

平成27年度

## つどい 運営ケア計画



小規模多機能ホーム つどいの家  
グループホーム つどいの家・桜町  
認知症カフェ（誰でもカフェ）

---

〒959-0130 燕市分水桜町3丁目3番16号  
TEL 0256(77)5511 FAX 0256(77)5020

〒959-0318 新潟県西蒲原郡弥彦村大字麓3036番地

**社会福祉法人 桜井の里福祉会**

TEL 0256(94)3939 FAX 0256(94)2552  
URL : <http://www.sakurai-fukushi.or.jp>

# つどい 運営ケア計画 目次

I	法人基本理念	・・・ 1
II	地域生活支援施設 つどい 運営方針	
	1 情 勢	・・・ 3
	2 運営方針	・・・ 4
	3 職員の基本倫理	・・・ 5
	4 目標及び具体的な取り組み	・・・ 6
	(1) 小規模多機能ホーム つどいの家	
	(2) グループホーム つどいの家・桜町	
	(3) さくらまちカフェ	
	5 非常災害対策	・・・ 8
III	社会福法人桜井の里福社会組織図	・・・ 9
	1 つどい 組織図	・・・ 10
	2 つどい 諸会議及び委員会運営	・・・ 11
	3 つどい 運営組織内容	・・・ 12
IV	つどい年間計画	・・・ 16
V	リスクマネジメントについて	・・・ 17
VI	桜井の里福社会研修システム	・・・ 21
VII	業務分掌表	・・・ 25

## 桜井の里福社会ケアの理念

- 「もう一つのわが家づくり」を目指します
- 「ご利用者のご家族の尊厳と権利を守り、人として当たり前前の生活」を保障します
- 「施設は地域の共有財産であり、地域住民、ご利用者、ご家族の利益を第一」とします

## 組織における職員の位置づけ

### 望む職員像

- ご利用者、ご家族のニーズにお応えする事のみならず、期待を超えるサービスを提供すること
- おいでになった人、全てにお土産をもってお帰りいただくサービス提供者であること
- 法人職員としての自覚と全体を考えた行動を行うこと
- 技術・感性（人の尊厳、立場、思いを大切にすること）の向上を目指すこと
- 専門性を大切にし、必要な資格は最低限必要なものとして取得すること

良質なサービスの提供・職員のやりがい

法人の成功

# まず大切なサービス

- どなたにも心からの温かい挨拶を行います
- 感じの良い受入れとお見送りをを行います
- 人として自分がされて嫌な事は行いません

## 職員の信条

全ての判断基準として、ご利用者とご家族の「安心感・心地よく利用できる事」「権利が守られ、人としての尊厳が守られている事」とします

- ①ご利用者の事を信頼し、常に話し、了解をもらって行います
- ②ご利用者を家族のように受け入れます
- ③ご利用者に呼び止められたら必ず立ち止まり話を聞きます  
（「ちょっと待って下さい」と言いません）
- ④いつもご利用者の傍らにいる事を大切にします
- ⑤ご利用者に障害があっても当たり前に行っている生活が送れるよう努力します
- ⑥障害を見るのではなく「生活者としての人」を見ていきます
- ⑦ご利用者に生活の中で役割を持っていただけるような関わり方をします
- ⑧職員主体の環境作りは行いません
- ⑨ご利用者中心の言葉遣いをし、否定語は使いません
- ⑩ご家族に、ご利用者の生活を共に考えるパートナーになっていただけるよう常に働きかけます
- ⑪ご利用者が自ら選び決定できるよう情報を伝えます
- ⑫ご利用者がいつでも外に出かけられるように配慮します

## Ⅱ 平成27年度 地域生活支援施設つどい 運営方針

### 1. 情勢

#### 1) 介護保険制度と認知症施策推進総合戦略（新オレンジプラン）

介護保険制度の創設から15年が過ぎ、介護サービスの提供は着実に拡充されてきました。しかし、今後更に増加する高齢者の、地域における暮らしを支えるために、2025年に向けて、医療・介護・予防・住まい・生活支援が包括的に確保することを目的とした「地域包括ケアシステム」の構築に向けての取り組みが進められています。

一方、増え続ける介護保険財政を反映し、2015年度介護報酬改定では、報酬の大幅ダウンが決定され、法人・事業所の経営は厳しさを増しています。また、介護保険制度と密接に関連した中で、認知症の人の増加に対応するため、「認知症施策推進総合戦略（新オレンジプラン）」が策定されました。その基本的考え方は「認知症の人の意思が尊重され、できるかぎり住み慣れた地域の良い環境で、自分らしく暮らし続けることができる社会の実現を目指す」としています。

当法人も、「地域住民・ご利用者・ご家族の利益を第一」に位置づけた上で、上記政策等を踏まえ、弥彦村・燕市・新潟市に必要な事業に、取り組んでいく必要があります。

#### 2) 社会福祉法人桜井の里福祉会の取り組み

桜井の里福祉会は、特別養護老人ホーム桜井の里開設から満21年を経過しました。これまでの間、関係市町村と密接な連携のもと、地域に必要な事業を展開してきて、現在33事業所、職員数も380人体制となりました。私達が事業を行っている地域では、「家で生活したいけど、本人・介護者の負担が大きい」「家で過ごすために生活全般（買い物、受診、生きがいなど）を支援するサービスが必要」「施設入居の待機期間が長い」などの声を多く聞きます。サービスは必要ですが、被保険者の介護保険料、市町村の財政的の負担は限界に近くなっています。こういう時だからこそ、「お金をかけない、負担があまり増えない、必要なサービスを」知恵を結集して作っていく必要があると思います。一法人ができることは限られていますが、国の動きもよく見ながら、多くの皆様の力をお借りし、法人としての歩みを進めていきたいと思えます。

### 3) 平成27年度社会福祉法人桜井の里福祉会の重点的取り組み

- 1) 介護報酬ダウンによる収入減と収支悪化に対する効率的経営の徹底を行います。
- 2) 人材確保とサービスの質向上のための、職員の待遇改善に今後共取り組みます。
- 3) 法人にとって職員こそ財産であり、職員のキャリア形成の仕組み、研修体制の充実を図っていきます。
- 4) 本年度稼働を始める、地域生活支援施設つどいの（認知症グループホーム18名、小規模多機能居宅介護、認知症カフェ等）の安定的運営と、地域に根ざした事業所となるよう全力で取り組んでいきます。
- 5) 弥彦村内、燕市内での365日配食サービスの充実、及び高齢者が必要な生活支援サービスの具体的検討を行っていきます。
- 6) その他地域で必要な事業に積極的に取り組みます。

## 2. 地域生活支援施設 つどい 運営方針

### 1) はじめに

地域生活支援施設つどいは、“住み慣れた地域でいつまでも暮らしたい”を支援していくために、この度、分水桜町地区に開設しました。認知症グループホーム、小規模多機能型居宅介護を併せ持ち、通い、泊り、訪問の機能で在宅生活を支えています。また、認知症の方のもう一つのわが家として、できる力を継続しながら安心した生活を支えています。

そして、足湯と認知症カフェを常設し、認知症の方をはじめ地域の人たちの集える場として提供していきます。

### 2) 運営方針

#### (1) 基本理念

『住み慣れた地域で  
いつまでも暮らしたい』を支援いたします。

#### (2) ケアの基本方針

- ①私たちは、お一人おひとりのこれまでの暮らしを大切にしていきます。
- ②私たちは、お一人おひとりのこれからの暮らしを大切にしていきます。
- ③私たちは、お一人おひとりが最後まで住み慣れた地域で暮らせるよう支援していきます。

④私たちは、地域の一員であることの自覚をもち、地域との関係を大切にしていきます。

⑤私たちは、地域に開かれた施設となるよう努めます。

### 3. 職員の基本倫理（老人福祉施設倫理綱領より）

老人福祉施設は、わが国を豊かでやすらぎのある高齢社会とするために大きな役割を担っており、そこに働く私たちには、すべての国民から、大きな期待がよせられています。この期待に応えるためには、関係法令を遵守するだけにとどまらず、ご利用者に対しノーマライゼーションと人権尊重の理念に基づき、専門的サービスを提供する義務があり、社会の信頼に応えるために、公平・公正なサービスの実現に努める必要があります。私たちは、このような自覚と決意をさらに強固なものとするため、老人福祉施設で働くすべての人々が厳守すべき『老人福祉施設倫理綱領』をここに定めます。

#### (1) 施設の使命

老人福祉施設は、地域社会の支持を受けて、高齢者が地域で安心して生活を送ることができる拠点施設となることを使命とします。

#### (2) 公平・公正な施設運営の遵守

老人福祉施設で働く私たちは、高齢者の生活と人権を擁護するため、自己点検を強化し、公平・公正な開かれた施設運営に努めます。

#### (3) 利用者の生活の質の向上

老人福祉施設で働く私たちは、利用者一人ひとりのニーズと意思を尊重し、可能性の実現と生活の質の向上に努めます。

#### (4) 従事者の資質・専門性の向上

老人福祉施設で働く私たちは、常に誠意をもって質の高いサービスが提供できるよう、研修・研究に励み、専門性の向上に努めます。

#### (5) 地域福祉の向上

老人福祉施設で働く私たちは、地域社会の一員として自覚を持ち、保健・医療等関連分野との連携を強化し、地域福祉の向上に努めます。

#### (6) 国際的視野での活動

老人福祉施設で働く私たちは、諸外国との交流を促進し、国際的視野にたち、相互の理解を深め、福祉の推進に資するよう努めます。

## 4. 目標と具体的取り組み

### <小規模多機能ホーム つどいの家 基本の機能>

#### (1) 通い

- ① 決められた時間に囚われるのではなく、ご利用者の状態や、ご家族の状況に合わせて、サービスの提供時間や方法を柔軟に変化させることで在宅生活を支援します。
- ② ご利用者と丁寧に関わることで、職員はご利用者の変化に早めに気づくことができ、ご家族とのコミュニケーションも密に図っていきます。自宅での生活を総合的に支援します。
- ③ ご利用者の自宅での暮らしと、ご家族の状況、地域社会との関わりを把握したうえで、適切なサービス提供を通じてその関わりの継続・構築・修復を支援します。

#### (2) 宿泊

- ① 馴染みの関係が作られ、通いの延長線上で利用することができます。通いから、そのまま連続的に繋がった機能として支援します。
- ② 通いと同じ馴染みの場所、馴染みの職員が支援します。

#### (3) 訪問

- ① 自宅で過ごしている時間でも、同じ馴染みの職員が訪問します。
- ② ご利用者だけではなく、ご家族との関係も大切にし、その日の状況に即応したサービスを提供します。

#### i. 重点目標

- ① 私たちは、『つどいの家』が、楽しいと言ってもらえることを目指します。
- ② 私たちは、『つどいの家』で、安心して過ごしていただける環境づくりを目指します。
- ③ 私たちは、ご利用者の自宅での生活の時間を大切にし、ニーズを探りながら支援していくことを目指します。
- ④ 私たちは、ご利用者・ご家族、そして地域を大切にし、良い関係作りを目指します。

#### ii. 具体的取り組み

- ① お一人おひとりとしっかりとお話をしていきます。
- ② ご利用者同士の関係性やつながりに気を配り、居心地の良い環境を作ります。

- ③ ・自宅へ訪問し、自宅での生活の様子やご家族と話す時間を作ります。  
・日々の生活から、お一人おひとりのニーズを探り、ご本人参加のコンファレンスを得て、ライフサポートワークプランを作成し、実践していきます。
- ④ ご利用者・ご家族との時間を大切にするとともに、地域の方々に足を運んでいただけるような場を作ります。また、地域の催し物にも積極的に参加していきます。

### <グループホーム つどいの家・桜町>

#### i. 重点目標

- ① 私たちは、その人らしさを大切にし、日々の暮らしの中で楽しみを見つけていけることを目指します。
- ② 私たちは、お一人おひとりの声に耳を傾け、ご家族とともに個々の支援ができることを目指します。
- ③ 私たちは、『つどいの家・桜町』が、地域のよりどころとしての存在となることを目指します。

#### ii. 具体的な取り組み

- ① ・お一人おひとりの「できること」を大切にし、暮らしの中で役割をもっていけるよう支援します。  
・自分にとっての楽しみや喜びをみつけていける様に支援します。
- ② ・お一人おひとりの言葉や心の声に耳を傾けて、時間をかけてお聞きします。  
・環境整備もご家族と連携しながら行います。  
・地域での催し物などへ積極的に参加します。
- ③ 地域サロンをはじめ、地域の方々との交流に取り組んでいきます。

### <さくらまち カフェ>

#### i. 重点目標

- ① 認知症の方々を中心に、ご家族・地域の方々が誰でも集える場を提供し、さまざまな相談や情報交換の場とします。

#### ii. 具体的取り組み

- ・ご利用者やご家族だけでなく、地域の方が寄りたくなるような環境を作ります。

- ・いつも足湯をが利用できるように準備をします。
- ・遊ぶことや学ぶことを計画しながら、交流の場にしていきます。
- ・情報を発信できる場にしていきます。
- ・認知症の方々を中心に地域の方の集う場として提供します。

## 5. 非常災害対策

### (1) 考え方

- ・災害発生時、職員が冷静沈着に行動できるように心構えを持ち、日々の訓練を行い、ご利用者が安心して生活できるように職員が一丸となって努力します。

### (2) 災害時行動マニュアル

- ① 火災が発生した場合、初期消火と同時にご利用者の安全確保を図り、非常口より迅速に避難して頂きます。各消防機関及び緊急連絡網を使用して、速やかに応援要請をかけます。
- ② 震災時、燕市・弥彦村・旧西蒲原地区及び近隣区域が震度5以上の場合は、各々の判断で施設へ集合することを義務づけます。
- ③ 落雷災害時、近隣職員が施設内状況を確認して、連絡が取れる職員から順次連絡を入れて施設へ来るようにします。
- ④ 自然災害時（水害等）は、電話連絡等で職員が情報収集し施設に来られる職員は、自発的に施設へ来るようにします。
- ⑤ 雪災害時、積雪が一晩に1mになったら宿直員から職員へ連絡を入れ、施設内の非常口の確保及び、緊急時の車両等、通路確保を行なうため職員は施設へ来て作業をします。

### (3) 消防計画及び避難訓練

- ・職員の防災基礎知識・防災器具等の取り扱いについて、防災教育を行い、常に防災意識を高め、日々努力し、ご利用者が安全に生活できるように努めます。
- ・職員による緊急連絡網・非常口の安全な避難方法の習得・火災発生時の総合避難訓練等を実施して、施設内の防災に努めます。

### (4) 緊急連絡体制

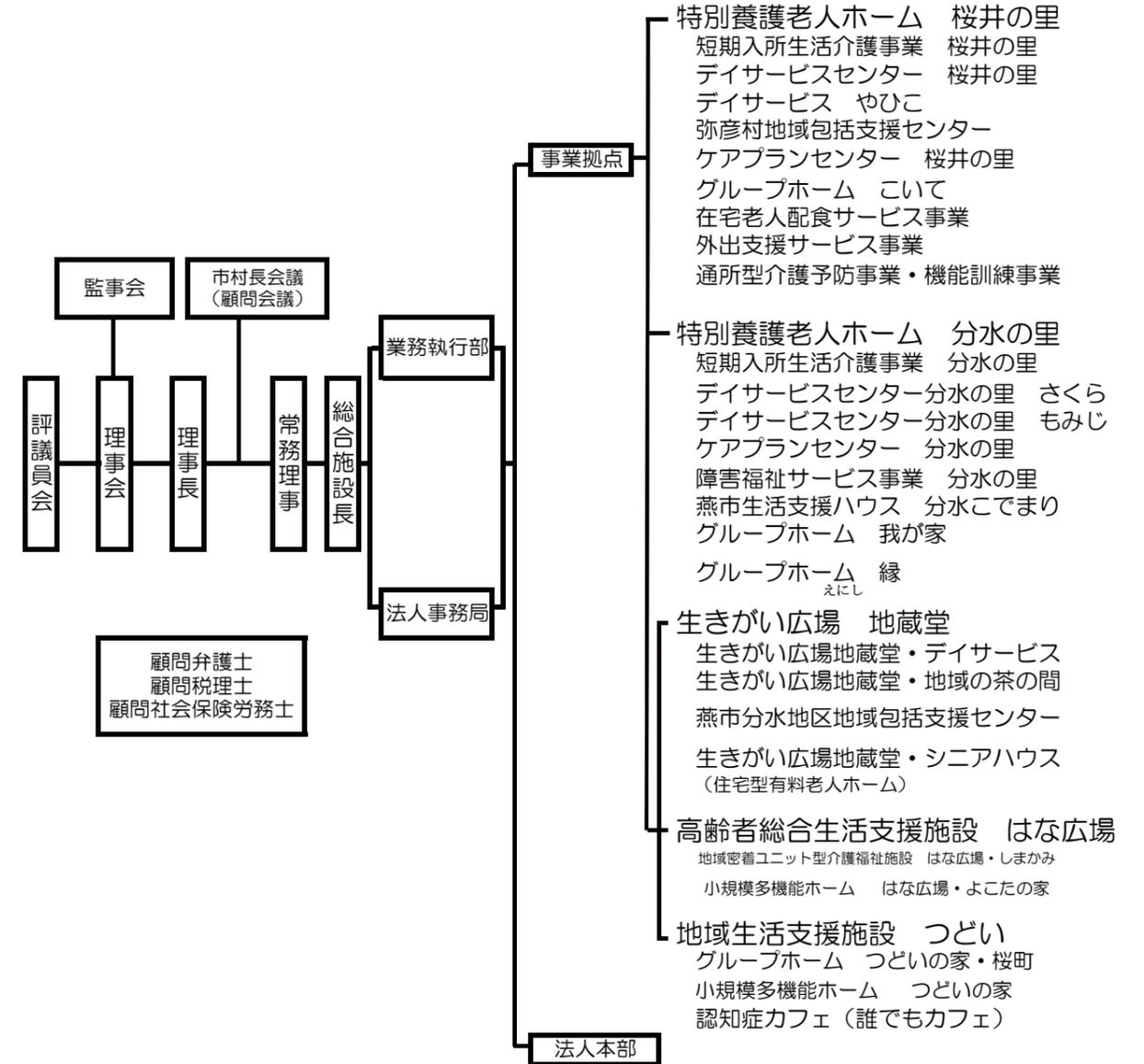
- ・発見者からメール配信や電話連絡網での応援要請を受けた職員は、内容を正確に把握した後、迅速に次の職員へ連絡して行動します。

### (5) 火災報知機及びスプリンクラー設備

- ・6ヶ月ごとに業者による自主点検を行い設備の機能保持に努め、万全を図っていきます

## Ⅲ. 社会福祉法人 桜井の里福祉会 組織図・法人本部体制

### 1. 組織図



### 2. 法人事務局

(1) 構成・・・いずれも理事長が任命する

- ① 常務理事
- ② 総合施設長
- ③ 事務局長
- ④ 事務局員

(2) 業務

- ① 定款及び重要な諸規程の立案、調整事項
- ② 理事会、評議員会、他重要会議の企画・立案、調整事項
- ③ 法人及び各施設の事業・財務計画の立案、調整事項
- ④ 法人全体にかかわる人事管理、給与、庶務。総務に関する事項
- ⑤ 法人事務局会議の企画、運営

### 3. 業務執行部

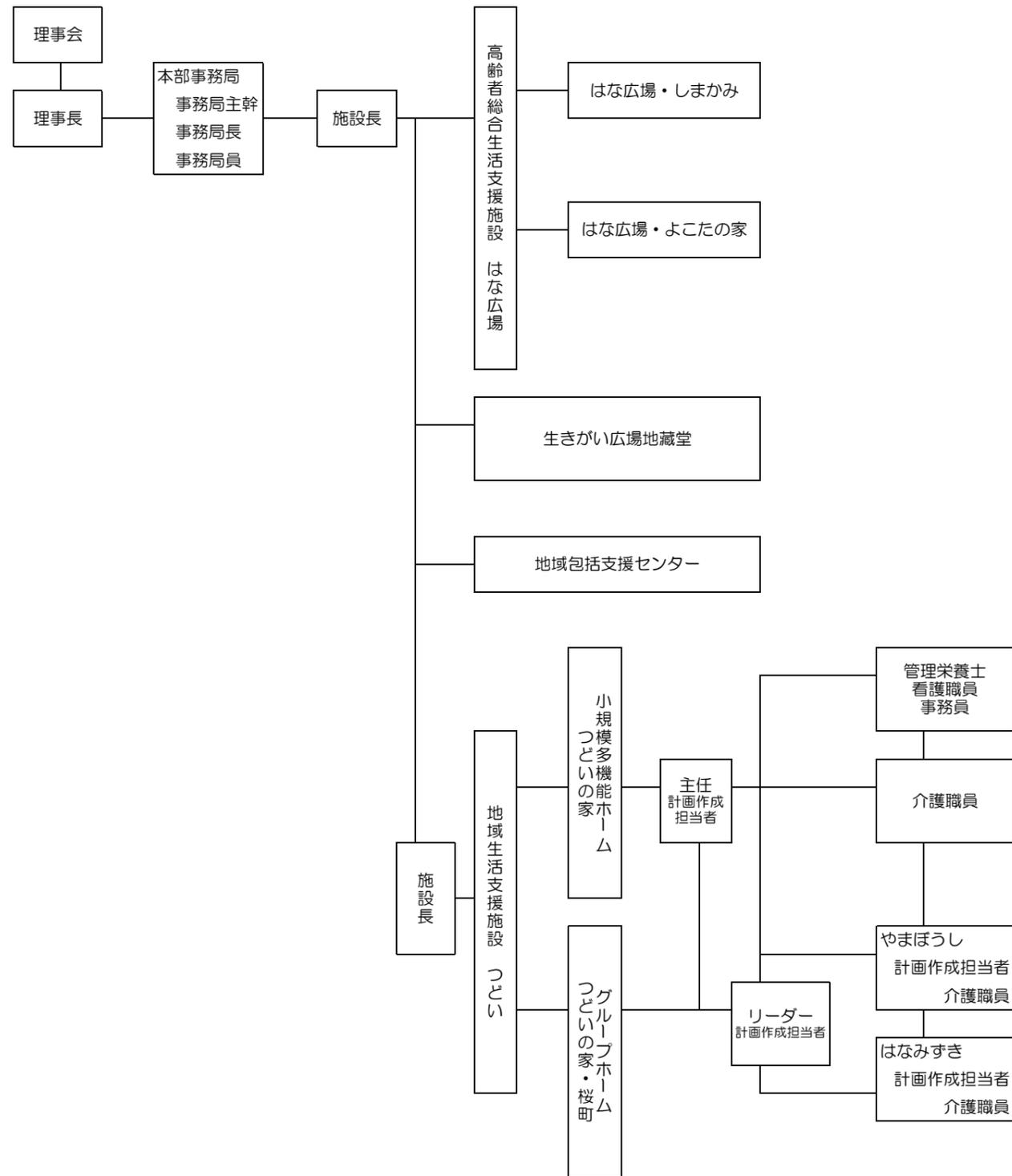
(1) 構成

理事長、常務理事、総合施設長、各拠点施設長、事務局長等

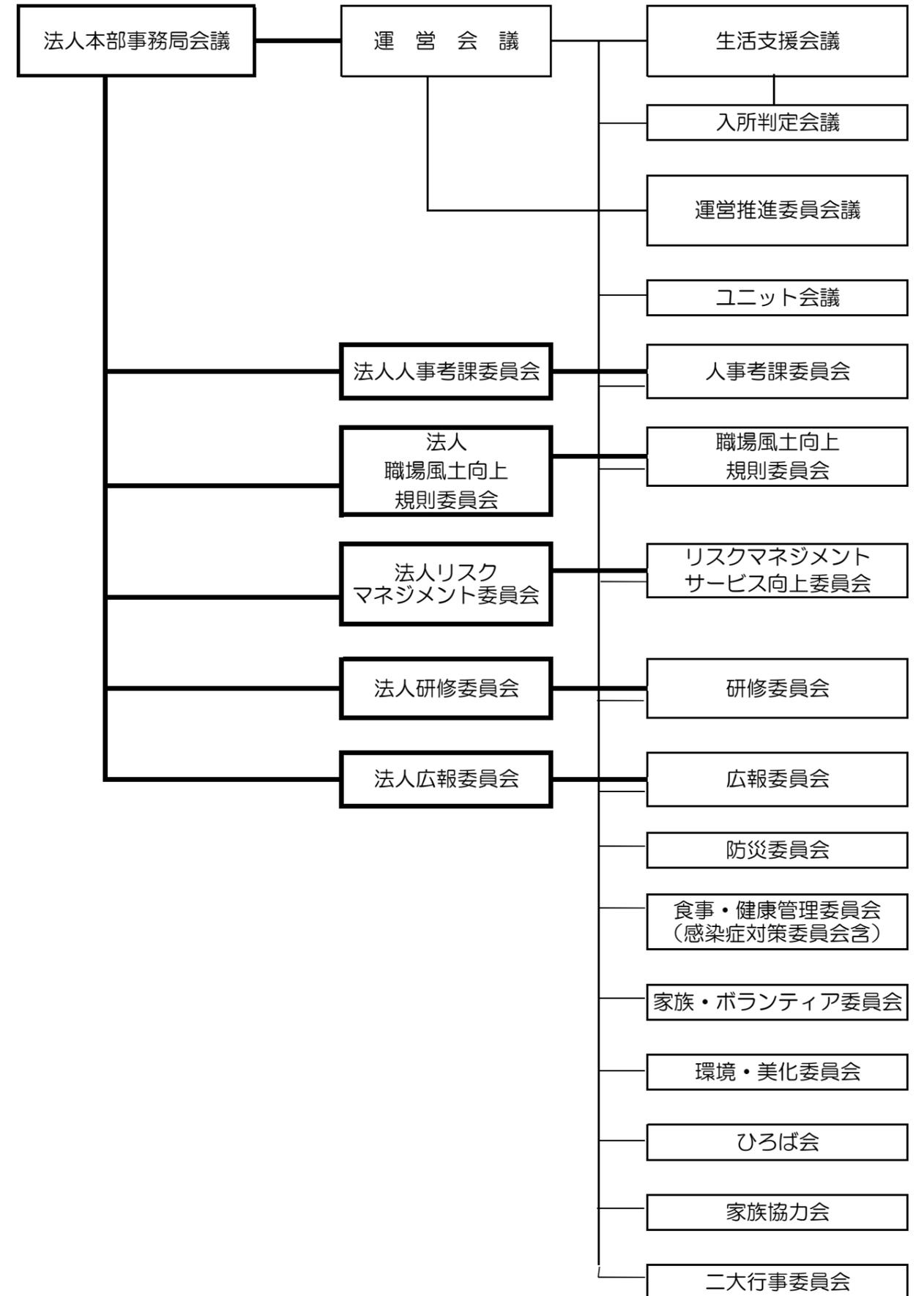
(2) 業務

- ① 法人全体の経営戦略・重要な案件の立案、調整事項
- ② 各施設のサービスの提供状況、品質管理に関する事項
- ③ 経営に係る重要な会議の企画、運営

1. 地域生活支援施設 つどい 組織図



2. つどい 諸会議及び委員会運営



### 3. つどい 運営組織内容

#### 1) 運営会議

- ・毎月1回(第4木曜日)に開催し、施設の運営・利用者状況報告・ケア全般の協議・事業実績・収入報告及び検証等を協議いたします。はな広場・生きがい広場地蔵堂・つどいと共に開催します。

《出席者：施設長・副施設長・管理者・主任・リーダー》

開催場所：はな広場 (4月・7月・10月・1月)

生きがい広場 (5月・8月・11月・2月)

つどい (6月・9月・12月・3月)

#### 2) 生活支援会議

- ・毎月1回(第2月曜日)に開催し、月ごとに入居者・利用者の生活支援に対するテーマを決めて、グループワークにより意見交換を行い専門職としてのスキルアップを図ります。

《出席者：全職員対象》

#### 3) 入居判定会議

- ・毎月1回(第2月曜日)に開催し、つどいの家・桜町の入居・退居について協議し、入所規準に基づき判定いたします。

《出席者：施設長・看護職員・計画作成担当者(介護支援専門員)・介護福祉士・第三者委員》

#### 4) フロア会議

- ・毎月1回、入居者・利用者の会の後に各部署ごとに開催し、入居者・利用者からのご意見ご要望に関すること、課題・業務改善等を協議いたします。

《出席者：各フロア職員》

#### 5) 運営推進会議

- ・地域密着型サービスにおいて義務づけられている委員会を設置し、提供しているサービスを明らかにし、地域に根差したサービスを行うため、2ヶ月毎に開催します。

《出席者：施設長・計画作成担当者・利用者代表・ご家族代表・地域代表・地域包括支援センター職員・燕市担当者等》

- ・開催予定月(4月・6月・8月・10月・12月・2月)

#### 6) 専門委員会

- ① 食事・健康委員会(感染症対策・褥瘡管理・医療ガス・痰吸引安全委員会含む)  
(はな広場・生きがい広場地蔵堂・つどい合同開催)

- ・ご利用者・職員の健康管理・感染症予防対策・褥瘡予防対策・医療ガス・痰吸

引等に関する事柄について活動します。職員の定期健康診断の計画・実施を行います。

- ・ご利用者に喜んで頂く食事の提供のために、利用者も含めた嗜好調査を実施し、問題点の検討や調整・計画を行います。
- ・カフェの運営(計画・準備・実施等)を行います。
- ・毎月第3水曜日に委員会を行います。

#### ② 防災委員会

(はな広場・生きがい広場地蔵堂・つどい合同開催)

- ・防災訓練の企画・実施及び関係機関との連絡調整。日常の防災・安全体制の確立・非常時への対応等を行います。
- ・毎月第2木曜日に委員会を行います。

#### ③ 家族会・ボランティア委員会

(はな広場・生きがい広場地蔵堂・つどい合同開催)

- ・家族会の事務局活動・運営を行います。
- ・ボランティアの受け入れ・検討・調整・連絡・意見交換の実施を行います。
- ・毎月第3木曜日に委員会を行います。

#### ④ 環境・美化委員会

(各事業所ごとに開催)

- ・施設・事業所内外の環境の整備及び、美化に関する計画・実行等を行います。
- ・ゴミの処理について職員の意識の啓発・管理を図ります。
- ・毎月第3金曜日に委員会を行います。

#### ⑤ ひろば会

(はな広場・生きがい広場地蔵堂・つどい合同開催)

- ・職員の親睦・互助を目的とし、親睦行事・研修会を企画し、会費による運営を行います。
- ・毎月第4金曜日に委員会を行います。

#### ⑥ 二大行事実行委員会

- ・8月に地域の方と一緒に楽しめる「ひろば祭り」の企画を行います。はな広場・生きがい広場地蔵堂・つどいと合同開催します。
- ・12月にご家族と一緒に楽しめる、クリスマス忘年会を企画します。
- ・委員会は開催まで随時行います。

## 法人対応

桜井の里福祉会として、桜井の里・分水の里・はな広場・生きがい広場地蔵堂・つどいに下記の委員会を設置し、法人挙げて諸問題に取り組みます。

- ◎ リスクマネジメント・サービス向上委員会（身体拘束廃止検討委員会含む）
  - ・事故報告のまとめ・検証・改善・ヒヤリハット報告の検証を行いながら、事故防止に努めます。
  - ・ご利用者が望むサービスを提供するために、サービス評価（内部・外部）等を取り入れ、苦情・意見内容をまとめ、施設の現状や課題を明らかにします。
  - ・身体拘束廃止（グレーゾーンの関わり含む）についての検討・対策を講じて行きます。
  - ・毎月第2水曜日に委員会を行います。（法人合同会議は随時）
  
- ◎ 研修委員会
  - ・施設内研修の企画及び運営、外部研修の伝達講習、研究発表等への積極的な参加を図ります。また桜井の里・分水の里と連携し、法人研修の運営を行います。
  - ・毎月第1木曜日に委員会を行います。（法人合同会議は随時）
  
- ◎ 広報委員会
  - ・桜井の里福祉会広報誌・ホームページの企画・編集・発行を行います。施設の情報公開による地域交流の促進を図ります。施設内の写真の管理を行います。
  - ・毎月第4水曜日に委員会を行います。（法人合同会議は随時）
  
- ◎ 人事考課委員会
  - ・桜井の里福祉会人事考課が円滑に行えるように、協議します。
  - ・人事考課者の研修の企画・実施を行います。
  
- ◎ 職場風土向上・規則改正委員会
  - ・21世紀職業財団より、職場風土改革促進事業への取り組みを導入し、職員が働きやすい環境作りを行うために、法人と職員が共に協議し行います。
  - ・必要な規則の改正について提起し検討します。

## ◎ 委員会予定表

第2水曜日	リスクマネジメント サービス向上委員会 (身体拘束廃止委員会含む)	第1木曜日	研修委員会
第3水曜日	食事・健康委員会 (感染症対策・褥瘡管理・医療ガス安全・喫吸引等安全委員会含む)	第2木曜日	防災委員会
第4水曜日	広報委員会	第3木曜日	家族会・ボランティア委員会
第3金曜日	環境・美化委員会	第4金曜日	ひろば会

#### Ⅳ つどい 年間計画

	行事関係	会議・設備・環境関係	部署内研修
4月	お花見お楽しみ会 おいらん道中見学	職員辞令交付 運営推進会議 夜勤職員健康診断	認知症共同生活介護事業 の法令・制度に関する研 修
5月	牡丹園 白藤見学	行方不明者搜索訓練	認知症ケアに関する研 修
6月	ドライブ	運営推進会議 職員検便検査	食中毒・感染症の予防 に関する研修・事例 検討
7月	バーベキュー大会 分水祭り見学	避難訓練	成年後見制度・権利擁 護に関する研修
8月	分水の里まつり	運営推進会議	非常災害時の対応に関す る研修
9月	敬老会・お彼岸	行方不明者搜索訓練 職員検便検査	事故の発生又はその再 発防止に関する研修
10月	秋を楽しむ会	運営推進会議 避難訓練（消防立会）	感染症の予防に関する 研修
11月	菊祭り・もみじ狩り	行方不明者搜索訓練 地震想定避難訓練 予防接種 職員健康診断	緊急時、急変時の対応 に関する研修
12月	クリスマス忘年会	運営推進会議 職員検便検査 大掃除	認知症ケアに関する研修 （事例検討会）
1月	お正月・繭玉飾り 新年会		身体拘束等の排除の取 り組み・虐待防止に関 する研修
2月	節分・天神講	運営推進会議 行方不明者搜索訓練 職員検便検査	プライバシーの保護に関 する研修
3月	ひな祭り・お彼岸		認知症の人の行為・行動 を妨げないための検討会
毎月	フロア会議・お誕生日会等を含めた行事 ※法人グループホーム部門会議は年4回開催する		<2月に実施予定> 認知症の人が求める支 援の11の視点を振り 返る （職員アセスメント）

#### Ⅴ リスクマネジメントについて

##### （1）意見及び苦情解決システムについて

- サービス利用時やご来園時にお気づきの点やご要望、ご不満など施設への貴重なご意見は随時お受けしています。  
その方法として、ご意見や苦情を下記のいずれかの方法でお申し立ていただけます。
  - ① 施設内にあるご意見箱、アンケート用紙の使用
  - ② サービス利用時に職員に伝える
  - ③ 苦情担当者に伝える
  - ④ 第三者委員に伝える
  - ⑤ 役場、新潟県国民健康保険連合会介護サービス相談室
  - ⑥ 新潟県サービス運営適正委員会に申し立てる事ができます
- ご意見や苦情をいただきましたら、受付者はご意見・苦情受付簿に記入します。報告がなされた後、施設からの説明や改善への話し合いが必要になった場合には誠意を持って対応させていただきます。また、苦情の解決にあたって第三委員の立会いをもとめることができます。
- 社会福祉法人桜井の里福祉会、福祉サービスに関する意見及び苦情解決要領を定め、各法人内の事業所において、ご利用者等から寄せられる意見及び苦情等を適切に解決することで利用者の権利を擁するとともに、提供するサービスの品質を向上させていきます。

##### （2）苦情解決担当者とその連絡先

	電話番号	職名	氏名
地域生活支援施設 つどい	0256	施設長	青木裕子
苦情解決総括責任者	77-5511		
小規模多機能ホーム つどいの家	//	計画作成担当者 （主任）	山崎秀則
グループホーム つどいの家・桜町	//	計画作成担当者 （リーダー） 計画作成担当者	山田美恵 金田真紀子

◎ 施設内で発生した事故について

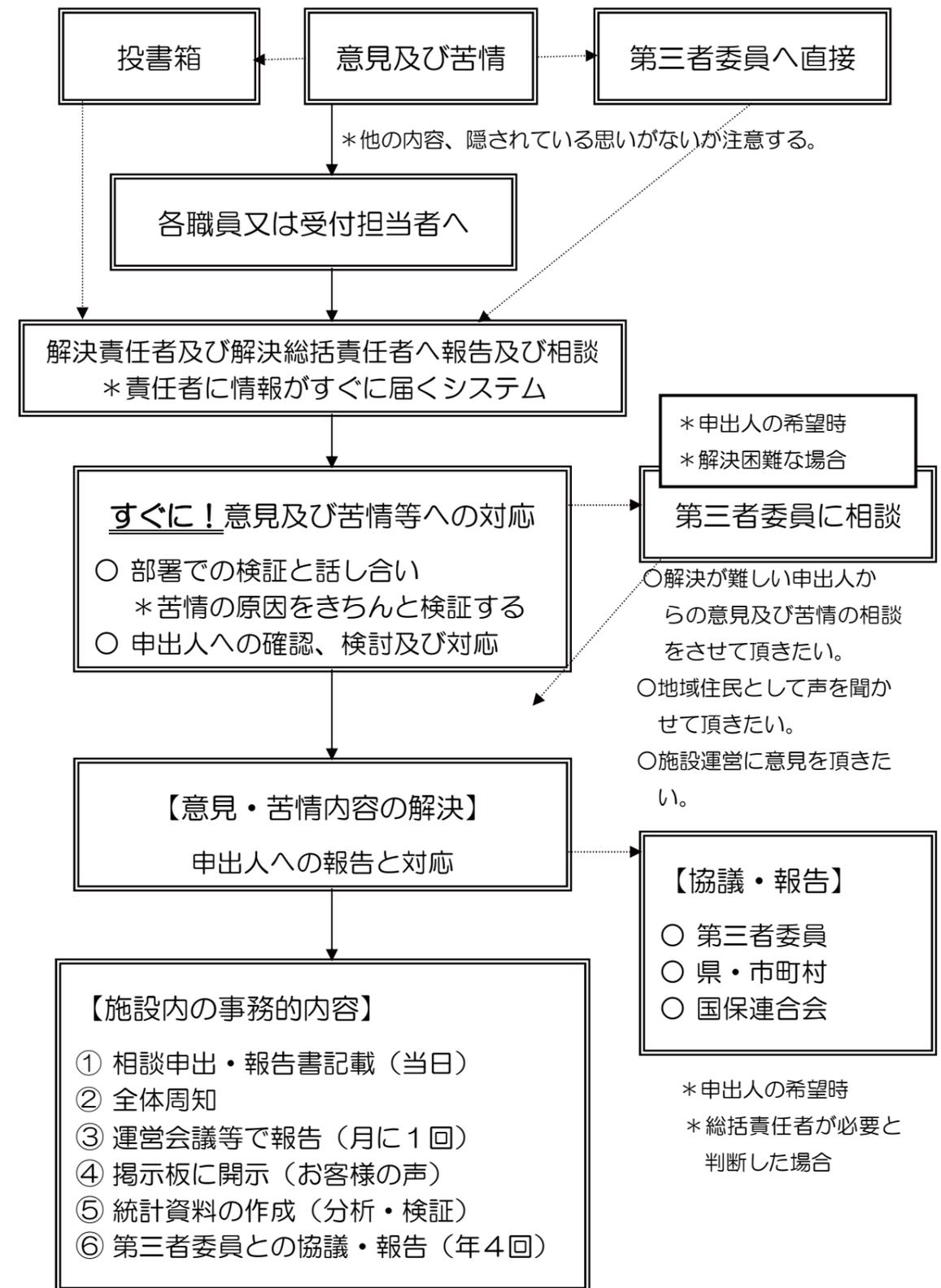
施設内で事故が発生した場合、まず、ご利用者のケガの状況をきちんと把握し  
手当、受診の必要性などの判断を迅速に対応いたします。

同時にご家族へのご連絡も併せて行います。また、施設側に事故の原因があり、  
受診や入院などが必要になった場合は施設加入保険会社と相談の上、治療費や  
お見舞い金を出させていただきます。

また、事故の原因や今後の対応についても施設内で話し合いを持ち、同じ事故  
を繰り返さないような改善策を立てていきます。

特別養護老人ホーム 社会福祉法人桜井の里福祉会

『意見及び苦情等解決のシステム』

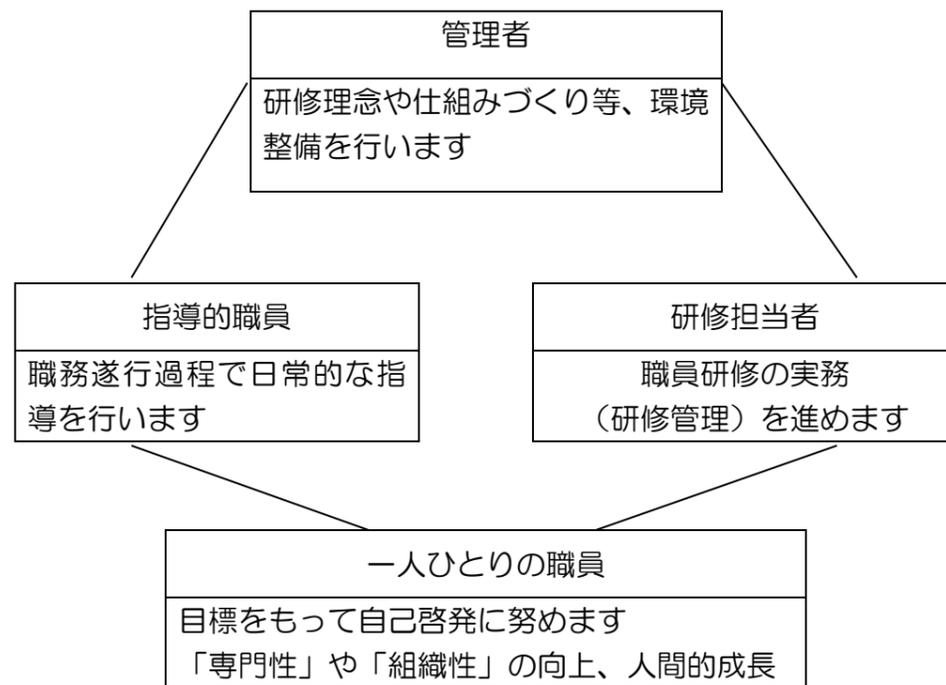


## VI 桜井の里福祉社会 研修システム

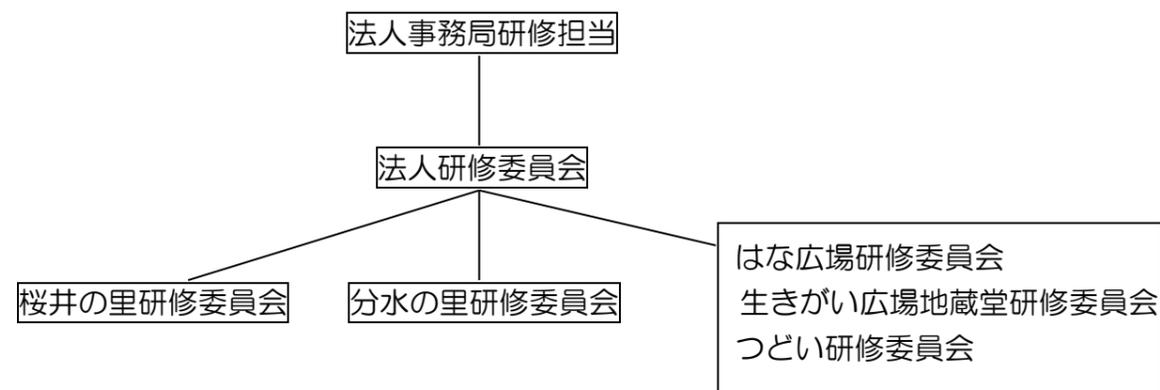
### (1) 『定義・目的』

- ① 桜井の里福祉社会全体の研修と各施設での研修を通じて、職員一人ひとりのケアの質、サービスの質の向上、組織の一員としての意識向上を図ります。
- ② ケアサービスの実践の場である職務を通じて、一人ひとりが、自律的に自己能力の開発を積極的に図っていきけるよう、指導・育成を行います。
- ③ 全職員の豊かで充実した職業生活と個々の人間性を深める支援、援助活動であり、職員の資質の向上及び自己啓発の機会とします。

### (2) 『職場研修』を担うそれぞれの基本的役割



### (3) 『体系図』



### (4) 『研修計画』

研修区分		対象者	研修内容	期間
新規採用職員研修	自主実習	新規採用	配属予定部署での体験研修	3日間
	集合研修	～ 1年未満	法人理念や基本的考えの理解、介護サービスに関する基本を理解、業務遂行の為に基本的知識・技術の習得を行う。	5日間
	日々の振り返り		担当指導職員から日々の仕事を通じて学ぶ。	3ヶ月間
	フィードバック研修(面接)	1ヶ月～5ヶ月 修了時点	研修ノートを毎日記入して提出する。常務理事、施設長、部署長と面接し自らの振り返りと今後の目標を設定する。	1日
	フォローアップ研修	採用後 6ヶ月を経過した者	6ヶ月間の振り返りを通じて、課題とこれからの目標を明確にする。	
階層別①研修	利用者体験研修	1年以上5年未満の職員	利用者の置かれている生活を体験し、ケアの質の改善、自らの資質の向上を図る。	1日 (採用後5年以内に行う)
	集合研修	採用2年目	講義 「認知症ケアを学ぶ」 【目的】 認知症の症状が本人の生活に及ぼす影響を示し、生活障害の理解を深めることや高齢者への周囲の不適切な対応・環境が及ぼす心理面の影響の内容を理解する。	1日
階層別②研修	集合研修	採用3年目	講義 「生活の捉え方」 【目的】 認知症という障害を再度確認し、その生涯を抱える中で自立した生活を送る意味と、それを支援することの重要性を学び、日々のご利用者との関わりで実践できる。	1日
階層別③研修	集合研修	採用5年目	講義 「意思決定と権利擁護について」 【目的】 認知症により、日常生活の中で制限されてしまう個人の自由や意思決定が、本来どのように保障されるべきか理解でき、研修で学んだことを日々のご利用者との関わりで実践し、部署内で提案ができる。	1日
階層別④研修	集合研修	採用10年目 *対象職員を9年目・10年目として隔年開催とする。	講義 「中核的職員としての役割」 【目的】 介護現場の中核的な職員として、部署やフロア等でケアの目標や目的を具体化していくために、中核的な職員が担う役割と、実践していくために必要な考え方の視点を習得することができる。	1日

研修区分		対象者	研修内容	期 間
指導職員研修	集合研修	リーダー以上の役職のある者	講義 「リーダーシップ」 【目的】 人材育成の方法として、部署やフロアや職場等で実施される人材教育や研修を行うに際して、必要となる指導・助言等を行う際の伝達・表現方法の基本を理解し、実際に展開する際の留意点を学ぶことができる。	1日 (法人事務局研修担当)
管理職研修	自己啓発講座の受講及び外部発表	施設長 副施設長 総括	管理者として組織革新の方向と自己革新の課題を明確にし、自らが外部機関などの講座を選択、自己能力の開発を図る。	自己申告による
選抜(派遣研修)	外部研修	管理者・所属長の選任による者	県内外の研修に出張して派遣。	随時 (業務命令)
施設内研修	集合研修 伝達研修 その他の研修	全職員	法人事務局・各事業所の研修委員会で企画する。	各施設の研修委員会で計画するもの
内部・外部発表	選抜及び自主発表	全職員 *主として5年目以上の職員とする	施設内発表会及び外部の大会に参加し発表する。	随時

◎研修管理表は各自が持参し、研修の参加と出席の状況を自らが管理します。

◎新規採用職員研修・階層別研修は必須研修であり段階的に受講していく。

具体的な研修内容及び担当職員は年度毎に決定します。

◎新規採用職員研修の詳細は新規採用職員の指導指針によります。

◎選抜研修は復命書を所属長に提出した後に、確認として押印します。

◎指導職員研修・階層別研修に欠席した場合は「各研修テーマ」及び「認知症の人との

関わり」についてのレポート(800字程度)を提出します。

## 【5】職員研修の考え方及び計画

### 1) 考え方

- ・新規採用職員は、採用後継続して6ヶ月は研修期間とします。
- ・明日からすぐ日常で行う事を目的とした研修を最優先とします。研修目的の明確化、効率を予測し、その測定を行っていきます。
- ・年度始めに、各部署・個人で研究目標を立て、実践の上、社会的発表をできるだけ多く行っていきます。

### 2) 研修計画

#### ①新規採用職員

- ・入職後3ヶ月は、研修ノートを毎日記載し、担当者に提出します。担当者はコメントをしてその成長を援助します。所属長も日々確認し、毎週1回施設長に提出します。
- ・面接(各月終了後に実施する)  
1ヶ月、2ヶ月：所属長  
3ヶ月、4ヶ月：施設長  
5ヶ月：常務理事

#### ②全職員

月	法人研修		園内研修	
	研修内容	区分	研修内容	区分
4月			介護老人福祉施設の法令遵守について	全員
5月	平成26年度中途採用職員研修	全員	個人・各部署研究テーマ設定	部署
6月	人事考課研修 (採用3年未満及び希望職員対象)		利用者体験研修① 排泄ケア研修会	選抜 選抜
7月	階層別研修(採用2年目対象)	選抜	利用者体験研修会②	選抜
8月	階層別研修(採用3年目対象)	選抜		
9月	人事考課者研修	選抜	利用者体験研修会③	選抜
10月	新規採用職員フォローアップ研修	選抜	利用者体験研修会④	選抜
11月	階層別研修(採用5年目対象) 年度途中採用職員研修	選抜 選抜		
12月			施設内実践発表会	選抜
1月	階層別研修(指導的職員対象)	選抜		
2月	人事考課研修 (考課者)	選抜	外部研修参加者伝達研修	全員
3月	新規採用職員自主実習(3日間) 新規採用職員研修(5日間)	選抜 選抜		

全員 …全職員対象研修

選抜 …選抜による研修

選抜 …新規採用職員または希望職員

部署 …各部署・フロアでの研修

\*法人全体で、それぞれの階層別・職制等で定期的な研修を行います。

## Ⅷ つどい業務分掌表

### ③園内・部署内研修

感染症・食中毒の予防に関する研修（2回） リスクマネジメント（2回/1回は新規採用研修時に実施） 身体拘束・行動制限をしないケアのための研修 終末期ケア・精神的ケアの研修 ケアプラン研修（新規採用職員対象）
---

- \* 部署ごとの計画に沿って部署内の研修（上記記載）を実施します。
- \* 適宜、職員アンケートに基づきニーズに沿った小規模単位の研修実施します。

職 名	業 務 内 容
総合施設長	1. 法人運営・管理の総括に関する事 2. 定款、諸規則等の制定並びに改廃に関する事 3. 職員の人事管理、及びに服務に関する事 4. 公印の管理に関する事 5. 予算及び決算に関する事 6. 予算の執行及び契約に関する事 7. 財産管理に関する事 8. 職員研修及び表彰に関する事 9. 構成市村との連絡調整に関する事
施設長 (管理者)	1. 理事長からの施設長事務委任規則に関する事 2. 法人本部業務に関する事 3. 法人業務執行会議に関する事 4. 法人事務局会議に関する事 5. 理事会決定事項の執行に関する事 6. 施設運営・経営管理の総括に関する事 7. 入居者・利用者支援の総括に関する事 8. 定款・諸規則の制定並びに改廃に関する事 9. 職員の人事管理、及び服務に関する事 10. 公印の管理に関する事 11. 予算及び決算に関する事 12. 予算の執行及び契約に関する事 13. 財産管理に関する事 14. 職員研修及び表彰に関する事 15. 構成市町村との連絡調整に関する事 16. 勤務表管理及び職員の勤務調整に関する事 17. 入居者の預り金等に関する事 18. 施設内調整及び渉外事務に関する事 19. 防火管理に関する事 20. 運営ケア計画作成に関する事 21. 事業報告の総括に関する事 22. 運営推進会議に関する事 23. 外部評価に関する事
事務職員 兼介護職員	1. 一般経理事務・予算経理及び決算の補助業務に関する事 2. 人事関係の補助事務に関する事 3. 財産台帳及び固定資産物品台帳の記録管理に関する事 4. 寄付金及び寄付物品受入に関する事 5. 固定資産物品台帳の記録管理に関する事

	<ul style="list-style-type: none"> <li>6. 施設の諸手続き及び変更手続きに並びに報告事務に関する事</li> <li>7. 職員の退職手当及び福利厚生補助事務に関する事</li> <li>8. 職員の休暇及び諸届の補助事務に関する事</li> <li>9. 職員給与（超勤、出張旅費、賃金等）の補助事務に関する事</li> <li>10. 職員の研修・出張の事務手続き等に関する事</li> <li>11. 職員の給食数・実施の請求に関する事</li> <li>12. 一般物品の取りまとめ、発注、管理に関する事</li> <li>13. 施設全体の契約全般に関する事</li> <li>14. 業務の改善、企画並びに調査に関する事</li> <li>15. 施設の庶務全般（管理日誌を含む）に関する事</li> <li>16. 文書の収受及び浄書発注に関する事</li> <li>17. 施設内外の一般管理に関する事</li> <li>18. 介護保険の請求事務（国保連・利用料口座振替）に関する事</li> <li>19. 利用者負担金の受付金銭授受及びその収入管理に関する事</li> <li>20. 金銭管理（小口金庫・ユニット費）に関する事</li> <li>21. 電話対応、取次業務に関する事</li> <li>22. 施設の窓口業務（来客者への対応、接待）に関する事</li> <li>23. ボランティア受付、会場設営、対応に関する事</li> <li>24. 玄関、ロビー等の環境整備、掃除</li> <li>25. 委員会活動に関する事（常勤職員）</li> <li>26. 日直業務に関する事</li> <li>27. その他、一般事務業務全般に関する事</li> <li>28. 入居者の生活支援に関する事</li> <li>29. 利用者の補助的支援（外出付添・見守り）に関する事</li> </ul>
管理栄養士 兼調理職員	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 献立作成、栄養管理、マネジメント（アセスメント・栄養プランの作成・モニタリング）に関する事</li> <li>3. カンファレンス参加・栄養指導に関する事</li> <li>4. 食中毒予防に関するマニュアルの整備及び職員に向けての研修等に関する事</li> <li>5. 調理業務に関する事</li> <li>6. ユニット内にて調理業務に関する事</li> <li>7. 各ユニットへ食材の配達及び保存食・衛生管理に関する事</li> <li>8. 入居者・利用者の食費の実績業務に関する事</li> <li>9. 給食材料の発注及び検収・在庫管理に関する事</li> <li>10. 材料の保管及び検収に関する事</li> <li>11. ユニット内の台所の衛生管理確認・指導に関する事</li> <li>12. 職員の衛生管理（検便実施）に関する事</li> <li>13. 調理に係る関係部署との連絡調整に関する事</li> <li>14. 調理関係帳簿の整理保管に関する事</li> <li>15. 保健所及び関係機関との連絡・調整に関する事</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>16. 調査統計等に関する事</li> <li>17. 利用者の嗜好調査に関する事</li> <li>18. 各季節事の行事食の提供に関する事</li> <li>19. 各ユニットの希望献立、お誕生祝い献立の提供に関する事</li> <li>20. さくらまちカフェの開店の準備及び当日の運営に関する事</li> <li>21. 入居者・利用者の食生活の充実と楽しい雰囲気作りの工夫に関する事</li> <li>22. 日直業務に関する事</li> <li>23. 委員会活動に関する事（常勤職員）</li> <li>24. その他、食事提供に係る諸業務全般</li> </ul>
調理員兼 介護職員	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 調理業務に関する事</li> <li>2. ユニット内での調理業務に関する事</li> <li>3. 食品衛生の徹底及び食中毒の防止に関する事</li> <li>4. 食事の盛り付け及び配膳に関する事</li> <li>5. 台所器具の保管管理に関する事</li> <li>6. 入居者・利用者に喜ばれる調理の創意工夫に関する事</li> <li>7. 台所内の清掃・衛生管理に関する事</li> <li>8. 入居者・利用者の生活支援に関する事</li> <li>9. その他の食事提供全般に関する事</li> </ul>
（小規模多機能ホーム・グループホーム）	
主任 リーダー	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 小規模多機能ホーム・グループホームの業務の総括に関する事</li> <li>2. 勤務表の作成及び勤務調整に関する事</li> <li>3. 勤務表・出勤簿の集計確認に関する事</li> <li>4. 業務計画の樹立に関する事</li> <li>5. 部署職員の指導・研修に関する事</li> <li>6. ボランティアの受け入れ及び調整に関する事</li> <li>7. 実習生の受け入れ及び調整に関する事</li> <li>8. 利用者の記録・日誌の管理・保管に関する事</li> <li>9. 物品の請求及び保管管理に関する事</li> <li>10. 職員の指導及び研修に関する事</li> <li>11. 地域との交流に関する事</li> <li>12. 他の部署との連絡調整に関する事</li> <li>13. 運営会議の参加に関する事</li> <li>14. 運営推進会議に関する事</li> <li>15. 外部評価に関する事</li> <li>16. 管理者の補佐 以下各自専門職の項目と同じ</li> </ul>
計画作成担当者	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 利用者のケアプラン作成に関する事</li> </ul>

(介護支援専門員)	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. 利用者の介護保険認定調査に関すること</li> <li>3. サービス担当者会議に関すること</li> <li>4. ケアプランの継続的な管理（モニタリング）と評価に関すること</li> <li>5. 介護認定期間の管理に関すること</li> <li>6. 利用者のケアの方針の決定及び指導に関すること</li> <li>7. 利用者・家族へのケアプランの説明・同意に関すること</li> <li>8. 利用の利用予定の調整に関すること</li> <li>9. 利用票・提供票の作成等に関すること</li> <li>10. 住宅改修に関すること</li> <li>11. 福祉用具購入に関すること</li> <li>12. 介護手当等、オムツ券等、介護保険外のサービスに関すること</li> <li>13. 保険者及び他事業者との連絡・調整に関すること</li> <li>14. 入退院時及び入院中の状態確認及び医療機関との連絡調整に関すること</li> <li>15. 受診に関する情報提供及び医療機関との連絡調整に関すること</li> <li>16. 利用実績及び利用料、介護保険請求に関すること</li> <li>17. 委員会活動に関すること</li> <li>18. その他利用者の生活支援全般に関すること</li> </ol>
介護職員	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 入居者・利用者の日常生活のケア・支援に関すること</li> <li>2. 入居者・利用者のケアプラン（アセスメント・モニタリング）に関すること</li> <li>3. 入居者・利用者のカンファレンスに関すること</li> <li>4. 通い利用者の送迎業務に関すること</li> <li>5. 在宅利用者への訪問支援に関すること</li> <li>6. 介護者家族への支援に関すること</li> <li>7. 宿泊利用者へのケア・支援に関すること</li> <li>8. 入居者・利用者の離床支援に関すること利用者の口腔ケアに関すること</li> <li>9. 入居者・利用者の食事支援に関すること</li> <li>10. 食事提供（調理・配膳等）に関すること</li> <li>11. 入居者・利用者の排泄支援に関すること</li> <li>12. 入居者・利用者の入浴支援に関すること</li> <li>13. 入居者・利用者の衣類の管理・洗濯に関すること</li> <li>14. 入居者・利用者のバイタル測定・健康管理に関すること</li> <li>15. 入居者・利用者の簡単な処置の補助的業務に関すること</li> <li>16. 入居者・利用者の受診時の送迎・付添いに関すること</li> <li>17. 入居者・利用者の服薬支援に関すること</li> <li>18. 入居者・利用者の外出支援・買い物支援に関すること</li> <li>19. 入居者・利用者の余暇活動等の支援に関すること</li> <li>20. 入居者・利用者の生活支援に関する事柄をご家族に報告・相談・調整に関すること</li> <li>21. 行事及びレク計画・実施に関すること</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>22. 入居者・利用者の記録の入力・日誌の整備に関すること</li> <li>23. リネン交換排泄関係物品の発注・管理に関すること</li> <li>24. 入居者・利用者の居室及び生活環境の整備・清掃に関すること</li> <li>25. 入居者・利用者の所持品等の管理に関すること</li> <li>26. 入居者・利用者の整容及び衛生に関すること</li> <li>27. 入居者・利用者持ち物等の点検・確認に関すること</li> <li>28. 施設内外の清掃、美化に関すること</li> <li>29. 優友会の開催に関すること</li> <li>30. 委員会活動に関すること（常勤職員）</li> <li>31. 各自の係分担における業務に関すること</li> <li>32. その他の入居者・利用者の（生活支援）ケア全般に関すること</li> </ol>
看護職員	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 入居者・利用者の保健及び健康管理に関すること</li> <li>2. 介護者家族との連絡調整及び支援に関すること</li> <li>3. その他、利用者の医療ニーズ対応に関すること</li> <li>4. 入居者・利用者の健康管理に関する記録の入力に関すること</li> <li>5. 入居者・利用者のバイタル測定・日々健康状態の把握と判断に関すること</li> <li>6. 利用の適切な受診の指示及び付添に関すること</li> <li>7. 入居者・利用者の医療機関への入退院に関すること</li> <li>8. 入居者・利用者の与薬の管理に関すること</li> <li>9. 日々の処置及び緊急時の応急処置に関すること</li> <li>10. 医薬品（内服薬・外用薬）・治療器材の出納及び保管に関すること</li> <li>11. AEDの日々点検に関すること</li> <li>12. 感染症の予防・発生時の対応等に関すること</li> <li>13. 利用者のケアプランに関すること</li> <li>14. サービス担当者会議及びカンファレンスに関すること</li> <li>15. 通い利用者の送迎業務に関すること</li> <li>16. 入居者・利用者の外出支援等に関すること</li> <li>17. 入居者・利用者の余暇活動に関すること</li> <li>18. 委員会活動に関すること</li> <li>19. 各自係分担における業務に関すること</li> <li>20. 地域交流に関すること</li> <li>21. 施設内の衛生管理・環境整備（清掃）に関すること</li> <li>22. その他、入居者の看護・生活支援に関すること</li> </ol>