

令和4年度

# 事業計画

## I 総括

## II 施設介護サービス・居宅介護サービス

- 〔I〕 特別養護老人ホーム 長生苑
- 〔II〕 ショートステイ 長生苑
- 〔III〕 軽費老人ホーム・ケアハウス 長生苑
- 〔IV〕 デイサービス 長生苑
- 〔V〕 居宅介護支援センター 長生苑

社会福祉法人 健寿会

# 目 次

はじめに .....	3
経営理念 .....	3
サービス提供方針 .....	3
I 総 括	
〔I〕 令和4年度実施目標 .....	3
〔II〕 会議 .....	4
〔III〕 委員会・チーム・検討会 .....	5
〔IV〕 長生苑組織図 .....	7
〔V〕 サービスの質の向上 .....	8
II 施設介護サービス・居宅介護サービス	
〔I〕 特別養護老人ホーム 長生苑 .....	12
〔II〕 ショートステイ 長生苑 .....	12
〔III〕 軽費老人ホーム・ケアハウス 長生苑 .....	16
〔IV〕 デイサービスセンター 長生苑 .....	19
〔V〕 居宅介護支援センター 長生苑 .....	25

## はじめに

社会福祉法人健寿会は、「特別養護老人ホーム長生苑」及び「ケアハウス長生苑」の施設サービスにより、利用者の方々に「安心して生活していただける心のこもった家庭的介護サービス」を提供できるように、また、「デイサービスセンター長生苑」・「ショートステイ長生苑」及び「居宅介護支援センター長生苑」の居宅サービスを設け、「地域に根ざした信頼されるサービス」の提供が図れるように、「利用者の立場に立って」全事業所が一体となり、日々努めてまいります。

新型コロナウイルスからの感染予防・様々な自然災害への備え、及び特に感染者発症時・災害発生時における事業の継続ができる体制の更なる構築を目指します。

また、今年度の介護報酬改定は、正に科学的介護の本格的始動であり、ICTの更なる活用により取り組みを強化し、向上に努めます。

よって、今年度のスローガンとしまして全職員の『知識・技術力の更なる向上』を前面に掲げ、取り組んでまいります。

## 経営理念

「高齢者福祉のプロ集団を目指して！」

（「出来るか」・「出来ないか」ではなく、「どうすれば出来るか」と考える！）

## サービス提供方針

利用者・地域の皆様に最善のサービス提供が図れる組織体制を構築するため、職員一人ひとりが、「思いやりと気づきの心」を持って、日々、実践することにより、その達成を目指します。

その過程をもって職員の幸せを図り、その積み重ねをもって組織の安定をはかります。

（プラン・デウ・チェック・アクション：スパイラルアップ）

## I 総 括

基本原則（経営理念・サービス提供方針要約）

- 1 利用者が、普通に暮らせる環境を目指します。
- 2 職員が、働きやすい職場を目指します。

基本手法

- 3 「基本をしっかりと」・「可視化」・「改善システムの構築」

〔I〕 令和4年度実施目標

- 1 コンプライアンスの徹底

社会福祉法人としての法令の遵守      法人職員としての法人ルールを守り、決定事項の遵守

- 2 「基本をしっかりと」

各事業所・部署の計画を実現させるために、ルールを守り、知識・技術を習得します。

「可視化」（手段）

必要な職員は、必ず理解し習得する 記録の徹底

「改善システムの構築」

何事も「目的」を明確にして、「目標」を立て、計画し、実施する。

そして、必ず、関係者全員が振り返りをして、次に繋げる。

### 3 『安心・安全』

コロナ禍におけるご利用者、ご家族・地域の皆様方と職員間も含めた職員との関係において安心・安全の強化に努めます。

### 4 『科学的介護の取組』

今年度からの介護報酬改正から科学的介護の実践を図ります。特に「PDCAサイクルの推進」と「ケアの質の向上」について強化し、実践を図ります。

## 〔Ⅱ〕 会議

### 1 目的

各種会議は、関係職員が、情報を共有し、決定事項を遵守し、日々の業務に当たれるようにするために開催します。会議は、合議制によって審議決定されるものとします。

会議名	開催日	議題等
全体職員会議	令和4年 4月3日	・年度事業計画・予算等
システム対策会議	都度、必要に応じ	・法人内のシステム改善等 ・自然災害、人的要因災害等、全ての非常対策について検討 ・感染症、食中毒等の予防対策及び発生時の拡大防止策の検討 <b>決定事項の周知徹底</b>
給食会議	毎月1回 且つ、必要に応じ	・前月の実施状況及び振り返り ・次月の予定 ・決定事項等の運用状況 ・懸案事項他 <b>議案等の作成</b>
相談員会議	同上	・事業計画予算に基づく、前月の実施報告及び振り返り ・次月の予定 ・決定事項等の運用状況 ・懸案事項他 <b>議案等に対する決定・回答等</b>
事務会議	同上	同上
居宅会議	同上	同上
ケアハウス会議	同上	同上
特養グループ会議	同上	同上
デイ介護看護会議	同上	同上

### 〔Ⅲ〕 委員会・チーム

#### 1 目的

各委員会において『安心・安全』を第一に考え、特に「やすらぎある暮らし」及び「いざという時のためのBCP」を推進するために、また、「科学的介護の実践」より現状に即した改善策を立てられるように必要な情報を収集・分析し、実際の現状から常に向上できる施設・事業所とすることを目的として活動していきます。

#### 2 委員会

(高齢者虐待防止委員会) 「やすらぎある暮らし」：安心・安全な暮らし

- ・ マニュアルの更新及び周知・実態調査・分析・報告
- ・ 認知症知識及びケアの実態調査・分析・報告
- ・ 職員の不安等の実態調査・情報収集・報告
- ・ 改善策の実施
- ・ 必要な研修・訓練等の実施

(身体拘束廃止委員会) 「やすらぎある暮らし」 \*高齢者虐待防止委員会と兼務

- ・ マニュアルの更新及び周知・実態調査・分析・報告
- ・ 身体拘束廃止推進活動の実態調査・分析・報告
- ・ 職員の不安等の実態調査・情報収集・報告
- ・ 改善策の実施
- ・ 必要な研修・訓練等の実施

(感染対策委員会) 「いざという時のためのBCP」

- ・ 対応マニュアルの更新及び周知・実態調査・分析・報告
- ・ 感染症対策の実態調査・分析・報告
- ・ 食中毒対策の実態調査・分析・報告
- ・ 職員の不安等の実態調査・情報収集・報告
- ・ 改善策の実施
- ・ 必要な研修・訓練等の実施

(非常災害対策委員会) 「いざという時のためのBCP」

- ・ 対応マニュアルの更新及び周知・実態調査・分析・報告
- ・ 訓練等からの現状把握・調査・分析・報告
- ・ 職員の不安等の実態調査・情報収集・報告
- ・ 改善策の実施
- ・ 必要な研修・訓練等の実施

(安全管理委員会) 「やすらぎある暮らし」：安心・安全な暮らし

- ・ 対応マニュアルの更新及び周知・実態調査・分析・報告
- ・ 実状等の現状把握・調査・分析・報告
- ・ 職員の不安等の実態調査・情報収集・報告
- ・ 改善策の実施

- ・ 必要な研修・訓練等の実施

(労働安全衛生委員会) 「やすらぎある暮らし」：職場環境の充実

- ・ 通勤及び業務上交通安全対策等、実態調査・分析・報告
- ・ 職場内環境向上のために、実態調査・分析・報告
- ・ 職員間関係向上のために、実態調査・分析・報告
- ・ 改善策の実施
- ・ 必要な研修・訓練等の実施

(ICT推進委員会) 「科学的介護の実践」：介護報酬改定への取組の推進

- ・ 情報共有状況の確認と推進
- ・ 情報発信状況の振り返りと推進
- ・ 職場内環境向上のために、実態調査・分析・報告
- ・ 職員間関係向上のために、実態調査・分析・報告
- ・ 特に、介護ソフトによるご利用者全てのデータに基づく「PDCAサイクル」の推進

### 3 チーム構成

(広報チーム)：情報発信

- ・ 情報発信業務
- ・ 情報集積業務

### 4 実践手法

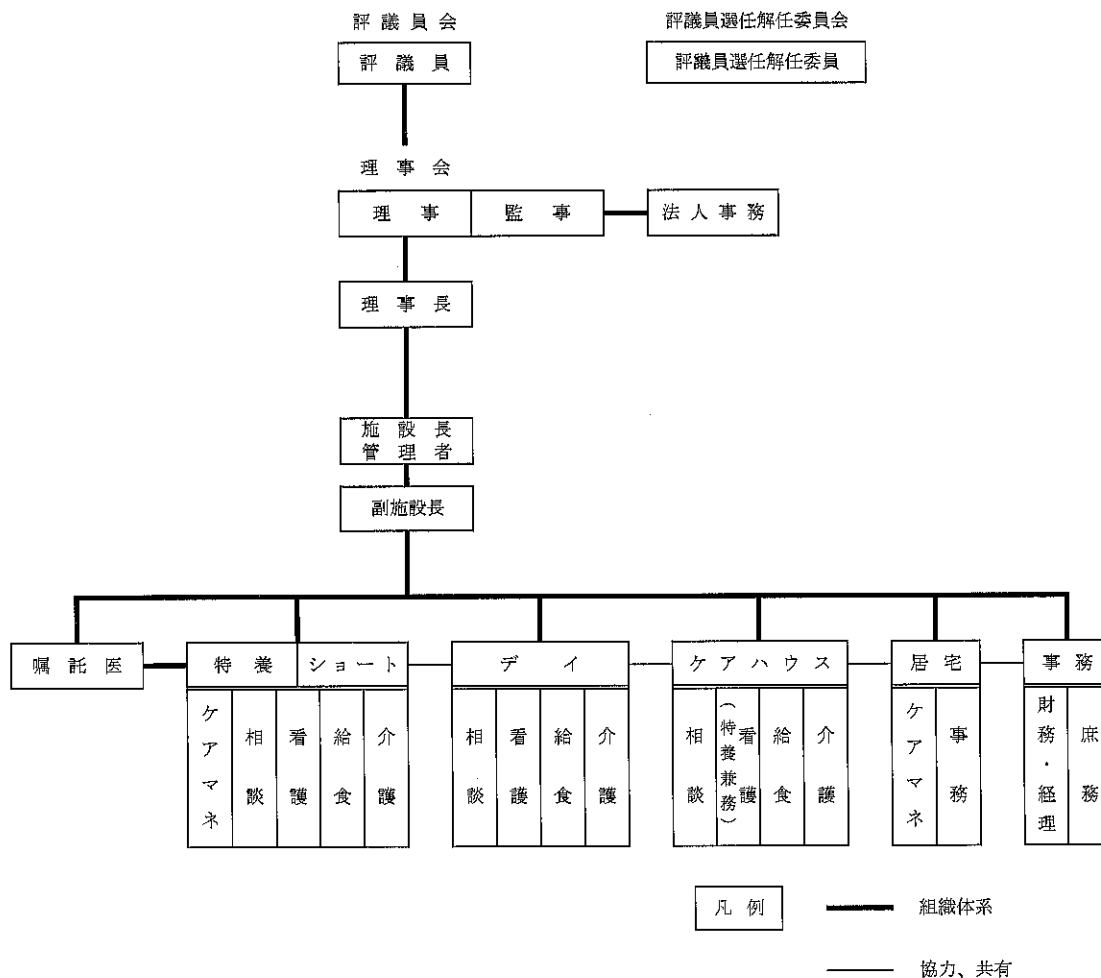
全ての委員会及びチームは、「PDCAサイクル」によって活動すること。

\* P：「計画」・D：「実施・実行」・C：「チェック・確認」・A：「見直し・改善」

手順

- ① 委員会の「目的」を考える。
- ② P：Pの段階で少なくとも D・C まで計画する。  
\*あくまでもその行動(活動)は、「手段」であって「目的」ではない。常に、目的を意識、共有し、実施を図ること。
- ③ 計画とは、「可視化」が大前提
- ④ 実施前に、その計画を全ての関係者に伝達する。
- ⑤ 実施記録も可視化し、その実施段階でのチェックも重要である。
- ⑥ 記録のチェックのみならず、実施のチェック及び実施と記録の関係をチェックする。
- ⑦ しかるべき段階(計画した期間後)に振り返り(情報収集)のチェック(分析)を実施する。
- ⑧ そのことから成果や効果、改善すべき点(実施方法の改善、他の実施方法への変更等)を検討し、見直し、改善を図る。

〔IV〕 長生苑組織図



## 〔V〕 サービスの質の向上

### 1 教育・研修・訓練

#### (1) 目的

コロナ禍にあっても職員個々にあったウェブによるセミナーや研修への参加、また、密を避けての内部研修及び訓練を実施し、資質向上、人材育成を目的に実施します。

#### (2) 研修計画

各委員会により研修計画を立て、効率的実施により法人職員として質の向上に努めます。

### 2 地域との交流

#### (1) 地域における公益的取組の推進 (コロナ禍における感染予防を前提とする。)

- ア 地域で暮らす皆様が、本当に必要としている介護の悩み等を、少しでも軽減できるように、地元自治会長等と話し合いを持ち、必要な勉強会等の実施に努めます。
- イ 地域で暮らす皆様が、安心して生活できるよう、行政や地元自治会等と共に、必要な災害に対する訓練計画を作成し、実施に努めます。
- ウ 利用者が、地域行事へ参加しやすい環境と、地域の皆様が、苑内行事へ協力いただける環境を共に整備し、地域社会との共生の推進に努めます。
- エ 地域資源を活用させていただき、入所者等の生きがいに繋がる行事等を企画し、実施に努めます。特に、近隣の幼稚園、小中高等学校との更なる関係強化を図るよう努めます。
- オ 地元自治会及び豊岡小学校区エリアとの更なる関係強化を図るとともに、特に今年度は、本納中学校区エリアについて関係機関と協力し地域福祉の強化を図ります。

#### (2) ボランティア組織の拡充 (コロナ禍における感染予防を前提とする。)

- ア 各種ボランティアの受入れに際しては、打合せ等を密にして、双方の個人情報を守られ、安全で楽しいボランティア活動を実施できるように、職員全体で取り組みます。
- イ 多くのボランティアの方々が活動しやすい環境を築くために、次の事項に留意します。
  - (ア) 全職員は、ボランティアの重要性を認識し、かつ感謝の気持ちで対応いたします。
  - (イ) 職員は、永くボランティアを継続していただけるように、誠意を持って対応いたします。
  - (ウ) 茂原市社会福祉協議会や長寿クラブ連合会等福祉団体との連絡体制を密にして拡充を図ります。
  - (エ) 地域の方々や近隣小中学校、幼稚園等との良好な関係を築きボランティアの拡充を図ります。
- ウ 当苑でのボランティア保険に加入することはもちろんのこと、茂原市社会福祉協議会等の加入する保険への登録を促進します。



(3) 研修生・実習生の受入れ (コロナ禍における感染予防を前提とする。)

- ア 社会福祉、特に高齢者福祉についての理解を深めてもらうと共に、人材養成の場として、また専門的な知識・技術を社会へ還元する場として積極的に受入れています。
- イ 利用者、職員等と研修生双方の個人情報保護が確実に図れるよう努めます。
- ウ 実習生等を受入れる場合には、業務に支障を来すことのないよう、各事業部門と良く調整をなして受入れを行います。
- エ 今年度は、「教職員免許取得介護実習」・「介護職員初任者研修課程介護実習」・「介護福祉士資格取得現場実習」について予定しており、関係機関及び学校等との調整を図り円滑な受入れを実施していきます。
- オ 上記の各業務を円滑に行うため、現場実習担当を置き、また、実習生及び研修生に対し、適切で的確な指導体制が図れるよう努めます。

(4) 施設間交流 (コロナ禍における感染予防を前提とする。)

- ア 様々な機会を通じ、高齢者福祉施設との交流はもちろんの事、障害者施設との交流も積極的に実施し、地域共生型社会に実現に向けた取り組みを積極的に行っていきます。

### 3 食事を美味しく楽しく

(1) 業務方針

「施設での食事を家庭的な団欒の雰囲気近づけていくための関係づくりと環境づくりを行います。単に料理の味付けだけでなく、厨房職員と食べる人(利用者及び職員)とが家庭的なつながりをもつことによって生まれる雰囲気の中で、おふくろの味を感じていただくことを目指します。」

(2) 具体的施策

- ア 行事食の実施や旬の食材を使用することにより季節感を演出します。また、昔懐かしい料理から新しい料理まで、様々な味の提案を行います。  
以上の内容をふまえ、ご利用者様や職員からの聞き取り・募集を行い、給食会議にて検討し、「今月のお楽しみランチ」として毎週実施します。
- イ 食べやすさを追求し、調理法等の向上に努めます。また、食器やテーブル、姿勢なども含めた食環境の評価と改善を行います。  
様々な調理工夫やバランスの良い食事内容を厨房職員と話し合い、最適な調理方法を検討していきます。
- ウ 看護部門、介護部門、厨房、栄養士等が利用者の情報を共有し、適切な栄養ケアマネジメントが行えるよう、各部門間の密接な連携を図ります。
- エ 身体機能アセスメント、摂食・嚥下機能アセスメントを実施し、適切な量と質及び形態の食事を提供することにより低栄養を予防し、生活機能の維持・改善を図ります。  
利用者の状態に応じて定期的にアセスメント記録を実施し、維持・改善に向けた検討を行い、実施します。また、根拠に基づく適切な判断が行えるよう、知識の習得に努めます。

オ 嗜好・残食状況を把握し、献立に反映させ、喫食率の向上を図ります。  
利用者との日々の会話の中から食生活歴を聞き取り、職員間で情報を共有できるようにします。毎月残食結果を分析し、対策を検討し実施します。

カ 各施設(特養・ケアハウス・デイサービス)の特色に応じた食事の提供方法を検討・実施します。また、各行事についても、その食事の提供方法を検討し実施します。

#### 4 防災対策 (危機管理)

##### (1) 年間防災訓練計画

コロナ禍においても地震等の自然災害や火災等の災害は、待つてはくれません。人命第一優先、そして業務継続に向けた取組の強化を念頭に、感染予防対策を万全にし、下記の訓練計画により職員の平時の防災に対する意識向上を図るとともに、万一の災害時に備えます。

月	訓練等	対象者	主要要件
4月中旬	緊急連絡網訓練	職員	参集手段
5月	救急処置訓練	職員	心肺蘇生法・AED
6月	夜間想定避難訓練	夜勤者・宿直・利用者	火災想定・避難誘導・消火、通報
	消火訓練	職員	消火器・消火散水栓
7月	救急処置訓練	職員	心肺蘇生法・AED
8月	地震想定避難訓練	職員・利用者	地震・避難訓練・各自の役割
	消火訓練	職員	消火器・消火散水栓
9月	救急処置訓練	職員	心肺蘇生法・AED
10月	防災イベント	職員・近隣	防災体験・展示
11月	地震想定避難訓練	職員・利用者	地震・避難誘導・各自の役割
	消火訓練	職員	消火器・消火散水栓
3月	救急処置訓練	職員	心肺蘇生・AED

- \* 消防法第8条第1項に基づく「消防計画」により実施します。
- \* 防災訓練における反省・改善案は、訓練終了後すみやかにこなうことと致します。
- \* 夜勤者は救急処置訓練を年1回行うものとします。
- \* 感染予防のため三密を避けた少人数での訓練とします。
- \* 各訓練の詳細は、「主要要件」を踏まえ、状況に応じて、都度、計画書を作成し、実施します。

(2) 施設における日常の維持点検体制

ア 日常業務

- (ア) 各火元責任者は、「自主検査チェック票」等を用い、建物内外及び各設備の異常、不具合について日常的にチェックを行い、異常が認められる場合には、防火管理者が現場を確認し、速やかに適切な対応を図ります。
- (イ) 地震による転倒や落下のおそれがある物品等は、固定・移動等の対応を図ります。

イ 定期点検・講習

- (ア) 年2回(6月、1月)に消防設備点検を有資格業者により実施します。
- (イ) 年1回(6月)にケアハウス居室内・落下物・災害時の持ち出し品の点検を実施します。
- (ウ) 年1回(6月)にケアハウス入居者に対して、地震対策の講習を実施します。

(3) 地域における防災協力体制

自然災害において、社会福祉施設は一時的な地域住民の緊急避難場所になりうることが考えられ(苑は茂原市の要請により開設される福祉避難所に指定)、また施設において災害が起こった際に、地域の方々の協力は必要不可欠なものであることから地域交流イベント・清掃活動などの交流を通じ防災協力体制づくりの推進を行なってまいります。

ア 地域住民との防災相互援助協力体制の構築

- (ア) 地域防災イベント開催による地域交流
- (イ) 緊急時における応急処置及び介護方法等の提供
- (ウ) 地域住民等との連携を図り協力体制を整備、救急措置訓練の提供

イ 要介護者、高齢者等の受入れ体制の整備

- (ア) 災害時における提供サービスの確保及び確認
- (イ) 被災者等の受入れ体制を整備

ウ 地域の避難拠点としての役割の認識

- (ア) 災害時において提供できる施設設備の確保及び整備

## Ⅱ施設介護サービス・居宅介護サービス

### 〔Ⅰ〕 特別養護老人ホーム 長生苑

### 〔Ⅱ〕 ショートステイ 長生苑

#### 1 数値目標

特別養護老人ホーム・・・年間稼働率	92%
ショートステイ・・・・・・・・年間稼働率	70%

(在苑者平均：47人)

#### 2 目的

特別養護老人ホームに関わるすべての利用者に対し、「その人らしさ」生活の継続が実現できるように、利用者の立場に立って利用者主体の考えのもと、QOL情報を用い、質の高い個別ケアを提供します。



「安心して生活していただける心のこもった家庭的な介護サービスを利用者の立場に立って考え」提供します。

#### 3 目標

「24時間365日」質の高い個別ケアを提供するために、「三大介護」から、さらに踏み込んだ個々の利用者の「食事・排泄・運動」及び生活状況に着目し、データから基づくケアの展開。利用者個々の意欲をふまえた自立支援型介護を行なっていきます。その上で「その人らしさ」の実現のために、QOL情報から得られる、施設に入るまでの生活（過去）から現在、そして未来につなげ、利用者一人ひとりの幸せ、さらにご家族及び利用者にかかわる近隣の方や職員も含めて笑顔になる介護を目指します。



- ① その人の施設に入所するまでの過去から現在までの生活歴・その方の歴史を本人や家族から聞き取りし、その方の性格を知る事。
  - ② その方の現在の身体的・精神的状況「食事・排泄・運動」の把握を行い、どのような介護が必要なのかを考える。(その人の身になって考える)
- 上記の①②から介護支援専門員を中心としてケアプランを計画していく。

#### 4 介護方針

##### (1) 情報収集から分析へ

生活相談員は、利用者の方の「その人らしさ」実現のために、初回面接にてその方の生い立ちから QOL 情報も含めた利用者の方の日常生活情報をより多く家族から聞き取り調査、アセスメントを行い、その情報を、介護支援専門員をはじめ看護・介護・厨房職員すべての関わる職員に情報を迅速に提供し、全員で暫定的なケアプランを作成し、利用に向けての準備を行います。

##### (2) 情報分析、介護方針の策定から評価

利用者の方の「その人らしさ」実現のために、利用開始時に、各専門職が一堂に会することで、ご家族と一緒に、ご利用者の現在までの生活及び関係性をひもといていきます。その上で介護の方向性を確認し、ケアプラン策定をはかります。入所後1カ月後に再度暫定的ケア

プランの評価を行い、更なる「安心安全な生活介護提供」のケアプランを策定します。その後も利用者の変化に迅速に対応したケアプランとしていくため、ケアカンファレンスを随時開催し、「安心・安全の継続」できる様、介護ソフトを用いた記録等、情報収集の取り組み・分析を行い、ケアマネジメントの再構築につとめます。

## 5 特養目標

- ・安心安全の為、言葉使いに気をつける。
- ・ご家族との信頼関係の構築の為、面会禁止の間は3ヶ月に1回写真や手紙を送付します。  
→居室担当中心に実施
- ・外出できなくても苑内での生活に張り合いを持って頂けるよう年間計画を立て実行します。  
→苑全体+各グループの計画を立てる
- ・生活機能維持の為、PTと連携を取りながら3ヶ月に1回機能訓練計画書を作成し生活リハビリを実施します。  
→居室担当中心に年間計画を立て実施、業務内に行う事の定着
- ・ICT委員を中心に確実な記録を行います。  
パソコン操作、ケアカルテへの入力方法の定着→年間計画を作成し実施
- ・安全な生活環境、労働環境の整備

## 6 サービスの質の向上実現のための具体的施策

### (1) 接遇

1. 挨拶、2. 表情(笑顔)、3. 身だしなみ、4. 態度、5. 言葉遣い

5つの基本について、日々念頭におき、接遇マナーの向上をはかると同時に定期的に、実施できているかの評価を客観的に行い、信頼と好感の持たれる施設及び職員となるために日々研鑽に努めます。

### (2) 職員資質の向上と人材の育成

教育体制に基づき、各段階での指導及び育成について明確にします。事業所ごとの枠組みだけではなく、施設内における事業所間交流の促進を行い、多角的な視点を持つことで、様々な分野での職員の成長を図る試みを苑として取り組みます。

入職後は、新人、中堅、指導的職員と階層別に求められる質を明確にすることで、会得するための教育の目的、目標を可視化し、その達成のために個々の職員に合わせた育成を行います。

### (3) 看取り介護の実践

利用者の方に尊厳ある最期をご家族と共に迎えるために、苑内多職種はもとより家族、医師とのコミュニケーションを密に行い、意志の疎通を確実にを行います。多職種協働による看取り開始カンファレンスによって家族の思い、意向の再確認を行います。それに基づく介護方針を決定していき、それぞれがストレスや不安をともに共有し、支えあう看取り介護を実施します。

また、看取り後のカンファレンスにおいても同様に多職種で確実にを行い反省、評価を行うことで多くを学び、利用者の尊厳ある最期を迎えるためのご家族との共通ツールの蓄積をします。

### (4) 機能訓練による生活活動の向上

機能訓練指導員とともに多職種において協働でアセスメントを行い、個々の利用者におけ

る生活活動の向上がはかれるよう計画の策定を行い、実施をはかります。

(5) 褥瘡の発生予防のための取り組み

個々の利用者において、一定のモニタリング指標を用いて、定期的に評価を行っていき、その中で褥瘡発生リスクの高い利用者においては、褥瘡管理に関する褥瘡ケア計画を作成し、褥瘡発生予防につとめます。

(6) 排泄機能向上への取り組み

個々の利用者において、身体機能の向上や環境の調整により排泄に関する状態が軽減できると医療職が判断される場合には、本人の意思を確認したうえで、排泄に介護を要する原因等の分析、支援計画の作成をはかり、介護者も介護される側も負担のない排泄ケアを構築します。

(7) 口腔衛生体制の強化

歯科医の指示のもと施設としての口腔ケアに対するケアを明確にし、口腔機能の維持向上をはかるとともに、誤嚥性肺炎の予防促進を行い、いつまでも元気に生活できるように支援します。

(8) 栄養マネジメントによる安定された生活活動の推進

栄養マネジメントにより、利用者の栄養状態の管理を行います。年齢が高くなればなるほどリスクが高まってくる口腔機能の低下、また、その結果、起こりうる栄養状態の低下について、管理栄養士を中心とした、多職種が協働し、経口維持・経口移行・低栄養改善をはかります。

(9) 24時間シートによる個別ケアの促進

24時間シートによって、介護支援の在り方を利用者主体の生活の支援とあらためて見直し、その活用を持って、「その人らしさの生活」利用者にとって居心地の良い環境での生活を送っていただけるように支援します。

(10) 認知症ケア

今後の社会情勢をふまえ、職員は施設内外の研修に積極的に参加し専門職として認知症に対する認識を深め、認知症に関する介護のポイントを学び、また症状の特徴を知ることで認知症の早期発見と適切な支援を行い日々穏やかな生活を送っていただけるように援助します。

また、高齢者虐待の観点からも認知症ケアの重要性を知り施設のみならず地域においても虐待を未然に防ぐ策を講じます。

## 7 利用者日課

- 6:00～ 起床、洗面、更衣
- 7:45～ 朝食、口腔ケア、身だしなみ
- 10:00～ 水分補給（各種活動）
- 12:00～ 昼食、口腔ケア
- 13:30～ 各種自主活動（レクリエーション、クラブ活動、ボランティア等）
- 15:00～ 水分補給
- 18:00～ 夕食、口腔ケア
- 20:00～ 水分補給、更衣、就寝準備
- 21:00～ 消灯

- ★ 個別の生活リズム（睡眠時間、食事時間、排泄パターン、生活習慣等）を把握し望む生活の実現を目指します。
- ★ 個々の状態に即し、生活の一部として機能訓練を取り入れ能力の維持・向上に努めます。
- ★ 希望の時間に入浴を楽しめるように入浴時間を多く設けます。

[月]	9:30～11:45、13:00～16:00
[火]	9:30～11:45、13:00～16:00
[水]	9:30～11:45、13:00～16:00
[木]	9:30～11:45、13:00～16:00
[金]	9:30～11:45、13:00～16:00
[土]	9:30～11:45、13:00～16:00

## 8 利用者のニーズに即した介護の実現に向けた具体的取組み

### (1) 居室担当制

各グループに、居室担当制を導入し、各利用者のADL状況を把握するとともに、「その人らしさ」の生活実現のための環境改善をはかり、利用者の方が住みやすい環境を構成してまいります。

### (2) グループ内係

各ADL項目に対してグループ内に係り（食事・排泄・入浴・生きがい）を置き、様々な視点から個々の状態に適した介護をOODA・PDCAに基づくケアプランの考えのもと提供することで、ケアの質の向上を目指します。

### (3) 委員会構成

各グループ、係り等から出た諸問題について、事業所として一貫したケアの提供をはかるために、それぞれ定期的に話し合いを持ち、経営理念である【「高齢者福祉のプロ集団を目指して!」「出来るか」「出来ないか」ではなく、「どうすれば出来るか」と考える!】を基本とし、諸問題について、事業所の成長を導き出す事柄と考え、スパイラルアップの精神で取り組みます。

### 〔Ⅲ〕 軽費老人ホーム・ケアハウス 長生苑

#### 1 目標

安心して暮らして頂けるよう日々、利用者と職員がコミュニケーションを図り心配事を気軽に相談出来る関係性を築きます。

#### 2 数値目標

93%以上

#### 3 生活の充実

- ・コロナ禍の中、感染予防に留意しながら日常生活を楽しく過ごしていただけるようニーズに合わせた企画・運営に努めていきます。具体的には、お茶会や運営懇談会、居室訪問、季節に合わせた行事等を計画し、時には入居者と一緒に行事の準備を行い、実施後は感想を聞き、関係職種で話し合い、より良い生活の場としてまいります。
- ・入居者のストレスが溜まらないよう毎日の些細なコミュニケーションを大事にして笑顔でいられる生活を送れるよう努めます。
- ・コロナ禍で外食が出来ない状況の中、年に数回「季節を食べよう」ランチを企画し、気分転換や季節を感じて頂きながらご利用者同士や職員との親交を深めていきます。
- ・ケアハウス内だけではなく、他事業所の職員とも情報を共有し、安心して快適に生活が出来るよう努めてまいります。ご家族に対しても状態に変化があった場合は、評価シートを活用し、現在の状態を知っていただき安全と安心を提供していきます。

#### 4 情報発信

- ・感染対策としてご家族との面会制限が続いている為ホームページ等で情報を発信し、日頃のご様子を知って頂く機会を増やしていきます。
- ・ホームページやケアネットを、随時更新し、活動や日常の様子・居室（設備）等の内容を発信していきます。
- ・感染予防の観点から見学して頂けない状況の為、相談者や問い合わせ時の意見を取り入れながら、より分かりやすいパンフレット等を作成します。
- ・居宅介護支援事業所はもとより、病院や老人保健施設、地域包括支援センター等への空き室情報を提供し、常に申込待機者が確保できるよう努めます。

#### 5 相談援助

- ・個人の今までの生活状況・性格等の情報収集を行い、それらをもとに心身の安定を図り、身体機能の低下を防げるように、その人らしさを大事にした個別の援助・協力を行ってまいります。
- ・入居者の状態を可視化できる自立のための評価シートを作成と更新、定期的に評価をおこない、状態維持が出来ているか確認を行うとともに、状態変化等の予測に努めます。
- ・機能低下等みられた際は、評価基準シートを元に情報を共有しご家族と話し合い、一日でも長くケアハウスで生活できるように、市町村や在宅福祉サービス等、関係機関と連携し、個々の状態にあった対応を図ります。
- ・日頃から、ご利用者同士、またご家族とより良い関係が構築できるよう、ご家族来苑時に活動



の報告を行い、日頃から情報を共有することにより、より良い関係を構築出来るよう情報の発信を行います。

- ・ケアハウスでの生活が困難と思える状況になった場合は、関係職員と協議し、次の過程に向けて円滑に移行できるようにご家族やケアマネと相談援助を行います。
- ・施設内における事業所間の交流を実施し、理解を深めることで他部署との協力支援、職員の意識・技術の向上を図ります。

## 6 生活援助

### <食事>

- ・「おいしく・楽しく」日々の食事の充実を目指します。
- ・季節感を取り入れた食事の提供を実施します。
- ・入居者の状態や希望に対して、栄養士等と調整を行い可能な限り代替食や提供方法の変更・対応に努めてまいります。
- ・ご本人の志向に沿えるよう、選択食を実施します。
- ・入居者の体調不良時の際は居室に食事を配膳します。

### <健康>

- ・コロナ感染予防として、ご利用者に手洗い・アルコールによる手指消毒・マスク着用を呼びかけ、折に触れ運営懇談会にて正しい方法をお伝えし再認識して頂き感染対策に努めます。
- ・年1回（4月頃）定期健康診断を実施し、診断結果についてはご本人、ご家族へ通知し、写しを保管・管理します。（他医療機関で実施を希望された方は、結果を提出していただきます。）
- ・低栄養・生活習慣病を予防する観点から支援を行います。
- ・入居者自身が日頃から健康維持に努められるよう、月1回健康相談会を設け、心身の状況を確認します。
- ・食中毒や感染症予防の健康教室を実施し、健康に対する意識を持っていただきます。
- ・体調不調時は、必要に応じて病院受診を促し健康を維持出来るよう看護職員をはじめ、家族・関係職員と連携し対応を図ります。
- ・介護予防体操、リハビリ体操等を月4回行い、身体を動かす機会を設け、身体機能の維持と向上に意識を持っていただきます。職員は個々の身体状況や認知面の理解力を観察する機会とし把握に努めます。

### <趣味>

- ・入居者のニーズにあわせた活動を提供してまいります。
- ・花や野菜作りを希望される方には、西側ベランダにプランターを設置し、自由に栽培できるような環境を整えてまいります。
- ・集団での取り組みとして落花生づくりを実施し、収穫したものを、お茶会で一緒に楽しむ機会を設けます。
- ・今まで生活してきたなかでの、趣味や特技を日々の関わりから見つけ出し、利用者の要望や状況を考慮しつつ、生きがい活動に取り入れてまいります。

## 7 行事について

- ・年間計画に基づき実施。
- ・敬老会、クリスマス忘年会、餅つき、新年会等、大きな行事については、居宅職員、事務職員、

看護職員等、関係職種と打ち合わせを密に行い協力を得ながら感染予防に十分注意して実施を図ってまいります。

## 8 地域との関係づくり

- ・セブンイレブン南吉田店の協力のもと、ご利用者の電話注文にて配達していただける関係づくりの継続を維持します。
- ・豊岡小学校との直接の交流が持てない中でも関係づくりが出来るようにしてまいります。  
(小学生とのメッセージ等の交換など)

## 9 防災・安全・環境面について

- ・火災及び自然災害等の非常事態に、自主的に身を守る意識を持っていただけるよう、日頃からの声かけと運営懇談会にて説明するとともに、避難訓練を実施します。
- ・避難訓練結果をもとに、個別に避難方法の説明を行います。
- ・非常災害時に備え、居室ごとに点検を行い、安全確保に努めます。
- ・緊急時の対応と連絡体制について、入居者及び身元保証人、関係機関と連携して整えます。
- ・緊急連絡を受けた職員は状況を確認し、適切な対応に努めます。
- ・夜間の管理体制について、必要事項を宿直者と特養夜勤職員へ伝達し、適切な管理体制を整えます。また、夜勤職員から連絡を受けた場合は、必要な対応を行います。

## 10 会議・各種委員会活動

- ・感染対策委員会
- ・非常災害対策委員会
- ・安全管理委員会
- ・高齢者虐待防止委員会
- ・労働安全衛生委員会
- ・ICT委員会

各種において情報発信・共有状況の確認、振り返りと推進を図ります。

基本的にはケア会議において、必要な検討を行い、情報の共有を図ります。

## [IV] デイサービスセンター 長生苑

### 1 業務方針

デイサービスセンター長生苑では、職員全員で利用者が、「家に閉じこもることなく積極的に地域社会へ参加できるような自立に向けた支援や、一日楽しみを持ち、体操やレクレーション等を提供し笑顔で充実された時間を過ごして頂ける支援」、「介護者の心身の負担の軽減を図るための支援」を目的として介護を提供します。

### 2 数値目標

1日の平均利用者数 20人以上 目標稼働率70%以上

① サービスの質の向上、接遇、意識改革。

② 受け持ち、以外の居宅介護支援事業所ケアマネとの関係強化

レク・イベント・行事の様子等、随時リアルタイムにホームページで開示し、担当ケアマネに報告・挨拶周りし利用者増加に繋げる。

③ 見学等の受け入れ（レクの写真や創作レクの作品など見学者と家族に参照して頂く）

### 3 サービスの質の向上実現のための具体的施策

#### (1) アクティビティの充実

ご利用者との意見交換、ご利用者の思いをふまえ、個々の利用者にとって生活の活性化及び各機能面の向上につながるプログラムを提案していきます。

#### ア 創作活動

季節感を取り入れた創作活動等を本人が選択（意思決定）し、利用者個々の状況に応じた参加が出来る場の提供をいたします。作品制作を通じて、意欲の向上、手指を動かすことによる機能的な維持向上へと結びつくような働きかけを行います。

また、制作して頂いた作品を展示、文化祭などに出品、持ち帰りなどすることにより、達成感や満足感を感じ楽しく制作できる機会を支援します。

#### イ 音楽活動

ウェブ動画やピアノなどの生演奏季節感を感じる歌等を見ていただくことにより、そこから連想していただく、回想法の導入や楽器等を用い、楽しんでいただきながら運動機能の維持等に努めます。

#### ウ 運動活動

日常生活に必要な動作を取り入れた運動プログラム（バランスボールやリズム体操、手先や下肢を使ったゲーム）を楽しく安全に行います。画像を見てリズムに合わせて楽しみながら心身機能向上及び運動機能面の向上がはかれることを目的とした活動を行います。

#### エ 生活支援活動

コロナ禍において洗濯物たたみ等、これまでご利用者の皆様が生活の中で習慣的に行ってきた体が覚えていることをしていただくことにより無理のないように指先等

の機能の維持に努めます

#### オ 健康活動

毎週1回、心と体の健康ケアとして、フラダンス、ケアピクスを実施します。生活習慣予防、運動不足の解消といった運動機能面、音楽と一緒に身体を動かすことによる認知症の予防といった認知症機能面の維持向上を目指します。さらに体を動かし心身ともに活性化することを目的とした活動を行います。

### (2) 職員資質の向上と技術の向上

利用者本位の視点に立ったケアについての意識向上を図り、サービス提供時のマナー、気使い、挨拶、言葉使いも高い意識を持つよう心がけていきます。

また、介護職員として必要な知識・技術の習得をし続けることにより、常に成長し、成熟度を高めていきます。

利用者個々のケアに関して、ケアプランに基づき適切なケアを提供できるよう努め、職員間の共通認識を高めて取り組みます。

## 4 サービス内容

### (1) 通所介護計画、介護予防（日常生活支援総合事業）

居宅サービス計画・介護予防（日常生活支援総合事業）計画に基づき、よりよい在宅生活を営むことができるよう、利用者一人ひとりのニーズ及び心身状況（残存機能や潜在能力）の確認のうえ、その有する能力の低下防止・維持向上に努めることができるようにケアプランを作成します。計画した（介護予防）通所介護計画は本人及び家族に同意を得ます。事後、サービスの実施状況及び目標の達成状況を記録します。

ア 居宅サービス計画及び介護予防（日常生活支援総合事業）計画に基づき（介護予防）通所介護計画の作成・見直し・評価を行います。

イ ケアプランに基づき、心身状況に合わせたサービスの提供を行ないます。

ウ 日々変化する利用者の心身状態の情報について記録等を通じ、共有し介護サービスを提供します。

エ サービス計画の変更が必要な場合は、居宅介護支援事業所及び地域包括支援センターと連絡調整をし、ケアプランの見直しの依頼を行います。

オ 担当者会議に出席し、ケアマネージャーだけではなく、他事業所との意見交換を行います。

### (2) 栄養ケア（栄養改善）

ア 利用開始時には嗜好に関する聞き取りを行い、利用調査票・食事箋に記入をおこないます。その方の特性に合わせた食事の提供を実施します。

イ 舌の運動、発声練習、嚥下体操等を毎日食事前に行う事により、口腔機能の向上及び嚥下機能の維持に努め、いつまでもおいしく食べる事のできる環境を作っていきます。

ウ 一人ひとりの咀嚼・嚥下状態・口腔状況・体調に合わせ、おいしく・安全に食事ができるよう食事形態を把握し、提供を行います。

エ コーヒー・紅茶・お茶をご用意し利用者の嗜好に合わせ、適時提供を行います。

オ 低栄養及びその恐れのある方には、ケアマネージャーと連携し、ご家族の協力の下、管理栄養士を中心とした多職種協働による栄養ケアマネジメントを実施し、予防・改

善に努めます。

### (3) 入浴

- ア ご利用者と職員がコミュニケーションをとりながら、ゆったりとし、心から温まる入浴サービスを提供いたします。
- イ 清潔感を味わいリフレッシュを図れるような安心安全な体制での入浴支援を提供します。
- ウ 一人ひとりの身体状況に合わせ（ケアプランに基づき）洗髪・洗身・着脱の介助・見守り等を行います。
- エ 浴室内の危険個所の把握・改善（環境整備）に努めます。

### (4) 機能訓練

自立支援・重度化防止に資する介護を推進するため機能訓練指導員の見守る中で、個々に合わせた心身機能の維持・向上に努めます。

#### ア 集団訓練

リハビリ体操（棒体操・足体操等）と認知症予防体操（脳トレしながら体操：ゴクニサイズ）集団プログラムにより、関節可動域や筋力の維持・向上に努めます。

#### イ 個別訓練

在宅での生活状況や望む生活を確認した上で、機能訓練指導員を中心として作成された計画に基づき、個々の状態にあった生活活動向上の訓練を行い、身体状態の維持・向上を図ります。なお、計画作成にあたっては、「本人が自宅において望む暮らし方」の実現に向け、実用性や動機付けができる目的指向型の訓練を行います。定期的に評価を実施し、適時プログラム内容の検討を行います。

#### ウ 外出活動

利用者個々のADL状況、意向をふまえたうえで、単に身体機能の維持回復だけではなく、心から健康に生活しようとする意欲を導き出すために、季節、天気に応じ、外出活動を行っていきます。

#### エ 生活機能向上連携加算

デイサービス職員とデイサービスに訪問していただいている理学療法士と共同でアセスメントを行ってましたが今後はICTを活用した動画により利用者の状態把握したうえで助言頂き進捗状況の評価し必要に応じて計画・訓練内容等の見直しをしていきます。

### (5) 健康管理

- ア 看護職員等によるバイタルサインのチェック（血圧・脈拍・体温・顔色等）を確実に行うことで、利用者の日々の健康状態を把握します。月一回の体重測定を実施します。
- イ 入浴時に身体・皮膚の状態確認を行い、状態に応じ家族へ適切な受診を図れるよう援助します。

※入浴介助加算・・・利用者の自宅での入浴の自立を図る観点から医師等、PT、介護福祉士、ケアマネージャー等が居宅を訪問し浴室での利用者の動作及び環境を評価

に向けていく算定をめざします。

- ウ 利用者の個々の疾病・健康状態の情報収集に努め、変化を把握し対応する。
- エ 体調不良時の際は状態観察を実施し、緊急時には必要な措置等適切かつ迅速な対応を行います。

#### (6) 家族との連携

- ア 利用者やご家族からの要望や相談に真摯な姿勢で応じ、利用における適切かつ迅速な対応を図ります。また、定期的に利用者・ご家族に意見を聞き、その結果を検証し、改善することで、ご利用者・ご家族にとってよりよいサービスの提供をはかれるようにします。
- イ 家族と密接な連絡や協力体制がとれるよう送迎時の伝達や連絡帳を通し、情報の共有を図ってまいります。

#### (7) 送迎体制

- ア 緊急時、適切な対応がはかれるよう、毎月 20 日を様々な想定し送迎訓練と定め実施します、
- イ 災害時、適切な対応がはかれるよう、年 2 回送迎時災害対策訓練を実施します。
- ウ 運転送迎及びご家族対応の向上をはかるため、定期的に職員同士で同乗することで、客観的に自らを高める体制を構築します。
- エ 安全安心な送迎が行えるよう日々車両の点検を行います。

#### (8) 各種委員会活動

- ・感染対策検討委員会
- ・非常災害対策委員会
- ・安全管理委員会
- ・高齢者虐待防止委員会
- ・労働安全衛生委員会
- ・ICT委員会

各種において情報発信・共有状況の確認、振り返りと推進を図ります。

一日の流れ  
(通所介護)

時刻	日課		業務内容
8:00	送迎車出発		来苑者確認・送迎・添乗
8:45			受け入れ準備
8:45	送迎車到着 ティータイム バイタルサインチェック (9:00～朝礼・申し送り)		お出迎え・靴履き替え・うがい・消毒  連絡帳確認 荷物(菓)確認
10:15	健康体操 レクリエーション (創作活動) 個別機能訓練	9:30～ 入浴 (爪切り・耳掃除)	①利用者状況確認・報告 ②連絡帳特記確認 健康体操の指導・機能促進 レクリエーション・見守り 入浴支援(洗身・洗髪)見守り・介助 着脱の見守り・介助 整容介助
11:30	健口体操		手洗い・うがい・手指消毒の援助
12:00	昼食 休憩		給食配下膳 食事の見守り・一部介助・全介助 入浴準備(浴室の環境整備)
13:00	余暇活動 個別機能訓練 レクリエーション	入浴 (爪切り・耳掃除)	入浴支援(洗身・洗髪)見守り・介助 着脱の見守り・介助 整容介助 機能促進・見守り (カンファレンス 14:00～14:30) 個人記録の記帳
15:00	ティータイム 発声訓練(歌) 帰宅準備		ティータイム準備 荷物確認 連絡帳記入
15:45			送迎車乗車介助
16:00	送迎車出発		見送り・送迎・添乗 フロアー・トイレ清掃(環境整備) 翌日の準備
16:45	送迎車到着		車両清掃・日誌
			ミーティング

介護予防（日常生活支援総合事業）

時刻	日課		業務内容
8:00	送迎車出発		来苑者確認・送迎・添乗
8:45			受け入れ準備
8:45	送迎車到着 ティータイム バイタルサインの確認 (9:00～朝礼・申し送り)		お出迎え うがい・消毒への働きかけ  連絡帳確認 荷物（薬）確認
10:15	健康体操 アクティビティプランの実施 レクリエーション 機能訓練 作業療法	9:30～ 入浴支援	①利用者との生活目標の確認 ②生活目標の設定 機能促進への働きかけ レクリエーション 入浴支援・見守り 着脱の見守り・他支援等
11:30	健口体操		手洗い・消毒の支援
12:00	昼食 休憩		給食配下膳 食事の見守り・支援 入浴準備（浴室の環境整備）
13:00	アクティビティプランの実施 余暇活動 機能訓練 レクリエーション	入浴支援	入浴支援・見守り 着脱の見守り 機能促進への働きかけ (カンファレンス 14:00～14:30) 個人記録の記帳
15:00	ティータイム 発声訓練（歌） 帰宅準備		ティータイム準備 荷物確認 連絡帳記入
15:45			送迎車乗車介助
16:00	送迎車出発		見送り・送迎・添乗 フロアー・トイレ清掃（環境整備） 翌日の準備
16:45	送迎車到着		車両清掃・日誌
			ミーティング

5 管理体制

- (1) 緊急の場合、家族・居宅介護支援事業所・地域包括支援センター等と連携をとり適切な対応をします。
- (2) 防災年間訓練計画に基づき避難訓練等の実施を図ります。
- (3) 室内の環境を整え衛生管理、安全管理に努めます。
- (4) 各種マニュアルを作成し、安全で効果的な業務が行えるよう努めます。



## 〔V〕 居宅介護支援センター 長生苑

### 1 業務方針

利用者が住み慣れた地域において自分らしい生活を継続する為、自己決定の尊重、自立支援を目指し、様々な社会資源を活用し在宅生活をサポートしていただけるように、一人ひとりに多職種が連携し支援してまいります。

事業の適正な運営を行うため、法令遵守を基本とし中立公平な立場から最善のケアプランが提供できるように努めていきます。

- (1) 利用者が保健医療・福祉の他職種協働で総合的なサービスを効果的に受けられるよう、関係機関と日々情報の共有・連携の強化を図ります。
- (2) 居宅介護支援、特定事業所加算（Ⅲ）の算定事業所として、質の高いケアマネジメントが提供できるように努めます。

### 2 稼働率・数値目標

介護支援専門員は、利用者個々に対してきめ細やかなサービス提供を図るため、1人あたりの標準担当件数を維持し35件とします。

### 3 具体的施策

- (1) 情報の共有・連携について

#### 【 関係機関 】

- ・運営に当たっては、各関係市町村、地域包括支援センター、在宅介護支援センター、指定介護保険施設、指定居宅介護サービス事業者、指定介護予防支援事業者、指定特定相談支援事業者、民間サービス事業者等との連携に努めます。

#### 【 医療 】

- ・入院時においては、連携シートを活用し医療との連携を図り、利用者が迅速に医療サービスを受けられるように情報提供を行います。
- ・在宅生活に復帰するにあたっては入院・入所中の情報収集を行い、必要なサービスの調整等がスムーズに行えるように連携してまいります。
- ・主治医との連携を図ってまいります。
- ・口腔機能維持のため歯科医師との連携を図ってまいります。

#### 【 地域 】

- ・法人として取り組む地域行事等に参加し、近隣住民の方々との交流の機会を持ち、地域のニーズを的確に把握し必要なサービスが提供できるようにしてまいります。

#### 【 法人 】

- ・相談員会議や利用者に関する会議に参加し、介護保険情報・地域の情報・利用者の最新情報を共有し、質の高いサービスが提供できるように連携を図ります。
- ・居宅会議を行い、ケアマネ間でサービスの問題点や改善点・地域情報の共有を図り、更に法人内でも共有していただけるように努めます。

・法人のコンプライアンスを重視し地域・事業所内の連携を図っていきます。

## (2) 特定事業所加算 (Ⅲ)

- ・保険者情報、社会資源などの地域の情報の集収、インフォーマルな社会資源の活用のため、長生郡市介護サービス事業者定例会へ参加してまいります。
- ・利用者に関する情報またはサービス提供に当たっての留意事項に係る伝達等を目的としたケア会議を週1回開催いたします。
- ・24時間電話対応可能な体制を確保し、かつ、必要に応じて利用者等の相談に対応する体制の構築を図ります。
- ・地域包括支援センターから支援が困難な事例を紹介された場合においても、事業所一体となり、居宅介護支援を提供いたします。
- ・地域包括支援センター等が実施する事例検討会に等に参加します。
- ・公立中立なケアマネジメント確保のため、同一のサービス等に係る事業者によって提供されたものの占める割合を80%未満とします。
- ・介護支援専門員実務研修における科目「ケアマネジメントの基本技術に関する実習」等を受け入れられるように協力体制を確保します。
- ・他の法人が運営する指定居宅介護支援事業所と共同で事例検討会、研修会等を実施してまいります。
- ・事業所は、特定事業所加算(Ⅲ)の算定事業所として質の高いケアマネジメントを行うよう努めます。自らその提供するサービスの質の評価をおこない、サービスの評価を常に見直すことで改善を図ります。

## 4 研修等

介護支援専門員の資質向上を図るため内外的な研修に参加し、相談支援できる知識の習得に努めます。行政機関主催の集団指導・研修会等に参加し、事業所内で最新の会議等で周知徹底を図ります。長生郡市定例会への参加により他事業所との情報交換に努めます。

## 5 個人情報

個人情報の保護に関する法律を遵守し、適正かつ適切な取扱いに努めます。居宅サービス事業所及び医療機関等への情報提供に際しては、利用者及び家族に個人情報使用の同意を得て実施します。

## 6 相談・苦情対応

利用者及び家族からの相談・苦情等に対応する窓口を設置し、自ら提供した居宅介護支援、又は居宅サービスに位置づけた指定居宅サービス等に関する利用者及び家族の要望・苦情等に対し、迅速に対応を行います。

## 7 会議・各種委員会活動

- ・感染症対策委員会
- ・非常災害対策委員会
- ・高齢者虐待防止委員会
- ・労働安全衛生委員会
- ・ICT委員会

必要な情報共有状況の確認、振り返りと推進を図ります。