

平成28年度 社会福祉法人一志会事業計画書

1 社会福祉法人一志会

1 経営理念

社会福祉法人 一志会は本法人の行う全ての事業について、役・職員1人一人が社会福祉法等関係法令を遵守の上、地域社会におけるその対象者及び家族等を「顧客」と認識し、「顧客本位のサービス提供」を経営理念に掲げ、社会資源としての本法人の役割を果たします。

2 経営方針

社会福祉法人 一志会は経営理念達成のため、下記の経営方針を定める。

- (1) 顧客人權の尊重と権利擁護の実現
- (2) 地域社会との共生と説明責任の徹底
- (3) 法人透明性の確保と経営基盤の強化

3 長期計画(平成28年～平成37年)

前長期計画(平成18年～平成27年)によって実施した法人及び施設運営面での整備、充実ソフト面を主体にISO品質マニュアルに定める各種手順の標準化を勧め、各部署におけるスキルアップが可能なシステム構築によって確実に職員の力量アップが顧客サービスの向上へと繋がり成果を上げている。

次期長期計画においても引き続き前長期計画の継続実施を図る一方で次期長期計画を下記のとおり定める。

(1) 顧客人權の尊重と権利擁護の実現

- 前期長期計画で確立した品質マニュアル関連システムの活用と改善を図り、一層顧客サービスの向上に努める。
- 顧客及び家族ニーズと顧客の自己決定を配慮した安全で良質なサービス提供に努める。
関連手順書の実践 「個別ケア」「24時間シート」「虐待・身体拘束廃止」「サービス計画」「顧客生活環境改善」等
- 前期長期計画における懸案事項である従来型介護老人福祉施設の老朽化に伴う施設を整備し、顧客への快適な生活環境を提供する。
整備にあたっては現所在地での整備及び個室ユニット型を基本とし、通所介護部分等を統合した複合型施設として整備する。

(2) 地域社会との共生と説明責任の徹底

- 地域社会に対する基本姿勢は行政との連携を図りながら公益的福祉の推進と地域福祉の向上を図る
- 顧客サービス提供等に係る説明責任を果たし、信頼性の高い法人を目指す。
関連手順書の実践 「顧客入退居」「顧客利用契約・終了」「サービス計画」

(3) 法人透明性の確保と経営基盤の強化

- 法人の透明性確保の財務情報開示と顧客の苦情・相談体制に係る苦情情報の開示を図る。
- 長期的展望にたった安定経営手法を確立する。

4 中期計画(平成28年～平成32年)

長期計画を達成するため下記のとおり中期計画を定める。

- (1) 長期計画(1)に定める品質マニュアル関連システムの構築は法人の内部牽制体制の確立と各部署評価可能な体制となり法人にとっては今後も引続き実施する。
- (2) 長期計画(1)に定める介護老人福祉施設の老朽化に伴う施設整備事業については長期計画を基本に検討を加え、用地等の関係で現所在地が建設不可能な場合は前仮設施設建設用地を含めて近隣用地の取得も含めて通所介護及び訪問介護事業等も含めた計画を検討する。
- (3) 長期計画(2)に定める法人の社会的存在意義を高める手法として法人内の一部経費を地域に再投下し、地域貢献事業として活用するため法人として何が出来るか、また、地域社会が何を望むか社会福祉関係団体や地域社会福祉協議会を取り込んだ事業を検討組織化する。
- (4) 社会福祉事業の推進における環境は国の財政支援を期待することができず法人の責任として不測の事態に備えた各種引当金や老朽化に伴う施設整備に備えた積立金等を検討実施する。
- (5) 国において今後決定されるであろう社会福祉法人改革に向けた体制作り迅速に対応する一方、法人の透明性を確保するため積極的な情報開示に努める。
- (6) 今後心配される介護人材不足に対し、長期的展望に経っての人材育成と高齢者雇用を含めた人材確保を図る。

5 短期計画は各年度の事業計画による。

2 対象事業所

本法人の当該年度実施事業の対象事業所として次のとおり実施する。

社会福祉法人一志会・介護老人福祉施設・短期入所生活介護事業所・ケアマンション・グループホーム・通所介護事業所・訪問入浴介護事業所・訪問介護事業所・障害福祉サービス・介護保険サービスセンター・竹中判田地域包括支援センター・大南社協竹中葬祭事業の各事業所を対象事業所としてそれぞれの事業所が定める計画の積極的な事業推進を図る

3 重点項目

平成28年度社会福祉法人 一志会の重点項目を下記のとおり定める。

- 1・法人運営の適正化
- 2・公益事業・収益事業の取組
- 3・大分市福祉サービスの取組
- 4・その他

4 重点項目の具体的内容

1 法人運営の適正化

(1) 目標の策定と評価

社会福祉法人一志会の事業推進評価の実施にあたっては現行システムの継続実施を図り引続き27年度も実施する。

但し、実施の目的は事業の推進・評価により職員個々の力量の向上を以って顧客サービスの向上を図るものである。

各部署毎に部署目標を定め毎月評価すると共に部署職員は部署目標達成の為に何が出来るか職員個々が個人目標を定め毎月のチェック表の検証により実践し、各部署の部署評価表により評価する。

(2) 評価・改善の適正化

評価・改善は

- 理事長等管理者側から見た業務評価 (理事長等指示改善)
- 監査等行政側の外部機関から見た業務評価 (外部監査指摘改善)
- 法人組織内の内部監査員から見た業務評価 (内部監査指摘改善)
- 部署職員自ら見た業務評価 (自主評価不備改善)
- 顧客家族等から見た業務改善 (苦情改善)
- 問題発生時の業務改善 (不適合改善)
- 大きな事故に繋がり兼ねない業務改善 (ヒヤリハット改善)

に対し該当部署又は職員はその発生原因・再発防止対策を確実にするため部署会議等において部署の総意としての方向性を明記すると共に改善計画としてその内容・改善終了予定日・改善結果の評価等を明らかにし、それらの改善を図る。

評価・改善チェック表
理事長等指示改善計画書
外部監査指摘改善計画書
内部監査指摘改善計画書
自主評価不備改善計画書
苦情改善計画書
不適合改善計画書
ヒヤリハット改善計画書

(3) 会議開催の適正化

会議開催は法人事業経営の意思決定であり、職員間のコミュニケーション手段でもあるため各事業所及び各部署において定期的に開催されることが要求される。

- 各部署共通会議
部署(事務)会議・部署(相談)会議・部署(看護)会議・部署(ユニット)会議・部署(介護)会議・部署(訓練)会議・部署(ケア)会議・部署(通所)会議・部署(認知)会議
部署(訪介)会議・部署(介サ)会議・部署(包括)会議・給食(施設)会議・給食(ケア)会議
- その他の主な会議
理事会、評議員会・運営会議・運営懇談会・運営協議会・稼働率会議・ユニットリ束、虐待廃止検討委員会・施設サービス担当者会議・在宅サービス担当者会議・看護計画策定会議・訓練計画策定会議・栄養ケア計画策定会議・モニタリング・腰痛対策会議・衛生管理委員会・感染症対策委員会・その他

こうした会議について未開催部署に対し何故、会議開催が必要なのかを含め指導教育を行う。また、会議開催項目は法人各部署の部署評価として評価する。

(4) 各部署業務の適正化

各部署における責任業務について常に専門性を有し、確実性と透明性を確実にするために部署業務毎にチェック表を整備し毎月評価を行いながら不備改善に努める。

- 事務部門・1
 - 規則規程の整備
規則規程の整備についてはこれまで役員会の都度その見直しを行い改善を実施し、法人の事業運営に即した整備を実施し、特に職員処遇については法人独自の退職金及び臨時職員の正規職員への登用規則等を制定し職員の定着率の向上に実績をあげている。本年度の規則規程改定の重点項目として実態に即した規則規程の改廃を行なう。

- 各種届出の迅速化
法人運営における申請事務・届出事務・報告事務等、数多くの事務処理が存在するが、項目の把握と共に期限厳守を実施し、法人の根幹に関わる事項については特に細心の注意を払う。また、消防計画等における一部変更は、職員の増減・異移動等によって変更の必要性が生じるため、定期的実施する。
- 必要なチェック表
指定変更・法人運営事業受託契約・定款、規則規程及び届出・事務分掌・役員選任・役員会開催・予算管理・資金移動管理・定期預金管理・財務管理・基本財産管理・運用財産管理・顧客預り金管理・物品購入、修理・職員採用・職務辞令交付・昇給辞令交付・職員退職等。
- 年次有給休暇の積極的な取得推進
職員年次有給休暇等取得についてはこれまでも取得推進を図り、職員周知の処であるがその取得率には事業所間、及び職種間に大きく開きがあり今後の課題としその是正に取り組みながら法人全体の年次有給休暇取得率を60%と定め取組む。
- 法人財務情報開示
法人の財務状況について資金収支計算書・事業活動計算書・貸借対照表等の財務状況をホームページ上で開示する一方、外部関係者等からの要望による財務情報の開示についても積極的にその開示に努める。
- ホームページ更新
法人の沿革・実施事業・法人現況報告書内容・定員・顧客の入居状況・職員配置状況・法人内の事故状況・行事食等顧客の給食状況・苦情、要望の状況と改善策・第三者評価結果等を積極的に開示、最新情報を更新し法人の透明性を図る。
- ワムネット更新
職員情報・施設の空き情報等の最新情報の開示に努める。
- 法人広報誌開示
年3回の法人広報誌発行の継続と県外等に在住する遠方家族や希望する家族に対し、ホームページ上で法人の顧客生活状況等が閲覧できるように開示する。
- 顧客預り金開示
顧客預り金管理契約実施の家族に対し、収支状況を偶数月に郵送開示すると共に県外等に在住する遠方家族や希望する家族に対し、ホームページ上でいつでも本人の収支状況が確認できるよう情報の開示を図る。
- 危険・不良ヶ所の積極的な整備
敷地、建物、設備を常時適法な状態に維持すると共に安全を確保するため、不良箇所の早期発見と迅速な改修・改善を行う。また、危険リスクについての職員意識の向上を図る。
- 行政機関立入検査結果の迅速的対応
法人運営の基本に関わる部分について行政立入検査を受け、不適合が指摘された場合は管理上重大な反省点と認識し迅速な改善対応しなければならない。消防署立入検査、保健所立入検査、大分市建築部立入検査等の迅速な改善処理を行う。
- 設備等保守点検の定期的実施
設備は十分な整備を行うとともに、利用者に対しては正しい使用方法を指導することも必要である。設備の故障を未然に防止するために予防保全が必要であり自主点検整備をするとともに保守点検の定期的実施を行う。
- 防災訓練の実施
火災・震災等の発生に備え、毎月定期的に訓練を実施する。特に法人の特殊性から夜間の体制が手薄になる。夜間防災訓練を重点的に実施する。また、本年度は消防用設備について日頃からの維持管理の徹底と警報設備等消防用器具の取扱勉強会を実施する。

- 職員交通安全対策への取組
最近は飲酒運転者への厳罰化が行われている。年々罰則は厳しくなっているが必ずしも交通事故の減少には繋がっていない。我が法人に於いては物損事故と自損事故は年々増加傾向にある。現状に歯止めをかける為、定期的な安全運転教育に加え全部署連絡会議での交通安全重要事項の伝達を徹底して行う。

- 必要なチェック表
自主点検・組織図、体制図、平面図・報酬加算・業者委託契約・病院、賃借契約・一般取引業者選定評価・保守点検・機器管理・車輛管理・消防、震災計画・加入保険・在庫管理・職員休暇取得・職員福利厚生等。

● 生活相談員部門

1・顧客要介護認定事務の適正化と適正実施

- 認定調査と迅速な申請
顧客が安心して施設生活を継続し、また本法人の事業を円滑に実施できるよう要介護認定の有効期間管理を確実にし、期間満了日30日前までに各市町村へ申請代行を行う。認定調査においては顧客の状況をより正確に審査会へ伝えることを念頭に、申請後1週間以内に実施し提出する。

- 認定状況の把握
認定結果や申請、調査の進行を確実にシステムへ入力し更新する。
介護報酬の保留を防止し円滑に事業を進めて行く為、毎月システムにて認定状況の確認把握を行い、申請漏れを防止する一方、認定後の事務処理を迅速に行う。

2・顧客の状態に即したサービス計画の策定

- サービス計画は原則的に6ヶ月に1回の策定とするが、要介護状態区分変更時、顧客家族・職員からの要望時、顧客の状態変化時等に対しては、都度策定する。

- サービス計画を策定するために、モニタリング結果・アセスメント・入居聞き取りチェック表・申し送りシート・看護添書・介護記録・支援記録・看護記録・活動実績表等から情報を収集し、顧客の状態に即したサービス計画を策定する。

- サービス計画の家族説明と記録
顧客・家族（代理人）に対し、サービス計画の内容を説明し承認を得、サービス計画承認日を策定日とし、サービス計画承認簿に署名、捺印を戴きサービス計画の家族説明の記録を、介護記録、支援記録に行う。

- 必要なチェック表
自主点検・入居申込待機情報・要介護認定申請・顧客入居・顧客退居・サービス計画・モニタリング・行事計画報告等。

● 看護部門

- 顧客健康管理の取組目標
加齢に伴い体力、精神的機能の変化にて顧客の重度化は医療的ケア分野に大きく関わりつつある中で家族間での不安の要因にもなっている状態に対して、他職種職員からの情報収集を強化し顧客の状態把握に努め及び嘱託医との連絡を密に行い早期に対処が行えるよう、健康管理に努める。

- 感染症対策
顧客の健康状態の把握、レントゲン、予防接種を実施し早期発見、健康管理を行う

- 必要なチェック表
自主点検・機器管理・薬剤管理・健康診断、検便・院内感染症緊急時対応・看護計画・モニタリング等。

● 介護部門・認知部門等

1・顧客の人権尊重と、自立支援を念頭におき、プライバシーに配慮したケアを、家庭的雰囲気の中で行うために、以下の通りの取組を行う。

- 食事ケア
食事はユニット内で炊飯、盛付を基本に顧客に強制しない範囲で体調に配慮しながら食事の提供を行う。

顧客の個人持ちの食べ物（食品）はユニット内の冷凍庫や冷蔵庫で管理し、顧客の突発的な食べ物の要求等に対しても代替食をユニット内で常備する。

食事時間がずれた顧客や本人の好みによる食事の温めや冷やすことは本人の意向を確認しながら対応する。

顧客本人への家族持込食品等の差し入れを禁止することは厳に行わない。

○ 入浴ケア

入浴はユニット毎に配置された浴室で顧客の羞恥心やプライバシーに配慮してマンツーマン体制で実施する。

入浴の介助にあたる職員の同性介護は困難であるが可能なかぎり配慮し実施する。

○ 排泄ケア

顧客個々の排泄データを根拠として顧客に合わせた時間や関わりを大切に自立支援を念頭に置いた排泄ケアを実施する。

排泄用品の提供は顧客の自立支援を念頭に置きオムツ、パッド類、ポータブルトイレ等は顧客に合った排泄用品の選択を行う。

顧客への声かけはむやみに大声や幼児語の使用は厳に慎み、顧客の羞恥心やプライバシーに配慮し、あからさまに排泄介助と分からないようバッグ等の工夫を行い排泄物をむきだしにしたり目のつく場所に放置しない。

○ その他ケア

その他ケア全般にわたり顧客や家族の意向を尊重したケアの提供に配慮し、全て顧客の自立支援を念頭に置いたケアの提供に努め、画一的なケアは一切行わない。

○ 日課表（24時間シート）

顧客の個別ニーズにそった食事・入浴・排泄等の詳細情報を24時間シートに記載してケアを行う。

24時間シートは24時間軸で日課・本人の意向・自分でできること・サポートの必要なことを明記して実施する。

24時間シートはサービス計画と連動し何を支援したかケース記録やチェックシートに記載する。

24時間シートは定期的に更新し、各ユニットで管理し他ユニットの情報の閲覧により情報を共有する。

○ 生活環境

顧客の生活が在宅の家庭生活の延長であることを顧客に感じてもらい、重度化した顧客でも家庭的な環境作りに配慮しながら居室には家具の持込を家族に積極的に働きかける。

リビングと廊下が一体となり、落ち着きのない空間になってないか、リビングにお茶の道具・雑誌・新聞等が配備され家族が使用できるか職員は常に点検する。

○ ユニット費

個別ケア及びユニット運営が活性化するための予算としてユニット費を設け、ユニット費はユニット職員の裁量で使用の際は管理者の決裁を受けたり、届出で使用可能とするが、その使用内容及び金額は明確にする。各ユニットの年間予算額は50,000円とするが不足の場合は管理者の承認を得る。

○ 24時間シートの活用

顧客それぞれの暮らしの情報を深く知り、その情報を職員間で共有し、統一したケアを行うために、24時間シートシステムを活用する。

個別のニーズに沿ったケアの詳細な情報を24時間軸に記載する。

顧客主体（日課・意向・自分で出来る事）を記載する。

職員主体（サポートの必要な事）を記載する。

施設サービス計画書及び介護記録と連動させ、自立支援の視点でケアを評価する

ユニット毎に各顧客の24時間シートを一覧化し、随時、定期に更新する。

○ 必要なチェック表

自主点検・機器管理・在庫管理・行事計画報告・サービス計画・モニタリング・24時間シート・個別ケア

● 訓練部門

顧客の訓練実施に当たっては訓練計画策定の上で実施し、計画的、定期的な見直しを行う。機能回復訓練を生活上の楽しみや生き甲斐としてとらえる顧客が増加している一方、身体的に重度顧客への訓練事故に対する配慮については、最大限の注視と見守りを行い事故防止に努める。

また、ADLとしての食事動作、移動動作等への生活に関する動作への訓練援助も合わせて実施する。

○ 必要なチェック表

自主点検・機器管理・訓練計画・モニタリング等。

● 施設栄養調理部門

○ 栄養マネジメント

栄養スクリーニング、アセスメント・モニタリング、栄養ケア計画の策定、栄養ケア計画の実施のサイクルが円滑に進み、多職種協同での体制がとれている。この実績を踏まえ継続実施する。

○ 給食事故防止への取組

顧客の大切な命を脅かすことのないよう、衛生管理を徹底することで食中毒や感染性胃腸炎を予防し、異物混入対策として、厨房内に異物を持ち込まないこと、食材で取り除くことを過去の是正処置や予防処置の対策を確実に継続実施する

○ 嗜好調査・価格調査

嗜好調査及び価格調査をそれぞれ年4回実施する。

嗜好調査は介護職員による聞き取りアンケート形式とし、顧客の嗜好と食事に対する満足度を調査し、情報開示する。22年度の調査では約9割の方がお食事を楽しみにされており、満足しているとの結果がでている。満足されていない方に対しては個別対応（味付け、代替食の提供、要望メニューの追加等）にて、改善をしていく。価格調査は、使用頻度の高い食品、価格変動の大きい食品等を対象に適正な価格で納入できているか、業者変更の必要性はないかを調査する。

○ 必要なチェック表

自主点検・給食食材業者選定評価・機器管理・在庫管理・衛生管理・検便検査・嗜好調査・価格調査・食中毒緊急時対応・栄養ケア計画・モニタリング・予定実施献立策定等。

● ケア相談・介護部門

ケアマンションの入居顧客も加齢に伴うADLの低下、また入居される時点で要介護状態であるという事から年々、入居者のADLの低下が心配される。対応としてハード面では居室トイレ内のナースコールの整備、ソフト面として担当制の実施、定期的な巡視実施などの見守りの強化を行い、今まで以上に常日頃からの入居者の状態把握を行い健康管理に努める。

○ 必要なチェック表

自主点検・入居申込待機情報・行事計画報告・顧客入居・顧客退居等。

● ケア栄養調理部門

○ 顧客給食の取組目標

顧客の意見、要望に添った食事の提供を心がける。残菜調査、嗜好調査等を通じ献立の内容に反映する。又行事食などは、日々の食事提供とは異なる形で取り組み、見た目や温度感を大切に季節感を感じる食事の提供を試みる。
また、健康で過ごして頂く為にも関係部署との連絡を密にし、医療機関受診の際の検査結果等を踏まえ食事変更等適切に管理する。

○給食事故防止への取組

大量調理マニュアルに添った衛生管理の徹底。2次感染防止対策の顧客への呼びかけ、又は掲示板・献立表による配布文章を随時実施。厨房事故防止対策も日々実施進捗状況を継続的に検証し安全かつ安心な食事提供を図れる様取り組む。

○必要なチェック表

自主点検・給食食材業者選定評価・機器管理・在庫管理・衛生管理・検便検査・嗜好調査・価格調査・食中毒緊急時対応・予定実施献立策定等。

● 通所介護部門・訪問介護・居宅介護・地域包括

上記の各事業所における顧客サービスの向上を図るため、下記の重点項目を定め実施する。

○施設利用に係るサービス計画の基礎となるアセスメント及びモニタリングを定期的、確実に実施する。

○アセスメント及びモニタリングを基礎とした顧客サービス計画を確実に実施する。

○必要なチェック表

顧客利用契約・モニタリング・サービス計画・行事計画報告・機器管理・在庫管理・予定実施献立策定・嗜好調査・価格調査・自主点検等

(5) 自主評価の確立

事業計画の推進状況等各部署における事業についての部署評価を確実にし、継続的に改善可能なシステムの構築を図る。

(6) 内部監査の取組

法人内の職員による内部監査はともすれば形式的に実施され易い。その原因は、監査を行う方と受ける方の力量不足が主たる理由で双方がそれぞれの分野、項目で要求事項を明確に示す必要がある。

例えば各部署毎に示す分野、項目で常に整備実施しなければならないことは何か。監査する方も何を監査すればいいのか明確にすることによって内部牽制組織を確立する

○内部監査の実施に当っては法人の主な職員が内部監査をしようの力量を要し、それぞれの分野において内部監査の着眼点を習得する必要がある、職員教育や研修の実施により年間を通じ日常的に内部監査が実施され、法人の行う業務全般に内部牽制組織が確立されるよう取り組む。

(7) 改善提案の取組

法人職員一人一人が業務に対し常に問題意識を持ち業務・運営に参画できるように提案制度として奨励し、以って顧客サービスの向上に繋げる。

(8) 職員指導の取組

○身体拘束、虐待廃止の職員教育と研修

顧客の身体拘束・虐待廃止は法人の基本方針であり、法令遵守、顧客の基本的人権を尊重する上からも厳守しなければならない。全職員がこの方針を深く共通認識するよう職員指導教育を行うと共に定期的に部署内検討を行う。

○介護事故防止の取組と職員教育

介護事故が発生すれば、顧客の生活は一変し、家族の経済的、精神的負担は図り知れず、法人としての信頼失墜へと繋がる。

事故に対する職員の意識として、一旦事故が発生すれば「顧客の生命を左右する」という認識が不可欠で、発生後の原因追求と、改善対策の検討は常に職員への反復周知を実施、再発防止に繋げる。発生した事故に関しては各部署に水平展開し、職員教育を行う。

○顧客生活環境改善の職員教育と研修

生活環境改善の目的、なぜ環境改善が必要なのか、どのような手法を用いて改善するのか継続した環境改善の進捗状況把握、その顧客の身体状況の変化に応じた環境改善、職員への周知徹底、環境改善においては、ユニットケア研修を受講したユニットリーダーが主導し全職員へ共通した理解を徹底し、統一する。

ユニットケア＝個別ケアを実践するのに必要な環境を改善する意識、共通した理解を深め、全職員が個別の顧客環境改善の実践が取り組めるように努力する。

(9) 不適合の取組

不適合とは「法人を取巻く事業環境において本来あってはならないことが発生」することの総称であり、不適合発生は健全な法人運営を阻害する最大の要因でもある。

事務部門・相談部門・看護部門・調理部門等全てにおいて法令遵守を基本に適正業務に努めなければならない。

万が一不適合が発生した場合はその原因の追究を図り、今後二度と同様の不適合が発生しないように再発防止策を準ずる。（改善・評価における取組に準ずる）

2 公益事業・収益事業の取組

公益事業・居宅介護支援事業

- 要介護認定申請代行及び相談において迅速に対応し、利用者の安心を図る。又、継続性・安定性のある援助業務を行い、利用者や関係者の信用・信頼を構築する。
- 居宅介護支援業務において運営基準に係る規程を遵守の上、適切に行い適正な介護サービス提供の確保に努める。自己点検を実施し、誠実に遂行する。
- 利用者が効率的・効果的に介護サービスを受けられるよう関係機関との連携（連絡調整）を迅速・円滑に行う。
- 利用者の情報共有・管理及び報告・連絡・相談を定期会議として実施し、事業所力量の向上と均一化を図り、サービスの質の向上に努める。（担当者が不在でも対応できる）
- 制度を適応できない困難層（低所得者・独居・老々介護・家族の問題の多様化）の実態に対する支援体制の確立（地域包括支援センターとの連携・ネットワーキング）を図る

公益事業・訪問入浴介護事業

現在定期顧客に変動はないが、年々身体レベル低下傾向にある。顧客の状態に合わせ、安心した入浴が行える様、常に心がけ援助する。

事業所内研修計画はもちろん、現場を想定した訓練を実施し、業務に活用する。研修計画で各職員に目標設定し、取り組む。研修では各職員が意見を出しやすい環境を配慮し全職員の力量の向上を目指す。入浴内容のみならず、迅速な準備、消毒、的確な対応、気遣いやマナーなどの環境改善にも積極的かつ重点的に取り組む。

公益事業・地域包括支援センター

(1) 総合相談支援業務

活動目標：総合相談の窓口として認知度を高め、顔の見える関係づくりに努める。

- 地域住民の活動などに参加し、包括の普及啓発活動を行いながら、顔の見える関係づくりに努める。
- 民生委員・自治委員等と連携をとりながら情報交換し、実態把握に努める。

- 毎月民生委員定例会に参加し、情報交換をしながら、高齢者や地域の実態把握（課題）を行う。
- 地域ネットワーク会議を行い、地域のニーズや課題を把握しながら、予防活動などに活かしていく。地域の社会資源を活用し、地域ネットの連携・協力体制づくりを推進していく。
- 各地に見守り協力員を位置づけていき、情報交換をおこないながら、高齢者の実態把握に努める。

(2) 権利擁護業務

活動目標：行政や地域団体と連携しながら、認知症問題・高齢者虐待・消費者被害への対応をし、高齢者や家族の心身の安全の確保に努める。

- 認知症への普及啓発活動（介護予防教室や認知症サポーター講座など）を行いながら認知症に対しての理解や意識向上をはかる。また、医療機関との連携も図っていく。
- 認知症・虐待などの問題は、行政など関係機関と連携をとりながら、協力体制づくりを行い、早期発見・早期対応に努める。（徘徊高齢者への対応については、地域の見まもり体制づくりの構築に努める。）
- 消費者被害問題については、問題発生時は、早期に関係機関に周知し、被害の拡大を防ぐ。また、地域の集まりの場などにて予防のための普及啓発活動を行う。
- 大南人権尊重推進協議会の研修参加を継続し、職員の人権への意識を高めていく。

(3) 包括的・統括的ケアマネジメント支援業務

活動目標：介護支援専門員、サービス事業所への支援のため、情報伝達や情報交換に努め、行政との連携のもと、協働体制を構築する。

- 介護支援専門員やサービス事業所の方の相談窓口となるとともに、活動への質の向上につながるための研修会を開催する。（大南ブロック会議等）困難事例に関しては、関係機関との連携のもと支援していく。

(4) 介護予防ケアマネジメント業務

活動目標：介護予防活動をとおして、地域包括の普及啓発活動を行うとともに、地域住民への健康への意識づけを行う。

- 地域ケア会議をもとに、地域のニーズを取り入れた介護予防教室を位置づけていく。老人会やサロン、地域のボランティア団体などにも協力を得ながら、地域の健康課題に対しての予防活動を推進していく。
- 健康推進員に対しては、特定高齢者施策（元気はつらつ教室・口腔教室など）につなげていけるよう積極的な協働を行っていく。
- 地域まちづくり活仕事業（大南支所主催の健康と癒しの里づくり）への参加に関しては、包括の普及啓発活動と健康・介護相談を目的に関わっていく。
- 大分市の健康ネットワーク事業における運動教室への支援に関しては、側面的に地域住民の交流の場や特定高齢者の受け皿となるよう支援していく。

(5) 申請代行業務

介護保険関係・高齢者福祉関係・障害福祉関係・その他の申請代行について

- 本人・家族の相談をとおして、早期に適切な対応に努めていく。

- 介護保険制度と高齢者福祉施策の適切な調整業務を行っていく。
- 障害施策についても、必要時障害者福祉課と調整しながら対応していく。

収益事業・大南社協竹中葬祭事業部の取組

大南地区社会福祉協議会竹中葬祭事業部が地域の連帯と互助意識を高め、地域住民福祉の向上に寄与することを目的に大南地区社会福祉協議会竹中葬祭事業部と社会福祉法人業部を名称)とし、下記の事業を実施する。

1・主たる事業

- (1) 大分市葬祭場利用者の援助業務
 - 斎場における通夜・葬儀に係る手続き。
 - 通夜・葬儀を営むための諸業務及び進行。
- (2) 大南地区社会福祉協議会竹中葬祭事業
 - 斎場外一般葬家に対する祭壇及び付属品の貸出。
 - 通夜・葬儀を営むための援助業務。

2・業務の内容 本事業推進のために次の事業を行う。

- (1) 埋火葬に係る諸届。
 - 死亡届、火葬場使用申請の代行。
 - 斎場等使用申請の代行。
 - 霊柩車使用申請の代行。
- (2) 必要物品等の斡旋。
 - 遺影の作成。
 - 棺及び付属品。
 - 生花、花輪、会葬礼状礼品
 - 祭壇の貸出。
 - その他斎場利用、祭壇貸出に必要な業務。

3・実施事業の予測

- (1) 通夜、葬儀実施予測件数
 - 一般葬 70件
 - 施設入居顧客 10件

3 大分市福祉サービスの取組

1・大分市生きがいデイ

自宅に閉じこもりがちな高齢者に対し、集いの場と趣味制作等の活動の場など各種のサービスを提供することにより、社会的孤立感の解消、心身機能の維持向上等を図り、要介護状態への進行の防止や健康寿命の延伸を目的に実施する。

現在の利用回数の制限は月2回が限度である為、毎月定期的に限度内の利用ができる様顧客が過ごしやすい空間作り、充実したサービス提供と行事計画を行う。また、年々該当者が減少している傾向がある為、各地域包括支援センターに情報提供し、迅速な受け入れが行える様、対応する。

2・大分市食の自立支援事業

在宅の高齢者等が安定して健康で自立した生活を送ることができる様、「食」にかかわる各種サービスの利用調整を行い、必要に応じて栄養バランスのとれた温かい昼食をお届けし、併せて安否確認を行うことにより、食生活の自立、健康増進等を図り、在宅生活での自立支援を行う。

- 調理 : 食中毒及び感染性胃腸炎の予防を徹底し、衛生管理及び職員の体調管理にも注意して行う。
異物混入については盛りつけ時にチェックを行い、配達前の対応として徹底する。

- 配食 : 多くの顧客に配達できる様、できる限りの範囲を拡大する。情報開示の取り組みとして、月末から翌月の献立表の配布を行う。
その他嗜好状態を把握し、顧客にあった食事を提供する。
- 安否確認 : 安否のみならず、前日と同じ服装ではないかなどの生活状況の確認を含め対応する。

3・大分市生活支援ホームヘルプ事業

介護保険対象外で65歳以上の一人暮らし高齢者や高齢者のみの世帯を対象として、要支援・要介護状態にならないように援助する生活支援・介護予防対策と、60～64歳までの介護保険に定める特定疾病に該当しない要支援・要介護状態の方に対して、生活援助、身体介護等の介護保険に準じたサービスを提供し、充実した日々を過ごして頂く。又、地域包括支援センターと連携し、生活支援ホームヘルプサービス対象者の新規開拓に努める。

- 毎月、地域包括支援センターを訪問し、生活支援ホームヘルプサービス利用者数を把握する。
- 事業所の評価を上げるために、毎月提出する「サービス提供報告書」を、必ず担当ヘルパー間で話し合って記入するように再指導する。

4・支援費ホームヘルプ事業

移動支援事業の対象となる、社会生活上必要不可欠な外出（官公庁や金融機関への外出、公的行事の参加、本人同伴による生活必需品等の買物、冠婚葬祭等）及び、余暇活動等社会参加の為の外出（外食、レジャー、ショッピング、レクリエーション、映画鑑賞、観劇、カラオケ、コンサート、スポーツ観戦等）の援助を増やし、生活の内容の充実・質の向上を高めると共に、顧客満足度の向上に繋げる。

- ヘルパー会議にて、顧客別に支援できる内容を検討し、情報提供する。
- 内部研修の内容を充実させ、ヘルパーの力量を上げる。

4 その他

ISO内部監査実施計画・・・別紙 平成28年度ISO内部監査計画表添付

職員内部研修計画・・・・・・・・別紙 平成28年度職員内部研修計画表添付

行事計画・・・・・・・・別紙 平成28年度行事計画表添付

防災訓練計画・・・・・・・・別紙 平成28年度防災訓練計画表添付

交通安全教育計画・・・・・・・・別紙 平成28年度交通安全教育計画表添付