ホームページや広報紙を活用し、食事内容・情報の提供による透明性の確保と利用者獲得に寄与します。
4. 健康的な生活の食支援を行います。
 - ・地域に向け、生活習慣病、ロコモ予防などの情報を発信します。
 - ・職場衛生環境の改善、食生活の改善指導などを行います。また、その取り組みを内外に向けて情報提供を行い、透明性を担保します。
5. 専門性を強化します。
 - ・栄養ケアマネジメント、経口維持への取り組みを含めた、新システムを導入します。
6. 法人全事業所（食時提供場所）へ食の喜びを提供します。
 - ・特養、デイサービス、サービス付き高齢者住宅、地域のニーズに合った適切な食事提供で食を通じた喜びを提供します。

生活課

—方針—

- ・ご入居者が生き生きと生活できるように、自己啓発に努め、専門性を高めます。
- ・職員が生き生きと働くことができる仕組みを作ります。
- ・ムリムダを省き効率化を図り、収益の安定に努めます。
- ・地域と共生し、地域福祉の発展を目指した取組を行います。

「目標・計画」

◆フロア係

1. 介護技術の向上に取り組みます。
 - ① 各フロアチームにて、テーマをもって介護技術向上に取り組みます。
 - 2丁目：負担のない移乗（リフト、スライディングボードの活用）
 - 3丁目：ポジティブで気持ちの良い声掛け
 - 4丁目：ユマニチュードの実践
 - ② 移乗介助、座り直しなどの技術を向上させ、ヒヤリハットや事故の防止に取り組みます。
2. 介護の姿勢7か条を浸透させ、実践します。
 - ① 7か条を覚え、勤務前に暗唱した上で業務に入り、意識を持ってケアを提供します。
 - (1) 目上の方に対する尊厳が感じ取れる声掛けをします
 - (2) 相手の価値観に合せます
 - (3) 目の高さを合わせて気持ち良く接します
 - (4) 何をするか具体的に伝えて介助します
 - (5) 身だしなみはいつも整っています
 - (6) 小さな変化に気付き、すぐに対応します
 - (7) 心地良く過ごせる環境を作ります（音、におい、照明等）

3. 地域福祉の視点を持ち、交流の輪を広げます。
 - ① 近隣学生の体験学習やボランティアの受け入れ時に、高齢者や福祉の仕事を正しく楽しく理解してもらえるよう関わりを持ちます。
 - ② ご入居者が地域貢献できる場を作ります。
4. 働きやすく、成長できる魅力ある職場を作ります。
 - ① それぞれの職員の成長に合った1年のゴール設定を行い、それに向けた行動計画を立て、実践します。(研修の参加、目標面談の実施)
 - ② 適切に労務管理、時間管理ができる職場環境に整えます。
 - ③ スタッフが笑顔で明るく、ご入居者が幸せを感じられる環境を目指します。(何事も肯定的に受け止め、肯定的な言葉を使います)

◆相談係

1. 利用稼働率100%を目指します。
 - ① 常に入居待機者がいる状況を保ち、空きベッドが出た際は10日間以内に新入所の受け入れを行います。
 - ・入居順位ダウンロード後、待機状況を踏まえながら、必要に応じて即日面接につなげます。
 - ② 入居待機者へ毎月25日に待機状況を伝え、ご家族との信頼関係を築きスムーズに入居へ移行します。
 - ③ 短期入所新規利用者確保、継続利用のため、各事業所のCMへ密な連絡をし、信頼関係を構築します。
 - ・居宅支援事業所へ実績、ショート利用状況を持って挨拶に行く機会を作ります。
 - ・認知症の症状がある方、医療依存度が高い方の受け入れ可能という特色を伝えます。
2. 適切に相談援助業務をすすめ、信頼関係を構築します。
 - ① マニュアルが必要な項目を出し、業務を整えていきます。
 - ② 適切な期間で事務処理が行えるように、相談員間で進捗状況を確認し、協力して進めます。
 - ③ ご入居者、ご家族にわかりやすい金銭管理、情報提供が行えるようにします。
 - ④ 関係している制度を理解し、適切に情報発信ができるようにします。
3. 専門職としてのスキルを向上させます。
 - ① 職員自身の目標設定や学ぶべき点を把握、意識しながら業務にあたります。
 - ② 施設運営研究会・その他の研修に参加します。
 - ③ 青葉区介護施設連絡会(ソーシャルック青葉)等、地域の研修や集まりに積極的に参加し、近隣施設の動向を把握し、情報交換を行います。
4. 地域との交流を図り特養の理解を深め、社会資源のひとつとしての役割を果たします。
 - ① ボランティアの希望とフロア、ご入居者の希望とのマッチングを行い、充実した活動を行っていただきます。
 - ② 近隣の保育園、学校、地域活動団体等との関わりを持ち、社会資源としての場の提供、福祉教育の一環を担います。
 - ③ ご入居者が主体となる形で、地域の行事やイベント(すすき野フェスティバル等)に参加します。

通所介護課

—方針—

- ・ご利用者、ご家族の身体的及び精神的負担を軽減し、安心して在宅生活を継続できるように支援します。
- ・自己実現ができ、働きやすく、働きがいのある職場を作ります。
- ・収入の安定を図ります。
- ・地域の文化、慣習を大切にし、地域に信頼されるデイサービスを目指します。

「目標・計画」

1. ご利用者、ご家族の心のケアを行い、在宅生活を支援します。
 - ① ご利用者、ご家族の身体的及び精神的負担の軽減を図ります。
 - ② ご利用者、ご家族、他事業所と連携し、情報交換、情報共有を行います。
 - ③ 抱える不安や負担を理解し、解決に導けるよう相談、助言を行い、在宅生活を支えます。
2. 仕事と生活の調和が取れた職場を目指します。
 - ① 職場環境や働き方について全職員で考えます。
 - ② 月一のデイサービス会議で話し合いの場を持ちます。
 - ③ 自己実現に向けたスキルアップ、キャリアアップ(施設内・外研修への参加)を図ります。
 - ④ 介護、育児、年齢の問題に直面している職員が安心して働ける職場を目指します。
3. 収入の安定に努めます。
 - ① 月ごとの利用人数を全職員で把握します。
 - ② ご家族、他事業所、地域に向けてデイサービスの取り組みや企画をアピールし、新規利用獲得を目指します。
 - ・コストの見直し
 - ・広報誌やパンフレット等での広報活動
 - ③ 利用率 80%を達成します。
4. 食事内容の充実を図ります。
 - ① 嗜好調査を行い、食事のニーズを把握します。
 - ② 調査結果を基に、栄養調理課と協力し、食事内容や提供方法を検討します。
 - ③ 食事もデイサービスの魅力となり、ご利用者が喜びを感じるような内容で提供します。
5. 地域に開かれた信頼されるデイサービスを目指します。
 - ① 地域の文化や慣習を大切にし、地域のニーズを把握します。
 - ② 地域のボランティアや実習生を積極的に受け入れ、地域活動に参加します。
 - ③ 地域貢献活動を可能な限り実践します。

訪問介護課

—方針—

- ・前向きにその人らしい生活が送れるように考え支援します。
- ・地域包括ケアの一員であるという意識を持ち他職種と良質なワンチームケアができるように努めます。
- ・各自が与えられた役割に責任を持ちいつまでも働きたいと思う環境をつくりまします。
- ・特定事業所加算Ⅱを取得し継続していきます。

「目標・計画」

1. 訪問介護の立場からアセスメントし、住み慣れた家でより快適にすごせるためのサービスを提供します。
 - ・ご利用者宅の訪問、電話等でモニタリングを強化します(サービス提供責任者)。
 - ・ご利用者の生活機能向上のために訪問看護、PT、薬剤師等と担当者会議以外でも話せる関係をつくりまします。
 - ・郵送物が事務的、機械的にならないよう手間を惜しまず気持ちを伝える一筆をそえる事を忘れないようにします。
 - ・質問内容を改善して、新たな意見が聞ける満足度調査をします。
 - ・ちょっとした事を気楽にたのめるように介護保険外のサービスを15分刻みで受けます。
2. ご利用者のQOLと意欲の向上のために必要なスキルを身に付けられる環境をつくりまします。
 - ・サービス検討会議を最低月1回開催し、必要あれば随時行います(サ責)。
 - ・年間個人別研修計画表を作成し、具体的な目標を意識して業務に望みます(ヘルパー)。

- ・サービス向上のために『ヒヤリハット』改め『キズキ貯金』を開始します。
 - ・最低月1回は事務所にきてサ責と個別のミーティングを行います（ヘルパー）。
 - ・サ責とヘルパーの負担感の軽減のために一人のご利用者様に複数で係わります。
 - ・介護福祉士資格取得者を2名以上増やします。
3. 前年度より収益を増やします。
- ・加算が取れる時間帯(早朝、夜間)の訪問を増やします。
 - ・要介護者の利用者を70%以上にします。
 - ・月の平均報酬300万円を目指します。
 - ・依頼に対応できる人員確保の為に登録ヘルパーの増員を目指します。
 - ・特定事業所加算Ⅱを取得し、継続します。
4. 記録、入力業務等を簡潔にして、残業の負担減を行います。
- ・訪問記録書の重要性を理解し、内容を再確認してから提出します（ヘルパー）。
 - ・業務状況を簡潔にまとめ報告します（ヘルパー）。
 - ・入力、報告記録等を簡潔にまとめ業務を軽減します（サービス提供責任者）。

居宅介護支援課

一方針

- ・ご利用者、ご家族が望む生活を実現できるよう、自立支援を目的としたケアプラン作成に向けて、ケアマネジメントの質の向上に努めます。
- ・関連機関、地域住民との連携に努め、地域から選ばれる事業所を目指します。
- ・事業所の収入安定に努めます。
- ・法人サービスの質の向上、利用率の向上ができるよう、各部署との連携強化及び情報共有を図ります。

「目標・計画」

1. 個々のご利用者・ご家族のニーズに的確に応え、自立支援に向けたケアプランの作成に努めます。
- ・介護保険制度、介護報酬改正の内容を把握し、利用者等への質問に対し、正しく説明ができるよう努めていきます。
 - ・公正中立なケアマネジメントの確保（契約時の説明等）
ケアプランに位置付ける事業所について、複数の事業所の紹介を求めることが可能であることや、ケアプランに位置付けた理由（を求めることが可能であること）を説明できるよう、根拠あるケアプランの作成に努めます。
 - ・実情に即した形でケアマネジメントプロセスを大事に丁寧に行っていくように努めます。
 - ・介護サービスや地域資源（サロンやカフェなど地域の出かける場所、ボランティア、食事サービス等）、医療機関（クリニック、在宅診療、薬局、訪問歯科、訪問マッサージ等）など、新しい情報を収集、整理し、ご利用者の希望やニーズに併せた情報提供を行います。
 - ・研修会や勉強会などに参加し、個人のスキルを高めます。
包括カンファレンスへの参加・企画協力、ケアマネジャー連絡会やケアマネジャー勉強会への参加、他、内部研修・外部研修への参加。
2. 医療・介護の連携強化に努めます。
- ・サービス事業所や関係機関との連携、情報共有を密にします。
 - ・入院時の情報提供（3日以内に）、退院・退所時の医療機関職員との面接等、医療機関との必要な情報共有を行います。
 - ・主治医にケアプランを交付し、情報共有する事を徹底します。
 - ・自立支援、重度化防止の為、特にリハビリ専門職等、訪問介護等との連携を積極的に行います。
3. 上限件数の維持と、継続した収入の確保ができるように努めます。
- ・各ケアマネジャー給付上限件数を保持。常勤換算一人あたり、給付39件。

- ・関係機関との連携（包括支援センター、横浜総合病院等）、地域に向けてのPR活動、PRチラシ等。
 - ・認定調査は、青葉区優先で、ひと月、10件まで。※一人あたり上限5件。
 - ・年間収入1,300万円を目指す。ひと月の収入110万円前後を維持します。
4. 法人サービスの利用率の向上、及び法人サービスの質の向上ができるように他部署との連携強化を図ります。
- ・法人の各サービスの質の向上ができるよう、ご利用者等のニーズ・意見を各課に伝えます。個々のニーズ等はその都度連絡し、各課に共通する情報やニーズ等は、在宅事業合同会議などで共有します。
 - ・向上委員会を通し、ご利用者、ご家族の意見をあげていきます。
 - ・ご利用者へ法人サービス情報を提供し、利用率の向上を図ります（法人サービスの利用率をデータ化し、分析します）。
5. 居宅介護支援事業所としてのサービスの質、向上を目指します。
- ・担当ケアマネジャー以外でも緊急時などの対応が取れるように、ご利用者の情報共有を行います（週1回、随時申し送り）。
 - ・災害時などに備えた対応策のマニュアル等を作成します。
 - ・ご利用者へのアンケートを実施し、課題改善、サービスの質の向上に繋がります（1月）。
6. 法人や緑の郷で行っている各事業を地域の方に知っていただき、地域の方に選ばれる事業所を目指します。
- ・地域の方が集う場へ参加し、緑の郷の事業のPRや、介護相談などを行います。
※すすき野たまりんばでの介護相談（月1回）。鉄ちょこっとたいそう教室、地域の食事会への参加など。
 - ・緑の郷多目的ホールにて、介護予防、認知症予防、地域交流、介護者支援を目的に「緑ぶらっとカフェ」を継続して開催します（月1回）。

■ 横浜市美しが丘地域ケアプラザ

委託事業部門（地域包括支援センター、地域活動交流）

◆ 地域の現状と今後の方向性

<地域の現状>

- ・程よい距離感を大切に、プライバシーの尊重を大切にする地域です。
- ・これまで地域のつながりを持たなかった人やつながりが浅い方が高齢となり独居、健康課題、ADL低下などの不安を持った時、その不安や課題を抱え込んでしまうことがあります。そんな中、高齢化や家族力の低下から高齢独居や高齢夫婦など、地域のつながりが必要な方が年々増加しています。
- ・住民の健康意識が高い一方で、公共機関を利用して地域外でつながりづくりをしていた方が75歳を過ぎたころから遠方への外出が困難となり、閉じこもりがちになる傾向があります。

<今後の方向性>

- 地域住民に「地域のつながり」を浸透させます。
- 必要な人に対してはステップ②③のつながり（下記参照）に発展できる支援を行います。
上記の地域を目指すために、つながりサポーターを増やします。
※「つながりサポーター」とは「あなたの身近な地域でプラスワン」を理解・発信・実行する方であり、地域のつながりづくりをケアプラザと共に推進してくださる方です。

地域のつながりステップ

- ステップ① 雑談できる関係・グループ活動で仲間と活動
- ステップ② お互いの連絡先を知っていて、困った時には連絡を取り合う

ステップ③ 支え合いができる。例えば具合が悪い時に買い物やゴミ出しの手伝いをするなど

●取り組みのテーマ「あなたの身近な地域でプラスワン」

例)・身近な地域で活動しているグループに参加する(参加するグループを1つ増やす)

- ・身近な地域で相談できる人を1人増やす
- ・自分の参加している活動グループに1人仲間を増やす
- ・なじみの場所・お店を作る(1つ増やす)
- ・地域に貢献できることを始める(1つ増やす)

◆重点的な取り組み内容

・【地域のつながり状況把握】

「地域のつながりステーション」であるケアプラザへの来館者へアンケートを実施します。そしてそれぞれの専門職が持っている情報をスタッフ間で共有することで地域のつながりを浸透させていくための検討材料として活用していきます。

・【地域のつながりステップ①への取り組み】

①何故「つながり」が必要なのか?②「つながり」は健康につながるというメリット③「ケアプラザとは「地域のつながりステーションである」この3点を地域住民にケアプラザ事業や地域の活動に出向いて周知していきます。

・【地域のつながりステップ①への取り組み】

子供やその親、中高年や特に前期高齢者向けの事業、認知症の方々が参加できる事業の継続や新規事業の立ち上げを通して、幅広い世代の方々に「つながり」のきっかけになる事業展開を行います。その中から丁寧に「つながりサポーター」を増やしていきます。

・【地域のつながりステップ②への取り組み】

大人食堂の取り組み:一人暮らしの高齢者などを対象に夕食が提供できる居場所づくりを行います。そして必要な方々同志がつながりの輪を深めることができるように支援します。

・【地域のつながりステップ③への取り組み】

エリア会議の開催を通して地域レベルでの地域のつながり力アップを目指します。個別ケア会議では、個々に合わせたきめ細やかな具体的なつながり支援を行います。

介護保険事業部門(通所介護、介護予防支援、居宅介護支援)

◆通所介護

- ・要介護状態にならないよう介護予防に繋がるサービス提供や提案を実施します。
- ・機能訓練の充実を図り、要介護状態にならないように努めます。
- ・デイサービスの利用を通して、日常生活への目標を提案します。
- ・出来ることを減らさず心身機能を維持できるサービス提供を行い、生活支援の一部を担います。
- ・関係機関との連携を密に図り、信頼関係を築きながらご家族の心身のサポートをします。
- ・様々な疾病がある方も安心して利用できる地域に開けたサービス提供を行います。
- ・サービス提供体制加算Ⅰ(介護福祉士の取得割合による)を算定、看護師を毎日配置することで質の高い介護や医療的な処置がある利用者も受け入れていきます。

◆介護予防支援、居宅介護支援

- ・ICF視点でのケアマネジメントを実践します。
- ・委託先の居宅介護支援事業所へ地域資源についての情報提供を行います。
- ・特定事業所として困難事例を積極的に担当し、各関係機関と連携を図り、問題解決に向けた取り組みを実践していきます。
- ・上限担当件数を維持します。

■ 横浜市たまプラザ地域ケアプラザ

委託事業部門（地域包括支援センター、地域活動交流）

◆ 地域の現状と今後の方向性

- ・地域ケアプラザの総合相談機能をより多くの地域住民に知っていただくよう、地域福祉保健団体・関係機関と連携して、周知に努める必要があります。
- ・担当地区においては、地域活動が活発である一方、活動場所を探している団体もあり課題となっています。各団体が活用できる活動場所について、ケアプラザでも情報収集した上で、適切に団体へ活動場所を紹介できるような仕組みを構築していきます。
- ・地域の中で認知症の症状や患者について、出前講座や地域サロンの訪問等を通して、住民と一緒に理解を深めていきます。また、高齢者支援を行っている民間事業者等に対して、地域ケアプラザの機能について周知を図っていきます。
- ・地域ケアプラザが多世代に対し、気軽に交流できる拠点であるよう、引き続き周知に努めていきます。
- ・担当地区においても高齢化が加速しており、要介護高齢者も年々増加しています。

◆ 重点的な取組み内容

- ・福祉出前講座のプログラムを充実させ、地域の福祉保健関係者・団体にプログラム一覧表を配布して、講座や説明会を開催することで、地域ケアプラザの機能や役割をわかりやすく伝えていきます。
- ・地域の自治会や企業、民間事業所、福祉保健施設等の活動場所として、利用が可能な場所の情報提供を行います。各団体と活動場所のマッチングを積極的に行っていきます。
- ・認知症予防カフェのプログラム内容や体制を適宜検討し、より認知症患者とその家族を支える体制を強化します。
- ・認知症サポーター養成講座を開催し、認知症に対する理解を深めます。受講された方を他事業のボランティアとして参加・協力いただくように働きかけます。
- ・仲間づくりや居場所を求める地域住民に対して、ケアプラザ主催事業の参加をお勧めすると共に、地域ケアプラザを拠点に活動している各種活動団体の紹介や地域サロン等の紹介を行い、コーディネートしていきます。
- ・個別相談の地域・相談種別等の分析を行い、地域の課題把握に努めます。
- ・区と連携して「ポジティブエイジング」の考えを広め、健康長寿に対する意識がより高まるよう介護予防活動を実践していきます。

介護保険事業部門（通所介護、介護予防支援、居宅介護支援）

◆ 介護予防支援

- ・ご利用者自身が可能な限り住み慣れた地域で暮らし続けられるよう、地域資源を紹介して活用していただきながら、在宅生活を支援するケアマネジメントに努めます。

◆ 居宅介護支援

- ・ご利用者・ご家族のニーズ丁寧に応えていく姿勢で、良好な信頼関係が築けるよう心がけ、在宅生活が充実するようケアマネジメントに努めます。
- ・併設する地域包括支援センターと連携して、地域課題を含め対応困難な事例に取り組んでいきます。
- ・他事業所とも連携し、ケアマネジメントの手法について医療・保健・介護等を包括的に捉えた研修を行い、介護支援専門員個々のスキルアップに努めます。
- ・上限担当件数を維持しつつも、特定事業所加算を取得し、事業収入の安定に努めます。

■ サービス付き高齢者向け住宅 かやの樹

—方針—

- ・個人のライフスタイルに即した、暮らしの実現とホスピタリティのあるサービスを提供します。
- ・社会福祉法人が運営するサービス付き高齢者向け住宅として、地域福祉貢献活動に努めます。
- ・職員一人ひとりの能力が十分に発揮できるように、働きやすい職場を作ります。
- ・職員の質の向上を図ります。

「目標・計画」

1. 社会資源やネットワークを活用して、自立した生活が継続できるように支援します。
 - ・各種の研修に参加し支援のスキルアップとサービスの質を向上します。
 - ・定例会議にてご入居者の情報・状況を把握し、適切な支援を提供します。
 - ・居宅介護支援事業所との連携を強化し、適宜情報の共有を行います。
 - ・大場地域ケアプラザとの連携強化を進めます。
 - ・近隣の各種団体や福祉サービス事業所への連携を図ります。
2. 地域貢献活動を行います。
 - ・運営推進会議を実施し、かやの樹を認知していただくと共に、地域ニーズを把握しかやの樹ができる活動につなげます。
 - ・災害訓練や地域行事、清掃などの地域で行われる活動に可能な限り参加することで顔の見える関係づくりを行います。
 - ・かやの樹の1階交流室（貸館）を積極的に広報して外部の方に使用していただきます。
 - ・地域ケアプラザ等に空き状況を適宜情報提供し、地域でご入居が必要な方に適宜ご利用いただけるように努めます。
 - ・地域の保育園等との異世代間交流を行います。
3. 働き続けたい職場を作ります。
 - ・職員全員の希望や要望を取り入れながら、スキルアップの為の研修機会の設定を検討します。
 - ・無理なく、長く勤務ができるように情報交換を密に行い、業務改善が状況に併せて適宜実施できるように努めます。
 - ・職員の個別面談を通して、適切な評価を行いモチベーションの向上につなげます。

■ 新緑の郷

新緑の郷 職員行動基準

- 一、ご縁ある全ての方々に笑顔と思いやりをもって接します。
- 一、私たちは、ご家族に安心していただけるようにご入居者の日ごろの様子をお伝えします。
- 一、私たちは、最高のサービスが提供できるよう介護技術の向上に努めます。
- 一、私たちは、あいさつと言葉かけを大切にし、明るく風通しの良い職場を作ります。
- 一、私たちは、社会福祉法人としての使命を果たし、地域に必要とされる一員となります。

看護課

—方針—

- ・ご入居者の尊厳を守る介護、ご家族と共に支える介護の提供を目指します。
- ・職員の質の向上、資格取得に力を入れ介護力の向上を目指します。
- ・地域の人々、地域の社会資源と連携を深め地域の福祉の拠点を目指します。
- ・職種間の連携を深め、職員の働きやすい環境づくりを進め職員の定着を目指します。

「目標・計画」

1. ご入居者の心身の健康の維持、増進に努め、穏やかな日常生活を送ることができるようにします。
 - ・日々のご入居者の観察を細やかに行い、些細な変化にも早い対応をします。
 - ・多職種との連携を密に取り、情報の共有と、統一した対応を行います。
2. クリニックとの連携を強化し最期まで安心した暮らしを提供します。
 - ・それぞれのご入居者とご家族の意向を正確に確認してクリニックとの連携に反映し、必要時にはご本人やご家族へ分かりやすい説明をします。
 - ・状態変化について細やかな観察と的確な判断、ご家族やクリニックへの報告を確実にを行います。
3. 地域の方のショートステイの受け入れについては対応力を高め、出来る限りの医療行為含めた対応をしていきます。
 - ・多職種との連携を密に取り、業務内容の調整を踏まえ、最大限の受け入れ努力をします。
 - ・状況に応じ、柔軟な勤務体制を積極的に検討します。

◆リハビリ担当

「目標・計画」

1. ご入居者の生活に合わせたリハビリを実施し維持、改善に努めます。
 - ・ご入居者のアセスメントをしっかりと行い、日常生活の中での最善の訓練内容を検討します。
2. 多職種との連携を強化し、情報共有を図ります。
 - ・機能訓練を意識した日々の関わりを継続すると共に、実施記録を行って情報共有に活かしていきます。
 - ・会議、委員会、研修等、日常の業務を通じて情報の共有と統一した対応をしていきます。

生活課

—方針—

- ・ご入居者の尊厳を守る介護、ご家族と共に支える介護の提供を目指します。
- ・職員の質の向上、資格取得に力を入れ介護力の向上を目指します。
- ・地域の人々、地域の社会資源と連携を深め地域の福祉の拠点を目指します。
- ・職種間の連携を深め、職員の働きやすい環境づくりを進め職員の定着を目指します。

「目標・計画」

◆相談係

1. ご入居者、ご家族の信頼を得られる関係作りに努め、専門職としての資質の向上に努めます。
 - ・日頃からコミュニケーションをとるように心掛けます。
 - ・相談者が抱える様々な気持ちに配慮し業務を行います。
 - ・状況に応じて専門的な情報提供が行えるよう、日々情報収集に努め、分かりやすい説明を行います。

- ます。
- ・ご本人とご家族と一緒に参加できるイベントを実施し、交流を図ります。
2. 本入居、稼働率 100%を目指します。
 - ・月 1 回、申込状況を確認し、上位の申込者には速やかに声掛けし面談を行います。
 - ・必要時には定時の入退居判定委員会を待たずに臨時で開催します。
 - ・常に、各フロア、ユニットの入居待機者がいる状況を保ち、空床がでた際には速やかに入居案内を行います。
 3. ショートステイサービス、稼働率 30%以上を目指します。
 - ・軽度～重度、緊急時、新規の受入れができる体制を整えます。
 - ・ショートステイ中の活動を充実させ、当施設の特徴を作り、居宅支援事業所に営業を行います。
 - ・常に 1 日 4 名以上のご利用者がいる状態を保ちます。
 - ・加算が算定できる体制を整えます。
 4. 地域活動へ積極的に参加し、関係作りに努め、社会資源の一つとして地域住民に利用していただける施設を目指します。
 - ・地域包括支援センターに挨拶に伺い関係を構築し、積極的に当施設の企画も提案します。
 - ・近隣の保育園、学校、地域団体に挨拶に伺い、当施設を知って頂き、職業体験等で関わりをもちます。
 - ・地域の方に地域交流スペースを利用して頂きます。
 - ・ボランティアが増えるように地域交流のイベントを開催し案内を行います。社会福祉協議会や高津区の広報にて募集をかけます。

◆フロア係

1. ご入居者一人ひとりの生活習慣や好みを尊重したケアを実践します。
 - ・24H シート導入に向け、チームを立ち上げ、勉強会を実施します（ユニット）。
 - ・記録の充実、申し送りの徹底を図ります（ご本人の言葉や表情を記録に残します）。
 - ・ご入居者の生活の変化に合わせて、柔軟な勤務体制を作れるようにします。
 - ・気持ちの良い挨拶、目線を合わせた声掛け、感じの良い声掛けを行います。
2. ご家族にも安心していただけるような関係作りに積極的に取り組みます。
 - ・ご家族来訪時、職員から積極的に日ごろの様子をお伝えし、ご家族からの情報も正確に記録し情報共有します。
 - ・ご家族がご入居者と一緒に参加できる企画を立案します。
 - ・同じ事故を繰り返さないよう、ヒヤリハット、事故の分析を強化します。
 - ・担当者からご家族へお手紙（ご本人の日頃の様子がわかる写真付き）をお渡しする機会を作ります（ユニット）。
3. 職員が抱えている不安を軽減し、やりがいを持てるような仕組み作りを行います。
 - ・介護技術、認知症ケア、ユニットケア等の職員主催の勉強会、研修を実施します。
 - ・1 回/年は外部研修へ参加をします。
 - ・委員会の役割を明確にし、委員が委員会へ出席できるよう勤務調整をします。
 - ・対応に悩むご入居者の事例を、ユニット、セクションを超えて相談、検討できる場を作ります。
 - ・ご入居者と職員と一緒に楽しめるよう、レクリエーションの充実を図ります。
 - ・職員間でのコミュニケーション（感謝、肯定、褒める、ねぎらい等の声かけを意識して積極的に行う）を大切にしてモチベーション、チームワークの向上を図ります。
4. 地域に根付いた施設となるよう、交流を深めます
 - ・ボランティアや体験学習の学生の受け入れを積極的に行い、福祉の仕事の楽しさを伝えます。
 - ・地域の行事へご入居者と一緒に参加し、交流を深めます。

栄養課

—方針—

- ・ご入居者の尊厳を守る介護、ご家族と共に支える介護の提供を目指します。
- ・職員の質の向上、資格取得に力を入れ介護力の向上を目指します。

- ・地域の人々、地域の社会資源と連携を深め地域の福祉の拠点を目指します。
- ・職種間の連携を深め、職員の働きやすい環境づくりを進め職員の定着を目指します。

「目標・計画」

1. 健全な給食経営を行います。
 - ・給食管理システムの開示
契約費、食費、その他固定費を元に各事業の食単価を明確にし、給食経営の透明化を図ります。
 - ・食数把握の徹底
予定食数と確定食数の差による無駄をなくします。
2. 介護食研究に取り組みます。
 - ・業務の客観的妥当性を得ます。
日々の業務としてある嚥下食分類に基づく食事内容良化について外部研究発表を行います。
3. 食事環境を整備します。
 - ・食を通して季節感、喜びを感じてもらいます。
 - ・誕生会に自作ケーキ提供し、行事食とともに告知を行います。提供方法見せ方については、多床室とユニットの特性を活かします。
 - ・ユニット調理企画の提案と実施をします。
 - ・食の安全、衛生面を強化した対策を行います。
 - ・ホームページや広報紙を活用し、食事内容・情報の提供による透明性の確保と利用者獲得に寄与します。
4. 健康的な生活の食支援を行います。
 - ・職場衛生環境の改善、食生活の改善指導などを行います。また、その取り組みを内外に向けて情報提供を行い、透明性を担保します。
5. 専門性を強化します。
 - ・栄養ケアマネジメント、経口維持への取り組みを含めた、新システムを導入します。
6. 法人全事業所（食時提供場所）へ食の喜びを提供します。
 - ・特養、デイサービス、サービス付き高齢者住宅、地域のニーズに合った適切な食事提供で食を通じた喜びを提供します。

事務課

—方針—

- ・ご入居者の尊厳を守る介護、ご家族と共に支える介護の提供を目指します。
 - ・職員の質の向上、資格取得に力を入れ介護力の向上を目指します。
 - ・地域の人々、地域の社会資源と連携を深め地域の福祉の拠点を目指します。
 - ・職種間の連携を深め、職員の働きやすい環境づくりを進め職員の定着を目指します。
1. 明るく信頼の得られる窓口、電話対応を行います。
 - ・窓口に来られたお客様には笑顔で接し、適切に担当者へ引き継ぎます。
 - ・受付時において、節度ある言葉遣いや良好な接遇にて職員の見本になります。
 - ・窓口、電話対応後、適切に担当部署へ振り分けるとともに連絡漏れのないよう心がけます。
 2. 物品の管理を適正に行い経費削減に努めます。
 - ・物品の入庫状況及び在庫状況を把握します。
 - ・部署別の物品購入状況について把握します。
 - ・毎月の使用状況について管理者に報告します。
 3. 各種請求業務を的確に行い業務の簡素化を図ります。
 - ・サービス提供部門と連携し、正確な介護保険請求を行います。
 - ・過誤請求がある場合は、速やかに対応し遅れのないようにします。
 - ・ご利用者負担額の遅れがないようチェックし、担当者と共に適正に処理します。

■ 桃の実

—方針—

- ・一人ひとりの特性に合わせた活動内容の充実を図ります。
- ・職員の支援技術の向上を図り、安全で安心できるサービスの提供を行います。
- ・地域、家庭と共に、開かれた施設づくりをしていきます。
- ・法令を遵守して、安定した運営に努めます。

「目標・計画」

1. ご利用者一人ひとりの能力を引き出す活動内容の充実を図ります。
 - ・ご利用者の特性に合った活動内容を創意工夫します。
 - ・他事業所と情報交換をして、作業や余暇活動の充実を図ります。
 - ・もの作りをしたい人たちと一緒に活動できる関係作りを模索していきます（陶芸、染め物、木工細工など）。
2. 職員の支援技術の向上を図り、適切なサービスを提供します。
 - ・ご利用者の特性を理解して、安全に安心して過ごせる場を提供します
 - ・研修に積極的に参加して、様々な障害に対応できる専門的知識の習得を行い、スキルアップを図ります。
 - ・基幹相談支援センターと連携して、困難事例の相談や検討会を行います。
 - ・他事業所の見学に行き、連携と情報交換を行っていきます。
3. 利用者の社会参加の場としての、地域のつながりを広げていきます。
 - ・買い物や地域清掃など外出の機会を拡大していきます。
 - ・ボランティアさんを積極的に受け入れ、交流を図ります。
 - ・法人施設の行事に参加して、いろいろな経験を積み重ねていきます。
 - ・クリスマス会など、地域の人たちが参加できるイベントを開催します。
4. 働きやすい職場づくりを進めていきます。
 - ・「報告・連絡・相談」を通して、情報を共有していきます。
 - ・職員間のコミュニケーションを円滑に行い、職場の活性化を図ります。
 - ・月二回のミーティングを開催し、意見交換をしていきます。
5. 法令を遵守し、経営の安定に努めます。
 - ・実習生を受け入れて、利用者 16 名以上を目指します。
 - ・区役所、養護学校との信頼関係を築いて、ご利用者の獲得に努めます。
 - ・運営状況の定期的な見直しや情報収集に努めます。

以上