

令和 3 年 度

事 業 計 画

社会福祉法人 熊石敬愛会

くまいし荘指定介護老人福祉施設

くまいし荘短期入所生活介護事業所

熊石デイサービスセンター

目 次

I 基本方針	2
II. 社会福祉法人熊石敬愛会	
1. 運営方針	4
2. 法人の事業内容	4
1) 法人経営の確立	4
2) 理事会・監事会・評議員会の実施	4
3) 役員研修の実施	4
4) ボランティアの育成	4
5) 広報活動の推進	4
6) 経営情報の公表	4
7) 家族との意見交換会の開催並びにアンケートの実施	4
8) 感染予防への取組	4
III. くまいし荘指定介護老人福祉施設	
1. 施設の目的	5
2. 運営方針	5～8
(1) 利用者サービスの充実	5
(2) 諸会議、研修の実施	5～6
(3) 小委員会制度の設置	6～7
(4) 身体拘束廃止委員会(虐待防止検討委員会)	7～8
(5) 医療的ケア対策推進委員会	8
(6) 腰痛予防対策	8
(7) 家族、地域住民及び地域社会との連携強化	8
(8) 防災体制の確立	8
(9) 防犯対策の確立	8
(10) 老人居宅生活支援事業への積極的対応	8
(11) 個人情報保護	8
3. 苦情処理について	9
4. サービス重点目標	9～11
(1) 施設サービス計画	9
(2) グループワーク	10
(3) 医療(健康管理)	10
(4) 給食	10～11
(5) 施設内研修	11
(6) 仕事への姿勢	11
5. 外部研修計画	12
6. 施設内研修計画	12～13
7. 新任職員研修計画	14
8. 各ユニット重点目標及び年間行事計画	15～22
9. 令和3年度 行事計画表及び研修計画表	23

10. ユニット担当者	24
11. 小委員会機構図	25
12. 利用者預り金品マニュアル	26
13. 認知症老人への対応マニュアル	27～28
14. 緊急時の対応マニュアル	29
15. 接遇マナー 基本マニュアル	30～32

IV. くまいし荘短期入所生活事業所

1. 事業の目的	34
2. 運営方針	34
3. 受入れ体制	34
4. 利用期間のサービス	34
5. 防災対策の確立	34
6. 個人情報保護	34
7. 苦情処理について	34
8. 事故発生時の対応	34
9. 小委員会制度の設置	34
10. 仕事への姿勢	34

V. 熊石デイサービスセンター

1. 事業の目的	36
2. 運営方針	36～38
(1) 施設目標	36
1) 重点目標	36
2) サービスの援助方針	36
3) 援助目標	37
4) 具体的サービスの提供	37～38
5) 諸会議・研修の実施	38
3. 個人情報保護	38～39
4. 苦情処理について	39
5. 事故発生時の対応	39
6. 外部研修計画	39
7. 新任職員研修計画	39
8. 小委員会機構図	40
9. 防災体制の確立	40
10. 防犯対策の確立	40
11. 熊石デイサービスセンター施設内研修計画	41
12. 熊石デイサービスセンター日課表	42
13. 熊石デイサービスセンター状態急変時対応マニュアル	43
14. 熊石デイサービスセンター接遇マナー基本マニュアル	44～45
15. 利用者の送迎対応について	46
16. 熊石デイサービスセンター年間アクティビティサービス活動計画	47～49

社会福祉法人 熊石敬愛会

くまいし荘

熊石デイサービスセンター

基本方針

I. 基 本 方 針

◎ 熊石敬愛会 経営理念

- 地域社会における、福祉の発展充実を願い、奉仕と貢献の心をもって公平・公正な法人運営に努める。
- 常に、健全かつ活力ある施設運営をめざし、事業経営の透明性を確保しつつ、経営基盤の安定、強化に努める。
- 職員の資質向上を図り、施設利用者の幸せな人生を願い、役員と職員が一体となって、日々サービスの向上に努める。

◎ くまいし荘・熊石デイサービスセンター サービス理念

- 利用者やご家族、そして地域の皆様に信頼される施設になります。
- 思いやりと笑顔、安らぎを提供します。
- 皆様のニーズにお応えできるよう、常にかわり続けます。

◎ 私たちスタッフ（職員）のモットー

- 「にこやかな顔、やさしい言葉」で接します。
- ご本人の立場に立って、安心できるサービスを心掛けます。
- ご利用者の希望をかなえる事が出来ますように援助を行ないます。
- 常に考え、最善の援助を追い求めます。

社会福祉法人熊石敬愛会
くまいし荘指定介護老人福祉施設

事業計画

Ⅱ. 社会福祉法人熊石敬愛会

1. 運営方針

高齢化社会が急速にしかも確実に進展して行く中で、福祉をとりまく環境は厳しさを増し、介護保険制度改正に伴う財源確保がいよいよ厳しい状況にあります。このような情勢下にあつて、社会福祉法人熊石敬愛会の果たすべき役割は極めて重くなっています。新しい時代の求めに応えられる施設づくり、地域に根ざした特色のある施設づくりにつとめるため、私たち、熊石敬愛会職員は、老人福祉法の基本理念、運営に関する基準の基本方針、介護保険法令に基づき、お年寄りがより幸せな生活が送れるよう常に親身にまごころをもって接し、自から研さん精進して適切なサービス提供に努めてまいります。

2. 法人の事業内容

当法人は、次の事業を行う。

- (1) くまいし荘指定介護老人福祉施設の運営
- (2) くまいし荘短期入所生活介護事業所の経営
- (3) 熊石デイサービスセンターの受託経営

1) 法人経営の確立

- ・熊石敬愛会関連施設間はもとより、他の関係医療、保健、福祉施設団体との連携を強化し地域住民の多様なニーズに対応できる特色ある法人、施設づくりに努める。
- ・特別養護老人ホームくまいし荘の健全経営のため、職員や利用者の確保に努める。

2) 理事会・監事会・評議員会の実施

- ・理事会を年4回以上実施する。
- ・監事による監査を年4回（5月、7月、10月、1月）実施する。
- ・定時評議員会を1回開催するほか、必要がある場合に開催する。

3) 役員研修の実施

- ・法人役員は専門研修会に積極的に参加する。

4) ボランティアの育成

- ・ボランティア団体や学生、生徒等との間で活動内容等に関する調整を行い、その積極的な受入れを行なう。
- ・中学生等による一日職場体験学習、夏・冬休み体験ボランティア等の受入れに協力する。

5) 広報活動の推進

- ・ホームページ並びに、広報誌（年3回発行し熊石地区全戸に配布）より、各事業内容等の運営に関する情報の開示に努める。

6) 経営情報の公表

- ・経営情報についてホームページを活用し公表に努める。

7) 家族との意見交換会の開催並びにアンケートの実施

- ・1年に1回 家族と施設の内容についての意見交換会を実施する。またアンケートを送付し意見を集約して施設運営に反映させる。

8) 感染予防への取組

- ・新型コロナウイルス等感染予防のため、道などの通知内容を遵守し、医療機関と連携の上、感染予防に努める。

Ⅲ. くまいし荘指定介護老人福祉施設

1. 施設の目的

指定介護老人福祉施設は、介護保険法令に従い、利用者が、その有する能力に応じ可能な限り自立した日常生活を営むことができるように支援することを目的として、利用者に日常生活を営むために必要な居室および共用施設等をご利用いただき、介護福祉施設サービスを提供します。

2. 運営方針

施設介護従事者は、施設サービス計画に基づき、可能な限り、居宅における生活への復帰を念頭に置いて、入浴、排泄、食事等の介護、相談及び援助、社会生活上便宜の供与その他の日常生活上の世話、機能訓練、健康管理及び療養上の世話を行なうことにより、利用者がその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるようにすることを目指すものとする。また新型コロナウイルス等感染症に対する事業継続計画の策定により感染症対策を踏まえたうえで、ユニット形式の特徴を生かしたサービスを心掛け、次のように進める。

- ・施設サービス計画に基づき、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、利用者の心身の状態等に応じて適切な支援を行う。
- ・利用者が、有する能力に応じて、自らの生活様式及び生活習慣に沿って自律的な日常生活を営むことが出来るよう、日常生活上の活動について必要な援助を行う。
- ・利用者が尊厳ある生活を営むことの出来る施設であるために、認知症ケアに関する知識と技術を身につけ、介護を必要とする状態になっても、その人らしい生活の継続が出来る施設を目指す。
- ・利用者、家族、及び地域との連携により信頼関係を構築する。

(1) 利用者サービスの充実

利用者の利用内容に添ってサービスの提供をするため、整備された環境の中で、「なじみの関係と家庭的、個別的ケア」を大切にし、利用者にとって自由な生活の中で「安心して安全なケア（人間関係）」と環境（暮らしの場）をつくり、「生活を共にするケア」という事を目標に掲げ、職員が一丸となって目標の達成に努力する。またユニットケアについては次のように進める。

- ・ユニットケアのポイントを踏まえた支援を行う事に合わせ、ケアの3原則「自己決定」「残存機能の活用」、「暮らしの継続」を遵守しながら、サービス理念に基づきケアを行います。
- ・一人一人の利用者について、入居に至るまでの生活歴や生活様式、生活習慣を具体的に把握した上で、個別の生活を適切に支援する。
- ・利用者がそれぞれに役割を持って生活を営むことが出来るように配慮し、また、プライバシーの確保に配慮する。
- ・介護は、利用者の心身の状態等に応じ、適切な技術を持って行う。
- ・利用者と家族との交流等の機会を確保し、また、外出の機会を確保するよう努める。
- ・各ユニット内における生活支援の取組みは異なっても、ユニット間の連携・協力やユニットの自主性を尊重し施設全体でユニットケアの推進を図る。

(2) 諸会議、研修の実施

職員のスキルアップ、サービスの充実、ユニットケアの内容について各種研修会への参加を多くする。研修内容については職員会議時、その都度報告（復命会）をする。また施設内研修の実施。

- | | |
|--------------------------------|--------------|
| 1) 職員会議 | 毎月1回 |
| (全体職員会議 年4回 6月・9月・12月・3月) | |
| 2) 給食会議 | 毎月1回 |
| 3) ユニットリーダー会議 | 毎月1回 |
| (ケア連携委員会・ボランティア検討委員会) | |
| 4) 認知症リーダー学習会 | 年4回 |
| 5) ユニットケア会議 | 毎月1回 |
| 6) ワーカーCミーティング | 年2回 |
| 7) ケース会議 (施設サービスの提供に当たる担当者の会議) | 毎月1回及び(随時) |
| 8) 各種研修会、研究会の参加 (外部研修計画) | 随時 |
| 9) 施設内研修の実施 (施設内研修計画) | 毎月1回 |
| 10) 入退所判定委員会 | 随時 |
| 11) 苦情処理委員会 | 随時 |
| 12) 医療的ケア対策推進委員会 | 随時 |
| 13) 身体拘束廃止・虐待防止委員会 | 3ヶ月に1回及び(随時) |
| 14) 衛生委員会 | 月1回 |
| 15) 安全対策委員会 | 随時 |

(3) 小委員会制度の設置

職員は各委員会に属し、毎月1回各主任のもとで目標にそった内容を検討する。内容はその都度会議録にまとめ提出し決裁を得る。また職員会議において内容を報告、周知し課題等については検討し決定する。

- 給食委員会
 - 業務改善検討・接遇マナー委員会
 - 褥瘡防止・排泄検討委員会
 - 事故防止対策委員会
 - 感染対策・衛生委員会
 - 行事・ボランティア・レク活動委員会
- ◎ 各委員会の目標
- 給食委員会
 - ・利用者個々の身体状況に合せた食器の使い分けと自助具の使い分けを工夫する。
 - 業務改善検討・接遇マナー委員会
 - ・業務改善について及び、接遇に関するアンケートを実施し、ユニットにおける業務改善について意見を集約する他、接遇に対する職員の意識の向上に努めていく。
 - ・アンケートで寄せられた意見について、職員に周知し各会議で検討していく。
 - 褥瘡防止対策・排泄検討委員会
 - ・褥瘡については介護・医務・栄養各セクションで連携し、情報を密にしてケアの統一性をはかり、皮膚状況の観察を徹底し離床に努め、個々に適した除圧の方法を考え、褥瘡の予防や悪化防止に努めていく。排泄についても個々の排泄状況(尿意の有無、その時の排泄状況、排泄の間隔等)を把握し少しでも排泄の自立に向けていく。

- ・詳細は指針の内容にそって進める。
- 事故防止対策委員会
 - ・事故発生の防止又は、その再発防止のため安全対策委員会を設置する。
 - ・ヒヤリハット(レベル1～3)の内容について、特に重要な点については分析、対応策の検討を行い事故予防に務める。
 - ・利用者の状況について職員間連絡を密にし、見守りを徹底するほか、状況に応じて人感センサーやコールマットの使用について検討し、転倒予防に努める。
 - ・人的ミスによる事故を起こさないよう特に、特浴、個浴等の機械は、常に点検、整備し、操作手順については常に確認しながら、ゆとりを持って作業にあたるようにして事故を回避する。
 - ・投薬についてはマニュアルに従い、声だし等の確認をしっかりと行い、誤薬が起らないよう徹底する。
 - ・詳細は指針の内容にそって進める。
- 感染対策・衛生委員会
 - ・新型コロナウイルス等の感染予防に備え、当施設の実施すべき事前対策、訓練(シミュレーション)の実施、感染防止対応ならびに業務の継続・縮小・休止に関する行動基準・実施事項等を定める。
 - ・ノロウイルス、その他の食中毒やインフルエンザ、新型コロナウイルス等の感染予防に対し、委員会にて適切な処置や対応ができるよう検討して進める。(各マニュアルの確認、手洗いやうがいの励行、補水の徹底)
 - ・感染防止のため家族等に対する面会自粛要請などを行い感染予防に努める。
 - ・感染予防のため施設内の消毒を徹底し、感染予防に努める。
 - ・詳細は指針の内容にそって進める。
- 行事・ボランティア・レク活動委員会
 - ・年間行事計画の作成及び各行事について具体的な実施内容を企画し、役割分担等を検討する。
 - ・各種行事の内容について、利用者の意見を充分反映させるため、ユニット間と協議し買い物や花見などを目的としたドライブや地域行事への参加等、外出の機会等も多く出来るよう検討する。
 - ・地域に向けてのボランティア活動。(中学校文化祭・クリーン作戦への参加)
 - ・ボランティア等の受け入れ体制の充実を図る。(ボランティアが来荘した場合、その季節や状況に応じた作業内容を作成しておく。内容については、ユニットリーダー会議においても検討する。)
 - ・各ユニットにおいて、レク活動の内容等を検討し、利用者に楽しんでいただく内容を進めて行く。
 - ・各ユニット予定の行事を進めて行く。
- (4) 身体拘束廃止・虐待防止検討委員会
 - ・利用者個々に合った対応策を創意工夫し実施していく。特に夜間等、緊急やむを得ない時の対応等についても流れを周知していく。
 - ・実施においては、十分な観察をし、経過を記録し周知する。
 - ・以上詳細は指針の内容にそって進める。
 - ・虐待防止検討委員会にて協議した内容について速やかに実施し、課題等が生じた場合はその都度、委員会にて協議する。

- ・身体拘束防止及び虐待防止に関する研修への参加と内部研修(年4回程度)による勉強会等により職員のスキルの向上を図る。
- (5) 医療的ケア対策推進委員会
- ・看護職員と介護職員の連携による医療的ケアの実施にあたり、利用者個々の状況に応じて安全に医療的ケアを行うために基礎的知識と技術を身につける。
- (6) 腰痛予防対策
- ・職員の腰痛予防対策として、出勤時はかならず体操を行ってから業務にあたる。
 - ・3ヶ月に1回、腰痛予防に対する内部研修を行う。(腰痛予防のための福祉機器<車椅子等>の選定)
- (7) 家族、地域住民及び地域社会との連携強化
- 家族との関わり、地域住民との交流を重視し、家族には常に連絡調整を行なう。また、開かれた施設福祉の実現を図るため、施設の開放により、理解と協力を得る。
- 1) 八雲町社会福祉協議会への加入と連携
 - 2) 施設行事への参加受け入れ(花見会、夏祭り、秋祭り等)
 - 3) 老人クラブ等各種団体への協調と連携(地域交流会)
 - 4) ボランティア受入体制の整備と教育
- (8) 防災体制の確立
- 1) 非常災害時の体制を確立するため、地震、津波、風水害等を想定した非常災害計画の周知徹底。
 - 2) 防災避難訓練は、八雲町熊石消防署、立会により日中想定・地震等想定(年2回)夜間想定(年1回)の実施。地域との連携した訓練の実施。
実施前には防災教育の実施(避難方法、避難場所の確認、災害時職員間の連絡網、役割の確認等)を行う。
 - 3) 消防、防災設備についての取り扱い等を周知、消火訓練の実施。
 - 4) 夜間防災体制確立のための夜間警備員の確保。
 - 5) 緊急時における地域住民との協力体制の確立。
 - 6) 災害時におけるレンタル機材の供給に関する協定書を業者と締結。
- (9) 防犯対策の確立
- ・防犯における点検項目について検討し、各種マニュアル等を作成していく。
- (10) 老人居宅生活支援事業への積極的対応
- ・介護、介護用品相談事業の推進。
- (11) 個人情報の保護
- ・個人情報については、個人情報関連規則に添って適切に対応するものとする。
 - ・個人情報についての取り扱いは、本人または身元引受人に確認をとって進める。
 - ・個人情報の書類等については施錠のかかる書棚にて保管、管理する。
 - ・個人情報の苦情については苦情解決の手順に添って対応する。

3. 苦情処理について

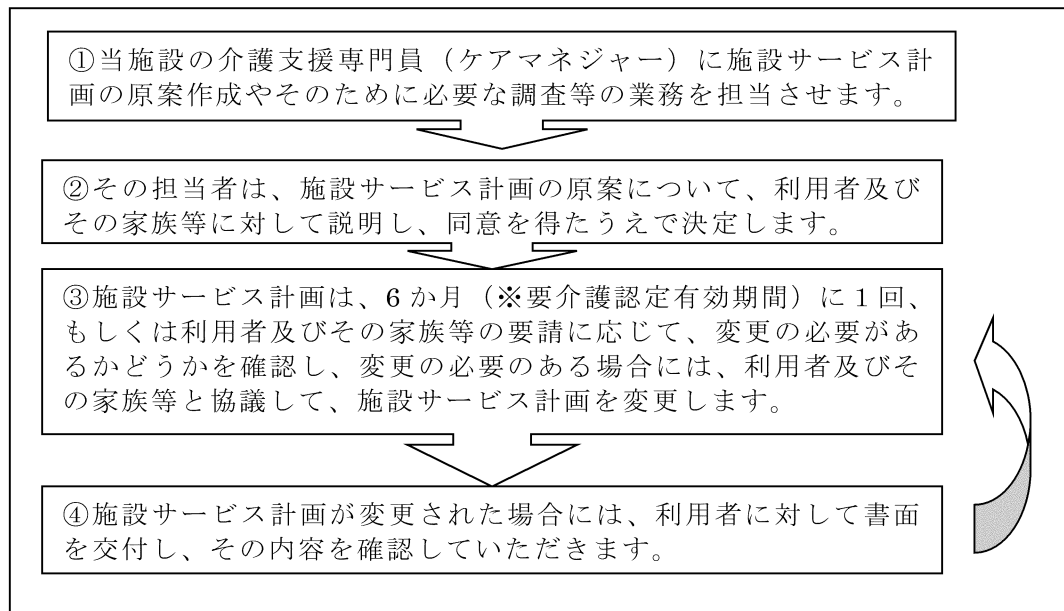
・事業所は、その提供したサービスに関する契約者等からの苦情に対して苦情を受け付ける窓口を設置し、苦情解決の手順に添って適切に対応するものとする。

4. サービス重点目標

(1) 施設サービス計画

利用者に対する具体的なサービス内容やサービス提供方針については、入所前と入所後に作成する「施設サービス計画（ケアプラン）」に定めます。

「施設サービス計画（ケアプラン）」の作成及びその変更は、次の通り行います。



- 1) 利用者の「願い」や「希望」を少しでもかなえられるように、利用者の状況把握に努め、要望等についてはケアプラン及び24時間生活シートにまとめ、その内容にそって速やかに援助にあたる事に重点をおきユニット形式の特徴を生かしたサービスに努めていく。
- 2) 入浴については、各ユニットにより個浴、特浴の曜日及び人数を調整し、ゆとりのある入浴に努める。
- 3) 自立援助（食事）の工夫
 - ・部屋で食事摂取している方についても状況等を検討し、出来るだけ共同生活室に出していただき食べてもらうように進める。（場所、位置についても検討する。）さらに食事の援助方法、自助具に関しては、利用者の食事摂取状況、食事摂取時間等に合わせた内容で検討し、職員が統一した援助内容にしていく事も進める。
- 4) レク活動については、各ユニットにて検討し内容を創意工夫する。
 - ・利用者の希望により、余暇時間に本人の趣味等を取り入れて進める。
- 5) 褥瘡防止、寝たきり防止のため、離床、体位交換等の内容の充実を図る、毎朝夕の着替えを行うよう配慮し、オシャレという事にも意識してもらう。
- 6) 利用者の嚥下状況等身体の状態の把握に努め、食事の摂取状況に応じて、むせないための工夫や食後の体位・口腔内の残渣の確認等、誤嚥性肺炎等のリスクを考慮した援助を行うほか、尿路感染症等の感染症の予防ため排せつ援助時においても手順に留意し、保清・観察に努める。
- 7) 身体拘束廃止について、身体拘束ゼロへの手引きに添って行う。

(2) グループワーク

1) 各種行事

各種行事については、利用者の希望により、利用者の意見も充分反映させ、また、家族との繋がりとして（花見会、夏祭り、秋祭り等への案内）さらに町内ドライブ、地域交流会等も組み込み、楽しく思い出に残る行事の企画、実施にあたる。

2) レク活動

アクティビティの一環として、利用者の希望により、趣味的な内容を重点的に行うよう各ユニット内で検討し進めていく。（レク活動委員会でも検討）

(3) 医療（健康管理）

1) 利用者の健康管理をし、各ユニットと連携し疾病の予防と早期発見に努め、異常時は速やかに病院受診する。また、日常生活に変化が生じた場合は、その都度家族に状態報告の連絡をする。

2) 各種感染症（インフルエンザ、レジオネラ菌、ノロウイルス、新型コロナウイルス、クロストリジウムディシフィル、RSウイルス等）による荘内感染の予防に努める為、手指の消毒、浴槽の掃除等を充分に行う。また、研修会等に参加し、新しい知識・正しい知識も習得する。

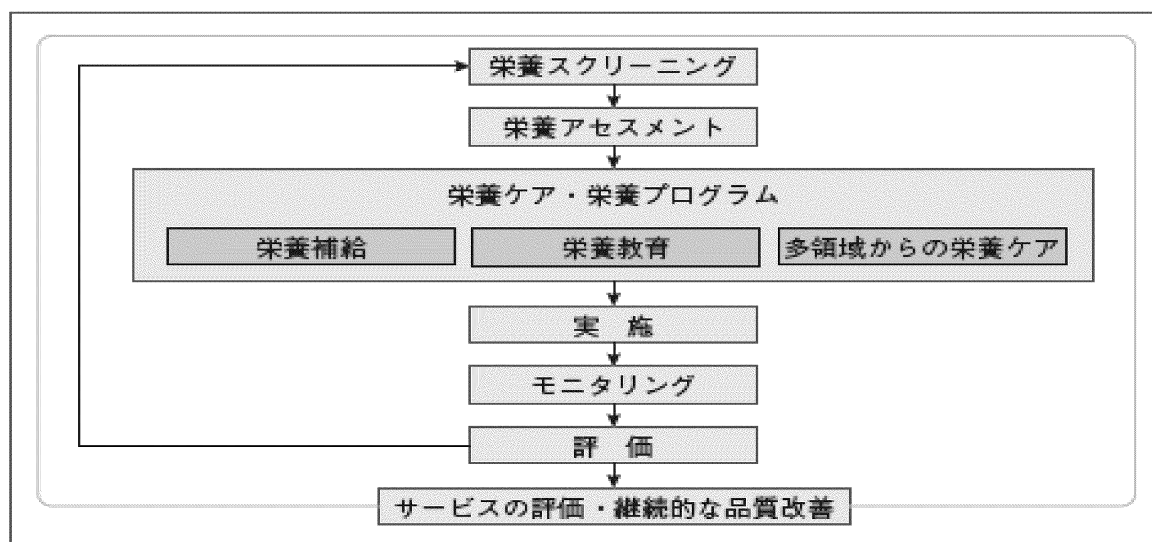
3) 機能訓練指導員により、利用者の心身等の状況に応じて、日常生活を送るのに必要な機能の回復、またはその減退を防止するための訓練を実施する。

4) 「認定特定行為業務従事者認定証」（介護職員による喀痰吸引、経管栄養の施行）の交付の為の研修を行えるように各機関と連携を図り研修を実施していく。

(4) 給食

1) 栄養ケアマネジメントの実施

栄養ケアマネジメントにより個々人に適した栄養ケアを行い、対象者の栄養状態・健康状態を改善し、QOL(生活の質)の向上に努めます。「栄養ケア計画」の作成及びその変更は、次の通り行います。



2) 利用者に、よりおいしい食事を摂ってもらうために、温かいものは温かく（温食）冷たいものは冷たく出す事ができるように努力し、又、季節を感じてもらえるような食事の雰囲気づくりに努める。

- 3) 月曜日のご飯、水曜日のめん類は複式献立とし、利用者の嗜好に応じられるような食事を心がける。
- 4) 利用者の食事の希望については、各ユニットとの連携をもち、可能な限り対応にあたる。
- 5) 各ユニットで配膳及び簡易調理に携わる職員は健康チェックを行い、記録に残す。また各ユニットでおやつ等を調理した時は、何を作ったかを記録しておく。

(5) 施設内研修

- ・利用者に対しより良いサービスが出来るよう、基礎的技術、専門的技術の研修を実施。現在作成している各種マニュアルについても、見直し点等を検討する。
- ・緊急時の対応については、酸素、サクシヨンの使用方法等の研修を実施する。
- ・年度内に1回、応急手当普通救命講習会を催す。
- ・口腔ケアについての勉強会を行う。
- ・医療的ケア連携（経管栄養・サクシヨンの取り扱い等）について勉強会を行う。
- ・腰痛予防に対する研修を実施。
- ・感染予防に対する研修を実施。
- ・身体拘束廃止、虐待防止に対する研修を実施。

(6) 仕事への姿勢

- 1) 全職員が組織のルール（決裁義務、報告の義務、記録の義務）に従い、職種間での連絡、調整等協力体制をもって職務にあたる。また運営方針に従い、職員個々での目標を定めスキルアップに努める。
- 2) 秘守義務の徹底。利用者の個人的プライバシー、施設運営上の事については、どのような事でもこれを他人に漏らしてはならない。また施設内において、利用者個々の問題に対する話や、内部の不満などを話す事は慎まなければならない。さらに施設外にあっても時と場所をわきまえ、施設、職員、利用者全体の不利益を招かないよう配慮が必要。
- 3) 職員は相互に思いやる気持ちを持って、より良いチームワークづくりに努める。接遇マナーについては、基本マニュアルを心掛け対応にあたる。利用者には馴れ合いだけで接しないように気をつける。
- 4) 職員は、利用者全体の状況変化等にあわせ、全セクションで協力体制をもって援助にあたる。特に入浴、行事の準備・後片付け・利用者の誘導、食事の準備・援助等。
- 5) 備品、設備等は丁寧に取扱いする。またすべての物（電気、水道）の使用の節約を心掛ける。
- 6) 職員は、業務中による事故やけが等がないよう、労働基準監督署が定める内容について、安全衛生対策等自らが充分気をつけて業務にあたる事。

5. 外部研修計画

担 当	研 修 内 容	人 員	場 所	期 日
研 修 所	ユニットリーダー研修	1	札 幌	
	ユニットケア施設管理者研修	1	札 幌	
	認知症介護実践リーダー研修	1	札 幌	
	認知症介護実践実務者研修	1	札 幌	
	認知症介護基礎研修	1	札 幌	
	新任介護職員研修	2	函 館	
	介護職員専門研修Ⅰ・Ⅱ	2	函 館	
	たん吸引等研修	1	札 幌	
	安全対策に関する研修	1	札 幌	
	身体拘束・虐待防止に関する研修	1	札 幌	
	無資格者への認知症介護基礎研修	4	未定	
道 社 協	施設長専門研修・研究セミナー	1	札 幌	
道南施設協	道南地区老人福祉施設職員研究協議会	2	函 館	

6. 施設内研修計画

	研 修 内 容
4 月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 緊急時の対応、医療的ケア（経管栄養・サクションの取り扱い） ・ ユニットケアの内容について ・ 腰痛予防に対する対応
5 月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 緊急時の対応、医療的ケア（経管栄養・サクションの取り扱い） ・ 基礎的技術（食事・排泄・入浴・清拭）の研修

6月	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時の対応、医療ケア連携（経管栄養器具の取扱い方法・課題設定） ・身体拘束防止・虐待防止についての研修 ・感染予防対策について
7月	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時の対応（心肺蘇生法訓練） ・腰痛予防に対する対応 ・ユニットケアの内容について
8月	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時の対応（心肺蘇生法訓練） ・医療的ケア（経管栄養・サクションの取り扱い） ・ユニットケアの内容について
9月	<ul style="list-style-type: none"> ・医療的ケア（経管栄養・サクションの取り扱い） ・基礎的技術（移乗・移動）の研修 ・身体拘束防止・虐待防止についての研修 ・感染予防対策について
10月	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時の対応、医療的ケア（経管栄養・サクションの取り扱い） ・腰痛予防に対する対応 ・ユニットケアの内容について
11月	<ul style="list-style-type: none"> ・応急手当普通救命講習会 ・感染予防対策について ・ユニットケアの内容について
12月	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時の対応（課題）、医療的ケア（経管栄養・サクションの取り扱い） ・身体拘束防止・虐待防止についての研修 ・感染予防対策について
1月	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時の対応（課題）、医療的ケア（経管栄養・サクションの取り扱い） ・腰痛予防に対する対応 ・ユニットケアの内容について
2月	<ul style="list-style-type: none"> ・腰痛予防に対する対応 ・ユニットケアの内容について
3月	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時の対応（課題）、医療的ケア（経管栄養・サクションの取り扱い） ・身体拘束防止・虐待防止についての研修 ・ユニットケアの内容について（まとめ） ・感染予防対策について

7. 新任職員研修計画

期間 採用後1ヶ月以内に実施する。

研 修 内 容	担 当
<ol style="list-style-type: none"> 熊石敬愛会経営の基本について。 老人福祉施設の在り方について。 	理事長
<ol style="list-style-type: none"> 老人福祉法の基本理念。 老人福祉施設の種類と体系について。 介護保険制度・指定介護老人施設ユニット型について。 地域福祉（在宅福祉を含む）と福祉施設とのかかわり。 運営規程、防火管理規程、事業計画について。 	施設長
<ol style="list-style-type: none"> 就業規則、給与規程、について。 社会保険、退職共済他事務関係の説明及び年金制度の仕組。 従事者相互保険等について。 	事務員
<ol style="list-style-type: none"> 入所（入所契約書・重要事項説明書）の内容、退所の手続き等、関連機関との連携。 家族関係の理解。 ボランティアの受入れと対応。 	相談員 介護支援 専門員
<ol style="list-style-type: none"> 福祉施設における栄養管理。（老人の食生活） 嗜好と献立。 療養食の内容について。 	管 理 栄 養 士
<ol style="list-style-type: none"> 身辺介護の基本。（食事、排泄、入浴を中心に） 投薬、感染症、事故時の対応等各種マニュアルについて。 環境整備、金銭の管理。 ベッドの離床。 ユニットケアについて。 	介護課長
<ol style="list-style-type: none"> 老人看護の基本と視点。 救急看護の理解。 日常の健康管理。（緊急時対応、入院、通院） 	看護師
<p>備 考 介護内容については、プリセプターを決め疑問な点、不安な点等を協議する。</p>	介 護 担 当 者

8. 各ユニット重点目標及び年間行事計画

桜 ユ ニ ッ ト 重点目標及び行事計画			
◎基本的目標は運営方針の内容に沿って進めて行く。			
○ 重点目標			
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者様が安心安全に生活できるよう、見守りを徹底し、誤薬予防に取り組むほか、利用者様の清潔に努める。 ・体操や散歩等を日課に取り入れ、ゲームやカラオケ等レクリエーションを積極的に行い、利用者様に何らかの刺激を与え認知予防になるような生活環境作りを目指す。 ・利用者様と会話を多く持ち、個々の意向を把握し24時間シートを作成、活用し、寄り添ったケアが出来るよう努める。 ・利用者様に季節に合わせた行事等により、楽しんでもらえるような活動の機会を増やす。 			
ユ ニ ッ ト 年 間 行 事 予 定			
4月	誕生会（食事会・お茶会） 体操・散歩（荘内外）	10月	誕生会（食事会・お茶会） 体操・散歩（荘内外）
5月	誕生会（食事会・お茶会） 体操・母の日 お花見ドライブ	11月	誕生会（食事会・お茶会） 体操・散歩（荘内外）
6月	誕生会（食事会・お茶会） 体操・散歩（荘内外） 父の日	12月	誕生会（食事会・お茶会） 体操・散歩（荘内外） クリスマス会
7月	誕生会（食事会・お茶会） 体操・散歩（荘内外） 七夕	1月	誕生会（食事会・お茶会） 体操・散歩（荘内外） 新年会（宝引き）
8月	誕生会（食事会・お茶会） 体操・散歩（荘内外） 夏祭り・盆踊り	2月	誕生会（食事会・お茶会） 体操・散歩（荘内外） 節分
9月	誕生会（食事会・お茶会） 体操・散歩（荘内外） 十五夜	3月	誕生会（食事会・お茶会） 体操・散歩（荘内外） ひな祭り

桐 ユ ニ ッ ト 重点目標及び行事計画

◎基本的目標は運営方針の内容に沿って進めて行く。

○ 重点目標

- ・利用者様の変化に気付き、職員間で情報共有し援助する。
- ・利用者様、職員共に体調に気を付け感染予防に努める。
- ・利用者様に季節に合わせた行事等により、楽しんでもらえるような活動の機会を増やす。
- ・利用者の希望を取り入れた24時間シートを作成する。
- ・体操や散歩等を日課に取り入れ、利用者様が1日1回は離床出来るようにする。

ユ ニ ッ ト 年 間 行 事 予 定

4月	誕生会(花見) 体操・散歩	10月	誕生会(お茶会) 体操・散歩
5月	誕生会(母の日・端午の節句) 体操・散歩 花見ライブ	11月	誕生会(お茶会) 体操・散歩
6月	誕生会(父の日) 体操・散歩(屋内外)	12月	誕生会(お茶会) 体操・散歩 クリスマス会
7月	誕生会(お茶会・七夕) 体操・散歩(屋内外)	1月	誕生会(お茶会) 体操・散歩
8月	誕生会(お茶会) 体操・散歩	2月	誕生会(お茶会) 体操・散歩 節分
9月	誕生会(お茶会) 十五夜 秋祭り	3月	誕生会(お茶会) 体操・散歩 ひな祭り

楓 ユニット 重点目標及び行事計画

◎基本的目標は運営方針の内容に沿って進めて行く。

○ 重点目標

- ・利用者様が穏やかに過ごせるような環境づくりをする。
- ・利用者様個々のペースに合わせ事故のない様援助していく。
- ・利用者様、職員共に体調管理をし、手洗い消毒を徹底し、感染予防に努める。
- ・利用者様の想いを引き出し24時間シートに反映する。

ユニット年間行事予定

4月	誕生会（お茶会） 体操・散歩	10月	誕生会（お茶会） 体操・散歩
5月	誕生会（お茶会） 体操・散歩 花見（ドライブ）	11月	誕生会（お茶会） 体操・散歩
6月	誕生会（お茶会） 体操・散歩 屋外散策	12月	誕生会（お茶会） 体操・散歩 クリスマス会
7月	誕生会（お茶会） 体操・散歩 七夕会	1月	誕生会（お茶会） 体操・散歩
8月	誕生会（お茶会） 体操・散歩 屋外散策	2月	誕生会（お茶会） 体操・散歩 節分
9月	誕生会（お茶会） 十五夜 昼食会	3月	誕生会（お茶会） 体操・散歩 ひな祭り

松 ユ ニ ッ ト 重 点 目 標 及 び 行 事 計 画

◎基本的目標は運営方針の内容に沿って進めて行く。

○ 重 点 目 標

- ・ 尊厳を大切にし24時間シートのもとに寄り添った支援をする。
- ・ 穏やかな毎日と余暇を楽しんで頂ける活動を行う。
- ・ 個々を知り理解したコミュニケーションを図る。
- ・ 情報を共有し同一した支援をする。
- ・ 自身のスキルアップに務める。
- ・ 体操や散歩等を日課に取り入れ、利用者様が1日1回は離床出来るようにする。
- ・ 利用者様に季節に合わせた行事等により、楽しんでもらえるような活動の機会を増やす。

ユ ニ ッ ト 年 間 行 事 予 定

4月	誕生会(お茶会) 体操・散歩	10月	誕生会(お茶会) 体操・散歩 紅葉狩り
5月	誕生会(お茶会) 体操・散歩 花見ドライブ	11月	誕生会(お茶会) 体操・散歩
6月	誕生会(お茶会) 体操・散歩 町内ドライブ	12月	誕生会(お茶会) 体操・散歩 クリスマス会
7月	誕生会(お茶会・七夕) 屋外散策	1月	誕生会(お茶会) 体操・散歩
8月	誕生会(お茶会) 体操・散歩	2月	誕生会(お茶会) 体操・散歩 節分
9月	誕生会(お茶会) 昼食会 十五夜	3月	誕生会(お茶会) 体操・散歩 ひな祭り

梅 ユニット 重点目標及び行事計画

◎基本的目標は運営方針の内容に沿って進めて行く。

○ 重点目標

- ・利用者様の日々の状態を把握、職員間で共有し事故防止に努める。
- ・感染対策に十分注意し、利用者様が安心した生活を送れるよう援助を行う。
- ・体操・散歩やユニット内行事を通し利用者様の離床、活動の機会を増やす。
- ・24時間シートを作成し、ニーズに応えられる様、日々の関わりを多く持つ。
- ・利用者様に季節に合わせた行事等により、楽しんでもらえるような活動の機会を増やす。

ユニット年間行事予定

4月	誕生会(お茶会) 体操・荘内散歩	10月	誕生会(お茶会) 体操・荘内散歩 ドライブ(紅葉)
5月	誕生会(お茶会) 体操・荘内散歩 花見ドライブ	11月	誕生会(お茶会) 体操・荘内散歩
6月	誕生会(お茶会) 体操・荘内散歩	12月	誕生会(お茶会) 体操・荘内散歩 クリスマス会
7月	誕生会(お茶会) 体操・荘内散歩 七夕会	1月	誕生会(お茶会) 体操・荘内散歩
8月	誕生会(お茶会) 体操・荘内散歩	2月	誕生会(お茶会) 体操・荘内散歩 節分
9月	誕生会(お茶会) 体操・荘内散歩 十五夜	3月	誕生会(お茶会) 体操・荘内散歩 ひな祭り

檜 ユニット 重点目標及び行事計画

◎基本的目標は運営方針の内容に沿って進めて行く。

○ 重点目標

- ・感染予防のため清潔保持、手洗い、消毒を徹底する。
- ・利用者様の入所前、入所後の状況を把握し、少しの変化も見逃さず、見守り、目配りを徹底し事故防止に努める。
- ・季節に合わせた行事を通し、利用者同士の親睦を深める。
- ・散歩やユニット内の軽度な仕事をして頂き体力、気力の維持に努める。
- ・24時間シートを活用し、利用者の希望に添うようケアする。

ユニット年間行事予定

4月	誕生会（お茶会） 体操 荘内散歩	10月	誕生会（お茶会） 体操 屋外散歩
5月	誕生会（お茶会） ドライブ（花見） 体操・荘内散歩	11月	誕生会（お茶会） 体操 荘内散歩
6月	誕生会（お茶会） 体操・屋外散歩 家めぐりドライブ	12月	誕生会（お茶会） クリスマス会 体操・荘内散歩
7月	誕生会（お茶会） ドライブ（買い物） 屋外散歩（日光浴）	1月	誕生会（お茶会） 体操・かるた大会 荘内散歩
8月	誕生会（お茶会） 体操 屋外散歩（日光浴）	2月	誕生会（お茶会） 体操 節分
9月	誕生会（お茶会） 体操 屋外散歩（日光浴）	3月	誕生会（お茶会） 体操・ひな祭り 荘内散歩

藤 ユ ニ ッ ト 重 点 目 標 及 び 行 事 計 画

◎基本的目標は運営方針の内容に沿って進めて行く。

○ 重 点 目 標

- ・利用者様と職員共に笑顔あふれるユニットを目指す。
- ・利用者のニーズを考え職員間情報を共有し、事故のないよう援助していく。
- ・体操やアクティビティを日課に取り入れ利用者様の心身状態の向上に努める。
- ・利用者様に季節に合わせた行事を行い、楽しんで頂く機会を増やす。
- ・24時間シートを活用し利用者様とかかわる時間を多く持つ。

ユ ニ ッ ト 年 間 行 事 予 定

4月	誕生会(お茶会) 体操・レク活動	10月	誕生会(お茶会)・秋祭り 体操・レク活動 屋外散歩・菜園(トマト)
5月	誕生会(お茶会・端午の節句) 体操・レク活動 町内ドライブ(花見)	11月	誕生会(お茶会) 体操・レク活動
6月	誕生会(お茶会) 体操・レク活動 屋外散歩・菜園(トマト)	12月	誕生会(お茶会) 体操・レク活動 クリスマス会
7月	誕生会(お茶会) 体操・レク活動 屋外散歩・菜園(トマト)	1月	誕生会(お茶会) 体操・レク活動
8月	誕生会(お茶会) 体操・レク活動 屋外散歩・菜園(トマト) 夏祭り・ドライブ(買い物)	2月	誕生会(お茶会) 体操・レク活動 節分
9月	誕生会(お茶会) 体操・レク活動 屋外散歩・菜園(トマト) 十五夜	3月	誕生会(お茶会) 体操・レク活動 ひな祭り

杉 ユ ニ ッ ト 重点目標及び行事計画

◎基本的目標は運営方針の内容に沿って進めて行く。

○ 重点目標

- ・利用者様の健康に留意する（清潔保持に努め、尿路感染等を予防する）
- ・利用者様の気持ちに寄り添った援助を行う。
- ・利用者様の安心安全に努める（消毒を徹底し、感染予防に努める）
- ・体操や散歩等を日課に取り入れ、利用者様が1日1回は離床出来るようにする。
- ・利用者様に季節に合わせた行事等により、楽しんでもらえるような活動の機会を増やす。

ユ ニ ッ ト 年 間 行 事 予 定

4月	誕生会（お茶会） 体操・散歩	10月	誕生会（お茶会） 体操・散歩
5月	誕生会（お茶会） 花見 散歩	11月	誕生会（お茶会） 体操
6月	誕生会（お茶会） 散歩・日光浴	12月	誕生会（お茶会） クリスマス会 体操
7月	誕生会（お茶会） 散歩・日光浴 七夕会	1月	誕生会（お茶会） 体操
8月	誕生会（お茶会） 散歩・日光浴	2月	誕生会（お茶会） 節分 体操
9月	誕生会（お茶会） 散歩・日光浴 十五夜	3月	誕生会（お茶会） 体操 ひな祭り

9. 令和3年度 行事計画表及び研修計画表

	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月
娯楽行事	地域交流会 14日 演芸訪問	花見会 15日 演芸訪問	地域交流会 9日 演芸訪問	開荘記念 1日 演芸訪問	お盆行事 15日 夏祭り	敬老会 20日 演芸訪問 彼岸法要
会議研修等	職員会議 ・ユニットリーダー会議 ・給食会議・ケース会議 ・各小委員会 ・施設内研修(学習会) ・サービスマニュアル(随時) ・行事委員会(随時) ・感染予防対策委員会 ・身体拘束・虐待防止委員会 (3ヶ月に1回) 毎月		認知症介護実践リーダー研修 (札幌市)(～)(～) 職員会議(全体)			職員会議(全体)
その他	利用者健康診断 令和2年度 事業報告書作成	春期防火訓練		職員健康診断 夜間想定避難訓練		利用者健康診断
娯楽行事	秋祭り 10月10日 地域交流会 20日	11月 地域交流会 10日 演芸訪問 17日	12月 餅つき 22日 年越し 28・29日	1月 正月行事 7・8日	2月	3月 彼岸法要
会議研修等	道南地区老人福祉施設研修		施設長専門研修・老人施設長研究 セミナー・総会(札幌市)() 職員会議(全体)			職員会議(全体)
その他	秋期防火訓練			介護・看護職員等健診	次年度事業計画	事業計画総括

10. ユニット担当者

役割

- | | |
|--------------------|--------------|
| (1) 室内の整理整頓 | (4) 話し相手 |
| (2) 日常生活への気配りと健康管理 | (5) 家族への状況報告 |
| (3) 相談相手 | |

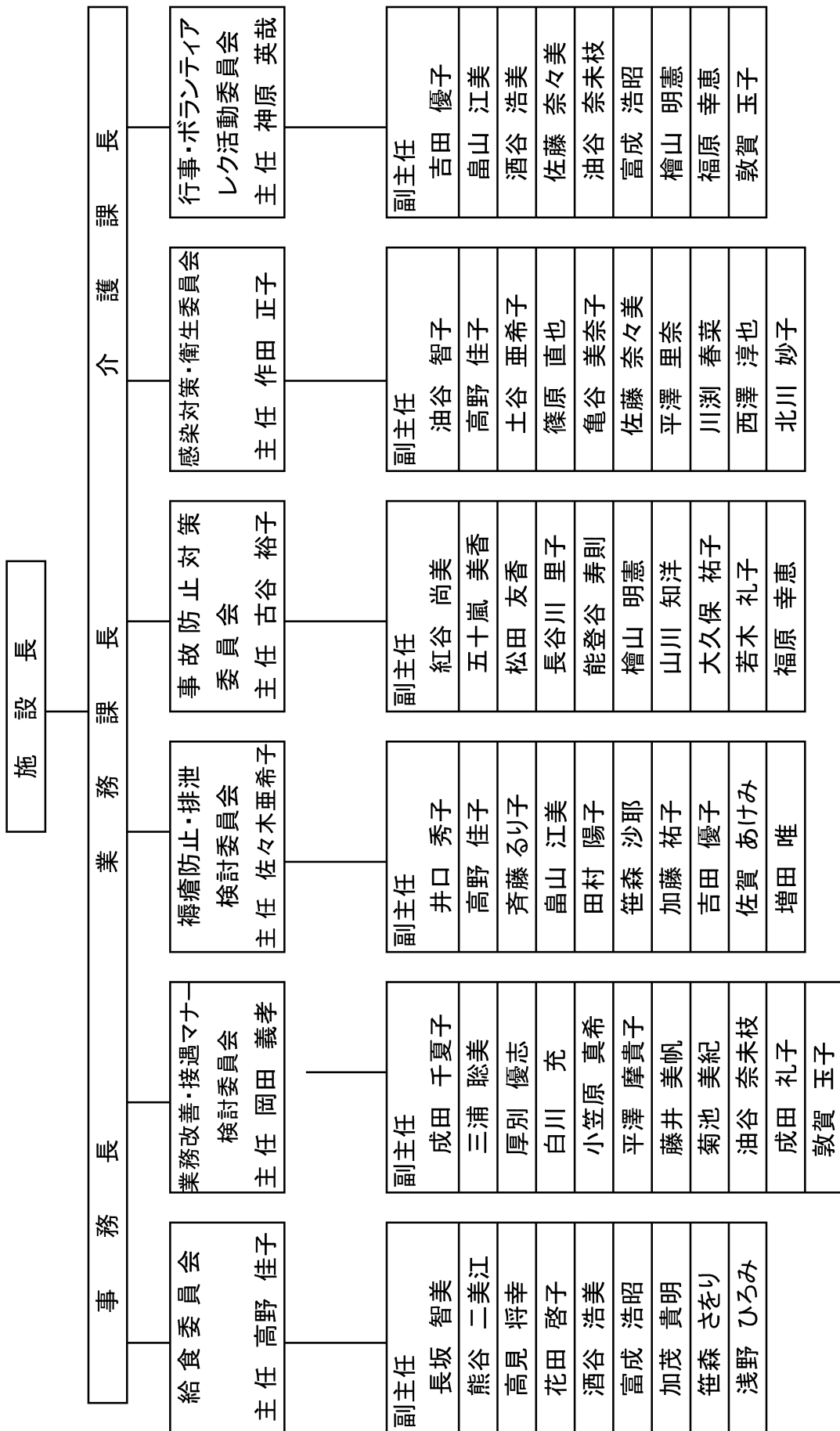
○ ユニットリーダー

ユニット名	人員	担当者名	火気取扱責任者	副責任者
桜	10	○油谷 智子・松田 友香	佐藤 由美子	油谷 智子
		厚別 優志・斉藤 るり子		
		熊谷 二美江		
桐	10 ショート (2)	○土谷 亜希子・畠山 江美	佐藤 由美子	土谷 亜希子
		高見 将幸・白川 充		
		長谷川 里子		
楓	10	○古谷 裕子・小笠原 真希	佐藤 由美子	古谷 裕子
		田村 陽子・篠原 直也		
		花田 啓子		
松	10 ショート (2)	○井口 秀子・能登谷 寿則	佐藤 由美子	井口 秀子
		亀谷 美奈子・酒谷 浩美		
		平澤 摩貴子		
梅	10	○紅谷 尚美・油谷 奈未枝	佐藤 由美子	紅谷 尚美
		佐賀 あけみ・西澤 淳也		
		笹森 さをり		
檜	10 ショート (2)	○吉田 優子・川渕 春菜	佐藤 由美子	吉田 優子
		菊池 美紀・大久保 祐子		
		加茂 貴明		
藤	10	○長坂 智美・檜山 明憲	佐藤 由美子	長坂 智美
		藤井 美帆・佐藤 奈々美		
		笹森 沙耶		
杉	10 ショート (2)	○成田 千夏子・山川 知洋	佐藤 由美子	成田 千夏子
		平澤 里奈・富成 浩昭		
		加藤 祐子		

各ユニット応援要員 金子 静江・笹森 好江・熊谷 雅子

11 小委員会機構図

令和 3年 4月 1日



12. 利用者預り金品マニュアル

(入所時の取扱い)

(1) 預り書、依頼書（委任状）

入所時に預った金品について、利用者又は身元引受人に「物品預り書」の写しを発行する。同時に預り金の管理に関する依頼書（委任状）を受け取ること。

○預り金は、個人別に預貯金をする事。

(入所後の取扱い)

(1) 通帳、印鑑の保管

預貯金の通帳と印鑑の保管は、別々に保管管理する。

(2) 預り品

預った通帳は、「物品預り書」に記載し、その都度検印を受けるものとする。

(3) 払戻し

事務職員は、利用者又は身元引受人から払戻しの申し出があった場合は、「預り金支出伺」「出金依頼書」を作成し業務課長、施設長の決裁を受けた後、金融機関へ払出しの手続きを行う。

(4) 受渡し

払戻した現金は、複数職員立合のもとに、本人に渡し、「受領書」に署名、受領印を受けると共に、立合人の印を受けその都度、業務課長、施設長の決裁を受けた後保管する。

(5) 収支の報告

預貯金の収支の状況については、その都度利用者（必要に応じて家族等）に報告する。

(6) 業者への支払い

業者への支払いは、毎月1回程度とし、「払出金決定書」を作成し、業務課長、施設長の決裁を受けた後金融機関への払戻し請求をして支払うと共に、領収書を受取り保管する。

(退所時の取扱い)

(1) 利用者が退所する場合は、本人又は身元引受人に、預金通帳と印鑑を預り品と共に返却し、「金銭等引継書」に署名、受領印を受ける。

(2) 利用者が死亡により退所する場合は、身元引受人及び家族等に、預金通帳と印鑑を預り品と共に返却し、「残置物引渡書」に署名受領印を受ける。

※ 詳細については、預り金管理規程により実施する。

13. 認知症老人への対応マニュアル

(1) 認知症老人への対応

- 1) 昼夜逆転しがちな認知症老人に対して、規則正しい生活リズムを作る事により安定を図る。
- 2) 個々の行動特徴を把握し、認知症老人のペースに合わせた援助方法を研究し実践する。
- 3) 援助者がいないために行動を制限することは避け、自由性の確保に努める。
- 4) 表出される個々の不適応行動に対応する治療的援助を行う。

(2) 活動内容

- 1) グループワーク・・・各レク活動により利用者同志の交流を図る。
- 2) 家庭との協力体制の確立・・・面会、電話等により。
- 3) 経過記録をつける。
- 4) 高齢重度化に伴い身体を休めるための時間を設ける。
- 5) 行事等を多く取り入れ、日常生活に変化を与えることにより、精神面の活性化を促す。

(3) 問題行動に対する対応

- 1) 徘徊者に対しては、徘徊者対応基本要領により。
- 2) 必要に応じては、個別の観察ノートを作成し経過を見る。

徘徊者対応基本要領

日常生活上の対応	<p>1 行動観察、記録</p> <ul style="list-style-type: none"> ※ 服装、履物 ※ 名札等 <p>2</p> <ul style="list-style-type: none"> ◎ 昼休み時間～昼当番 ○ 夜間チャイムの確認 ◎ 夜間～夜勤介護職員巡回 ○ 玄関チャイムの確認 	
不明時の対応	昼間	<p>1. 最後に確認した時間</p> <p>2. 荘内確認</p> <p>3. 建物周囲搜索</p> <p>4. 施設長に連絡</p> <p>5. 作業、業務の中止。職員集合、状況報告</p> <p>6. 搜索の方法、分担の決定</p> <p>7. 車両 …… 雲石、泊川方面 2人1組にて搜索</p> <p>8. 徒歩 …… 2人1組にて荘周辺搜索 …… 山林、畑等</p> <p style="text-align: center;">※ 家族、警察への通報は荘周辺の搜索を一応終了した時点で、尚不明かつ1時間程度をめどとする。必要によっては実施機関に連絡。</p>
の対応	夜間	<p>1. 最後に確認した状況（時間、服装、履物等）</p> <p>2. 夜勤介護職員荘内確認</p> <p>3. 夜警員に連絡</p> <p>4. 建物周囲の搜索</p> <p>5. 施設長、職員に連絡</p> <p>6. 職員集合、状況報告、荘周辺の搜索 …… 山林、畑等</p> <p>7. 車両 …… 雲石、泊川方面 2人1組にて搜索</p> <p style="text-align: center;">※ 家族、警察への通報は荘周辺の搜索を一応終了した時点で、尚不明かつ1時間程度をめどとする。必要によっては実施機関に連絡。</p>

14. 緊急時の対応マニュアル（日中）

（1）救急車要請に関して

- ① 救急車を要請する場合、看護職員が直接要請する。もしくは看護職員の指示の基、容態急変者の状態説明が出来る職員がコードレス電話か一番近い電話から救急車の要請をする。
- ② その後すぐに事務所に報告。

（2）状態急変を知った場合

- ① 誰がどのような状態か的確に看護職員（他職員）に伝える。
- ② 看護職員（他職員）は直ちに酸素、サクション、コードレス電話を持参し集合する。
- ③ 状況により援助が必要かどうか確認をする。
- ④ 援助の必要がなければ作業に戻る。

緊急時の対応マニュアル（夜間）

（1）状態急変を知った場合、救急車要請に関して

- ① 誰がどのような常態か的確に他介護職員に伝える。
- ② 他介護職員は直ちに、コードレス電話を持参する。
- ③ 他介護職員は状況により救急車を要請する。
- ④ 家族に状況の連絡及び病院に行ってもらう事を伝える。
- ⑤ 施設長、看護職員他職員に連絡
- ⑥ 救急車到着後 介護職員1名（看護職員）が同行する。

心肺蘇生手順の再確認

- （1）意識の確認 （呼名反応）
- （2）助けを呼ぶ （だれか救急車を呼んで）
- （3）気道の確保
- （4）呼吸の確認
- （5）人工呼吸2回
- （6）脈拍の確認
- （7）心臓マッサージと人工呼吸の繰り返し
心臓マッサージ ～ 30回：人工呼吸～2回

15. 接遇マナー 基本マニュアル

「エクセレントマナー 5つの表現」

- 原則1：人間関係の始まりは挨拶から。
- 原則2：笑顔・明るい表情・肯定的な表情。
- 原則3：身だしなみは今日合う人への思いやり。
- 原則4：気持ちの表れが態度・動作に。
- 原則5：聞き手を意識した言葉づかい。

「基本マナー」

ご利用者・ご家族・お客様・取引先・同僚に対応する際の心構え

- ※ 感謝の心を持つ
- ※ 相手の心を思いやる
- ※ いつも笑顔で明るい態度

皆様に、ご満足いただくことをすべての行動の基準とします。思いやりの心、おもてなしの心を持って日々のサービスを実践します。

「望ましい言葉遣い」

- ※ 温かみのある言葉遣い
- ※ 語尾を下げた話し方
- ※ 心遣い、気遣いの出来る話し方

「日常の全体を通しての禁句」

- ※ 命令的な言葉、叱ったり、怒鳴ったりした言葉
(ダメ・やめなさい、なにやってんの、○○して、出来るんだからやってちょうだい)
- ※ 子供扱いにした言葉 (利用者様を愛称で呼ばない)
- ※ 失礼な言葉 (おいで、おいで、これこれ)
- ※ せかしたりするような言葉 (早く、急いで)

「電話対応マニュアル (外線の時)」

1. その時々挨拶 (おはようございます、こんにちは) をする。
コール回数が多い後は、(お待たせ致しました) を付ける。
2. (くまいし荘でございます)。
3. 相手の名前を確認して、(いつもお世話になっております)。

- ※ 相手が名前を言わない場合は、(失礼ですがどちら様でしょうか) と確認をする。
- 4. 取り次ぐ場合 (少々お待ち下さい) を付けて保留をして代わる。
- 5. 取り次ぐ相手が不在の場合は、相手にその旨を伝え、伝言がある場合は内容を聞く。
 - ※ 伝言がある場合は、内容をメモし、内容を復唱して自分の名前を言って挨拶をし、相手が切ったのを確認し受話器をおく。
 - ※ こちらからかけなおす場合は、相手の氏名、電話番号、何時までなら都合が良いのかを確認する。
 - ※ 自分で対応ができない場合は、先輩、上司に取り次ぐ。

「電話対応マニュアル (内線の時)」

1. 電話をかける時、電話を受ける時は (自分の名前を言う)。
2. 取り次ぐ場合は (〇〇に電話ですね) と確認する。
3. 保留にし、取り次ぐ相手に電話が来ている事を伝える。

「来客者への対応マニュアル」

- ※ 立ち止まって丁寧に、にこやかに「いらっしゃいませ」「おはようございます」「こんにちは」等の挨拶をする。
- ※ 利用者への面会の方は、必ず椅子を持っていき座ってもらう。
- ※ 天候によっては、室内の明かりにも配慮する。
- ※ 「どうぞごゆっくり」との言葉を添える。
- ※ 退室する時「失礼します」と一礼する。

「利用者への声掛け時」

◎ 好ましい言葉 (態度)

- ※ 相手の顔を見て、笑顔で声掛けをする。
- ※ 「おはようございます」等の挨拶をする。
- ※ 「お変わりありませんか」の声掛けをする。
- ※ 本人が関心を寄せていることや共通の話題などで会話をする。
- ※ 軽く会釈をする。

「居室の出入り」

◎ 好ましい言葉

- ※ 「失礼します」と声掛けをする。
- ※ 「おはようございます」等の挨拶をする。

◎ 好ましくない言葉

- ※ 黙って出入りする。
- ※ いきなり入り、用件を言う。

「排 泄 援 助 時」

◎ 好ましい言葉

- ※ 援助の前に〇〇さんと声掛けをする。
- ※ オムツ交換をさせていただいてもよろしいでしょうか。
- ※ ナースコールで呼んで下さい。
- ※ 気持ち悪かったでしょう、すぐ取り替えましょうね。
- ※ 今、綺麗にしますからと伝える。
- ※ 〇〇さんトイレに行きませんか。
- ※ 終わりましたでしょうか。
- ※ 出来ないところは手伝います。

◎ 好ましくない言葉

- ※ オムツ交換するよ。
- ※ どうして手を入れるの。
- ※ たった今交換したばかりでしょう。(禁句)
- ※ トイレに行くよ。
- ※ まだ出ないの、早くして。(禁句)
- ※ 自分でしなさい。
- ※ 何やってんの。(禁句)

「行 事・レ ク 活 動 へ の 声 掛 け」

◎ 好ましい言葉

- ※ 今日〇〇がありますので行ってみませんか。
- ※ 楽しそうなので一緒に行ってみませんか。
- ※ 急がないでゆっくり用意して下さい。

◎ 好ましくない言葉

- ※ 何やっているの早くしなさい。
- ※ 待っているの、早く行きなさい。
- ※ 早くしないと終わってしまうでしょう。
- ※ どうせすぐ帰ってくるんだから。

くまいし荘短期入所生活介護事業所

事業計画

IV. くまいし荘短期入所生活介護事業

1. 事業の目的

社会福祉法人熊石敬愛会が経営するくまいし荘短期入所生活介護事業所（以下「事業所」という。）が行う短期入所生活介護及び介護予防短期入所生活介護の事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために、事業所の生活相談員、介護職員又は看護職員等の従事者（以下「短期入所生活介護従事者」という。）が、要介護状態又は要支援状態（以下「要介護状態等」という。）にある高齢者に対し、適正な短期入所生活介護及び介護予防短期入所生活介護を提供することを目的とする。

2. 運営方針

- (1) 事業所の短期入所生活介護従事者は、要介護状態等になった利用者が可能な限り、その居宅において、その有する能力に応じ自立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、必要な日常生活上の世話及び機能訓練を行うことにより、利用者の心身の機能の維持並びに利用者の家族の身体的及び精神的負担の軽減を図るよう努めるものとする。
- (2) 事業の実施に当たっては、関係市町村、居宅介護支援事業者その他保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携により、短期入所生活介護及び介護予防短期入所生活介護の提供の開始前から終了後に至るまで利用者が継続的に保健医療サービス又は福祉サービスを利用できるよう必要な援助に努めるものとする。
- (3) ショートステイ無料体験利用の実施
希望者に対し1泊2日の短期入所を無料で体験して頂く。

3. 受入れ体制

利用に伴う不安、拒否など精神的要因の緩和と適確な介護内容が提供できるよう努める。

4. 利用期間のサービス

くまいし荘利用者と同レベルの介護を個別的に提供し、集団生活のプラス志向である体操、レク活動、行事への参加等についても希望により提供する。

5. 防災対策の確立

くまいし荘での防災対策と同様に実施していく。(避難訓練等)

6. 個人情報の保護

- 個人情報については、個人情報関連規則に添って適切に対応するものとする。
 - ・個人情報についての取り扱いは、本人または家族に確認をとりながら進める。
 - ・個人情報の書類等については施錠のかかる書棚にて保管、管理する。
 - ・個人情報の苦情については苦情解決の手順に添って対応する。

7. 苦情処理について

事業者は、その提供したサービスに関する契約者等からの苦情に対して、苦情を受け付ける窓口を設置し、苦情解決の手順に添って適切に対応するものとする。

8. 事故発生時の対応

事故発生時の対応については、手順に添って行う。また事故に関する内容、処置等については記録し報告する。

9. 小委員会制度の設置

小委員会の内容はくまいし荘と同様（給食、業務改善、褥瘡防止、事故防止、感染対策、行事）にし、毎月1回会議を実施する。身体拘束、虐待防止は3ヶ月に1回

10. 仕事への姿勢 くまいし荘での内容と同様に実施していく。

令和3年度

熊石デイサービスセンター

事業計画

熊石デイサービスセンター

1. 事業の目的

この事業は、介護保険法令に従い、ご契約者（利用者）がその有する能力に応じ、可能な限り自立した日常生活を営むことができるよう支援することを目的として、ご契約者に指定通所介護サービス・指定介護予防通所介護サービスを提供します。

2. 運営方針

利用者の意思及び人格を尊重し、要介護・要支援状態にある利用者に対し、通所介護計画・介護予防通所介護計画に基づいて必要な日常生活上の世話・支援及び機能訓練を行い社会的孤立感の解消、精神的負担の軽減、心身機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指すものとする。又、関係市町村、地域包括支援センター、地域の保健、医療、福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努める。

(1) 施設目標

- ① 生活相談、健康相談を進めるために日常の対話を活発にし相互に信頼関係を育てる。
- ② 社会生活を維持し、孤立感を解消するために趣味や娯楽、特別養護老人ホーム利用者との交流を通じて生きがいにつながる生活の場となるようにする。
- ③ 無事故体制を確立するため防災訓練、安全運転の励行、施設管理に細心の注意をはらう。
- ④ 地域との交流を深め、ボランティアや実習生を積極的に受け入れると共に、育成に努める。

1) 重点目標

- ① 地域包括支援センター等関連機関と連携し、見学や体験利用の実施、週2回利用への誘致、内外的広報紙等で、利用の促進を図る。
- ② 利用者の身体状態の維持、向上を図る。
- ③ 利用者やその家族が安心して喜んで利用出来る施設としての信頼確保と共に、職員としての使命感を自覚し、充実したサービスの提供に努める。

2) サービスの援助方針

ケアプランに添った通所介護計画、介護予防通所介護計画を個別に作成し、その計画に基づいた適切なサービスの提供を行うと共に、その実施状況の記録と評価を行う。

3) 援助目標

- ① 利用者の個別性に配慮したサービスの提供
- ② 身体機能の維持、減退防止のための機能訓練、動作訓練を行う。
- ③ アクティビティサービスの中に趣味や、創作等の喜びを味わえる機会をつくる。
- ④ 認知症のある方に対しては、必要に応じその特性に対応したサービスを提供する。
- ⑤ 利用者の清潔保持、健康管理に留意する。
- ⑥ 利用者相互の親睦を図る。
- ⑦ 利用者の事故防止に務めると共に、安易に抑制や拘束を行わない。

4) 具体的サービスの提供

- ① 相談・助言
介護支援専門員との連携を図りながら、利用者及び家族に対し、生活、医療、福祉等の指導、助言、相談に努める。
- ② 機能訓練・日常生活動作訓練
日常生活を営むのに必要な機能訓練、動作訓練を、利用者、家族等の希望も取り入れ適切に提供する。又、利用者本人の自発性、自立意欲を促すよう働きかけを行う。
- ③ 健康管理
・利用者の体調等、健康管理に配慮し、入浴前の血圧、体温、脈拍等の測定、体重測定（定期的）を実施し記録すると共に、日常の健康相談には適切な指導を行う。又、利用者の病状に急変事態が生じた場合には、速やかに協力医療機関に連絡し適切な対応をする。
・各種感染症予防のため、手洗い、手指消毒、うがい等の励行に努めると共に、感染者に対しては、適切な対応、指導を行う。
- ④ 送迎
・送迎を希望される方には、利用者個々の身体状態を考慮した送迎車輛・送迎ルートを考え自宅まで送迎を行う。
・常に安全運転の励行に務めると共に、様々な事態に備えて適切に、かつ迅速に対応が出来るように努める。

⑤ 入浴・整容

・入浴を希望される方には普通浴、車イス浴等を利用し、心身の状態に応じた入浴介助を行う。又、入浴が出来ない場合には、清拭する等、清潔保持に努める。

・爪切り、ひげそり等の整容についても、必要に応じ対応する。

⑥ 給食

・おいしく食べられる雰囲気づくりや衛生に配慮する。

⑦ アクティビティサービス

・アクティビティサービスを希望される方には、心身の活性化、生活の活性化を図ることを目的に、利用者のニーズ、希望等に配慮した個別プログラム、集団型プログラム等様々な内容のものを用意し、心身の状態に応じたプログラムの進め方を工夫する。

・町内ドライブや地域との交流を深める取組みを行う。

5) 諸会議・研修の実施

職員のスキルアップ、サービスの充実を図るために各種研修会へ参加する。研修内容については職員会議時、その都度報告をする。また施設内研修を実施する。

1) 職員会議 毎月1回

2) 運営推進会議 年2回

3) ケース会議 随時

4) 各種研修・研究会の参加

5) 施設内研修の実施（学習会）

6) 小委員会の実施

職員は各小委員会に属し、毎月1回会議を実施する。

・事故防止対策委員会

・感染対策委員会（衛生委員会）

・業務改善検討委員会（接遇マナー委員会）

・身体拘束廃止委員会（虐待防止検討委員会）

3. 個人情報の保護

・個人情報については、個人情報関連規則に添って適切に対応するものとする

・個人情報についての取り扱いは、本人または、家族に確認をとりながら進める。

- ・書類等については施錠のかかる書棚にて保管、管理をする。
- ・個人情報の苦情については苦情解決の手順に添って対応する。

4. 苦情処理について

事業所は、その提供したサービスに関する契約者等からの苦情に対して、苦情を受け付ける窓口並びに苦情解決責任者、苦情解決担当者を設置し、手順に添って適切な対応を行うと共に、その苦情を迅速にサービスの改善につなげるようにする。

5. 事故発生時の対応

事故発生時の対応については手順に添って行い、事故に関する内容、処置等を記録し報告する。

6. 外部研修計画

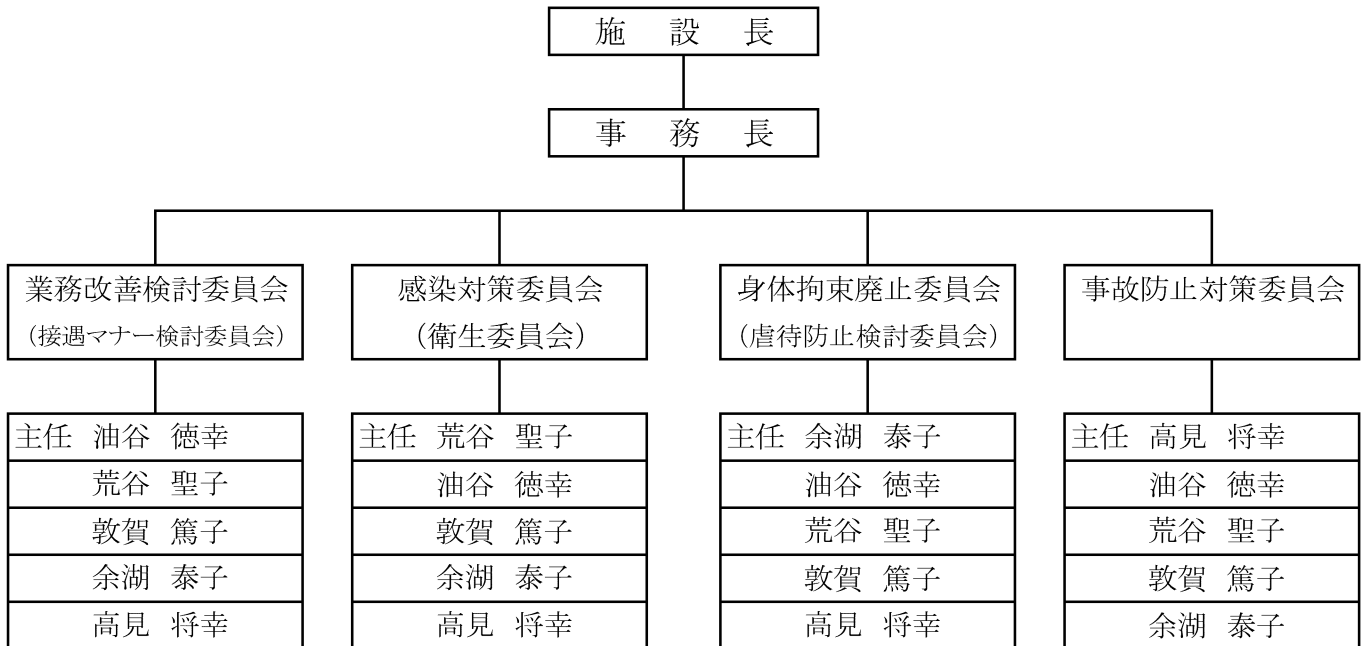
担 当	研 修 内 容	人 員	場 所	期 日
研 修 所	スキルアップセミナー	1	札 幌	
	相談援助職員研修	1	札 幌	
	新任介護職員研修	1	函 館	

7. 新任職員研修計画

期間 採用後1ヶ月以内に実施する。

研 修 内 容	
1. 熊石敬愛会経営の基本について	理 事 長
1. 老人福祉法の基本理念 2. 老人福祉施設の種類と体系 3. 介護保険制度について 4. 地域福祉（在宅福祉を含む）と福祉施設とのかかわり	施 設 長
1. 就業規則（給与規定、防火管理規定） 2. 社会保険、退職共済他事務関係の説明及び年金制度の仕組	事 務 長
1. 通所介護・介護予防通所介護の事業及び運営規程について	相 談 員
1. 介護職員としての援助の基礎知識について	介護責任者

8、小委員会機構図



◎各委員会の目標

○業務改善検討委員会(接客マナー検討委員会)

- ・業務内容について、改善すべき点等について十分検討を行い、より良い内容を作っていく。
- ・接客マナー基本マニュアルを周知徹底させる。

○感染対策委員会(衛生委員会)

- ・感染予防のため手洗い、手指消毒を徹底して行う、また発症した時は、感染を拡大させないように処理の徹底を図る。
- ・新型コロナウイルス等感染予防対策として 送迎前に体温測定と体調確認を行う。

○身体拘束廃止委員会(虐待防止検討委員会)

- ・利用者個々に合った対応策を創意工夫し実施していく。

○事故防止対策委員会

- ・ヒヤリハット等の内容について、特に重要な点については分析、対応策の検討を行い事故予防に務める。

9. 防災体制の確立

- 1) 非常災害時の体制の確立のため、地震、津波等を想定した非常災害計画の周知徹底。
- 2) 防災避難訓練は、八雲町熊石消防署、立会により日中想定・地震等想定(年2回)の実施。実施前には防災教育の実施(避難方法、避難場所の確認、災害時職員間の連絡網、役割の確認等)を行う。
- 3) 消防、防災設備についての取り扱い等を周知、消火訓練の実施。

10. 防犯対策の確立

- ・防犯における点検項目について検討し、各種マニュアル等を作成していく。

1 1. デイサービス施設内研修計画

	研 修 内 容
4月	利用者の尊厳・人権擁護及び倫理について
5月	感染症及び食中毒対策について
6月	非常災害時の対応について
7月	認知症について
8月	身体拘束・虐待防止について
9月	心肺蘇生法及びAEDについて
10月	介護技術について
11月	緊急時の対応について（事故発生時に於いて）
12月	防犯対策について
1月	通所介護事業及び予防介護事業自己点検について
2月	デイサービス自己評価
3月	総合的問題点の検討

12. 熊石デイサービスセンター日課表

	項 目	業 務 内 容
8:30	朝 礼	ミーティング 受入準備
8:40	送迎車出発	入浴準備
10:00	送迎車到着 お茶 健康チェック（体温・血圧・脈拍） 機能訓練・日常動作訓練	利用者出迎え お茶出し 連絡帳のチェック
10:15	入 浴 水分補給 自由時間	移動・着脱・入浴介助 整容援助 コミュニケーション 趣味・娯楽
12:00	昼 食	配膳・食事援助・投薬援助・下膳 口腔洗浄援助
12:30	休 憩	トイレ等の援助・休養援助
13:30	健康体操 アクティビティサービス ・ 個別サービス ・ グループワーク 機能訓練・日常動作訓練	アクティビティ活動準備等 移動援助 活動援助 訓練援助
15:15	お茶 帰宅準備	お茶準備 連絡帳記入・配布 利用者連絡事項の調整確認 帰宅準備援助・トイレ等の援助
15:30	送迎車出発	送迎援助 清掃・洗濯関係 各種記録整理保管 随時利用者事前面接等 会議（処遇会議等）
17:30		ミーティング（終礼）

13. 熊石デイサービスセンター状態急変時対応マニュアル

<デイサービスセンター内に於いての場合>

(1) 救急車要請に関して

- ①救急車を要請する場合、看護師が直接要請する。もしくは、看護師の指示の基、容態急変者の状態説明ができる職員が一番近い電話から、救急車を要請する。
- ②その後、家族に状況の連絡及び病院へ行ってもらう事を伝える。
- ③施設長（くまいし荘）に連絡。

(2) 状態急変を知った場合

- ①誰がどのような状態か適確にまず看護師に知らせ、他職員にも伝える。
- ②必要に応じ、看護師の指示の基、他職員は直ちにくまいし荘に連絡をとり援助依頼をする。
- ③状態急変を知った場合、職員は作業を離れても差し障りのない限り、ただちに集合し援助の必要を確認する。
- ④援助の必要がなければ作業に戻る。

<送迎車内に於いての場合>

- ①車を停車させる。
- ②携帯電話で看護師に連絡をとり、指示を仰ぎ必要であれば消防署へ連絡する。緊急を要する場合には、消防署へ直接連絡する。
- ③消防署に連絡をし、状態説明後指示を仰ぎながら対応にあたる。
- ④デイサービスセンターに連絡
デイサービスセンターより家族、施設長（くまいし荘）へ状況の連絡をする。

(送迎に常備しておく物)

- ・携帯電話、バスタオル、ナイロン袋、ティッシュ、嘔吐時の処理物品一式。

<心肺蘇生手順の再確認>

- ①意識の確認
- ②助けを呼ぶ
- ③気道の確保
- ④呼吸の確認
- ⑤人工呼吸2回
- ⑥脈拍の確認
- ⑦心臓マッサージと人工呼吸の繰り返し
心臓マッサージ ～ 30回：人工呼吸～2回

14. 熊石デイサービスセンター

接遇マナー 基本マニュアル

介護の原則

- ※ 優しく、わかりやすく、そして正しい言葉づかいは、サービスの第一歩であることを常に忘れない事。
- ※ 利用者には、人生の先輩として常に尊敬の念を持って接する事。
- ※ 利用者の話はゆったりとした気持ちで聞くようにする。話の内容によっては説得するより納得のいくまで話し合う事。
- ※ 介護者の考えや、思いを押し付けない事。

望ましい言葉づかい

- ※ 温かみのある言葉づかい
- ※ 語尾を下げた話し方
- ※ 柔らかで味のある言葉づかい

日常の全体を通しての禁句

- ※ 命令的な言葉。叱ったり、怒鳴ったりした言葉。(ダメ、やめなさい、なにやってんの)
- ※ 子供扱いにした言葉。(利用者を愛称で呼ばない)
- ※ 失礼な言葉(その利用者が言ってほしくない言葉)
- ※ せかしたりするような言葉(早く、急いで)

電話対応マニュアル (外線の時)

1. その時々挨拶(おはようございます、こんにちは)をする。
コール回数が多い後は(お待たせ致しました)を付ける。
2. (熊石デイサービスセンターで御座います)
3. 相手の名前を確認して(いつもお世話になっております)
- ※ 相手が名前を言わない場合は(失礼ですがどちら様でしょうか)と確認する。
4. 取り次ぐ場合(少々お待ち下さい)を付け保留にして代わる。
5. 取り次ぐ相手が不在の場合は、相手にその旨を伝え、伝言がある場合は内容を聞く。
- ※ 伝言がある場合は、内容をメモし、内容を復唱して自分の名前を言って、挨拶し相手が切ったのを確認し受話器をおく。
- ※ こちらからかけなおす場合は、相手の名前、電話番号、何時までなら都合が良いかを確認する。
- ※ 自分で対応できない場合は、先輩、上司に取り次ぐ。

電話対応マニュアル（内線の時）

1. 電話をかける時、電話を受けるときは（自分の名前を言う）
2. 取り次ぐ場合は（〇〇に電話ですね）と確認する。
3. 保留にし取り次ぐ相手に、電話がきていることを伝える。

来客者への対応

- ※ 立ち止まって丁寧に、にこやかに「いらっしゃいませ」「ご苦労様でした」等の挨拶をする。

ボランティア訪問に対して

- ※ 常に感謝の気持ちで「いつもすみません」「ご苦労様です」等の挨拶をする。

利用者への声掛け時

- ◎ 好ましい言葉（態度）
- ※ 相手の顔を見て、笑顔で声掛けをする。
- ※ 「おはようございます」等の挨拶をする。
- ※ 「変わりありませんか」の声掛けをする。
- ※ 本人が関心を寄せていることや、共通の話題などで会話する。
- ※ 軽く会釈をする。

エクセレントマナー5つの表現

原則1：人間関係の始まりは挨拶から

原則2：笑顔・明るい表情・肯定的な表情

原則3：身だしなみは今日会う人へのおもいやり

原則4：気持ちの表れが態度・動作に

原則5：聞き手を意識した言葉づかい

15. 利用者の送迎対応について

