

## 平成29年度居宅介護支援事業ふるさと有瀬事業計画

### 【基本方針】

ふるさとらしいサービスの提供とは常にサービスを提供される側の立場や気持ちを考えたサービスを提供することである

### 【年間目標】

- ① 接遇能力の向上に努める
- ② 事業所運営の安定を図る
- ③ 在宅生活継続への支援
- ④ 関係機関との連携
- ⑤ 介護支援専門員としての資質・専門性の向上
- ⑥ 働きやすい環境作り

### 【実践計画】

- ① 接遇能力の向上に努める
  - ・利用者の人格を尊重し尊厳を保持する為、言葉遣いには十分な配慮を行う。
  - ・敬愛の姿勢をもって接する。
  - ・しっかり相手の目を見て、気持ちを込めて挨拶をする
  - ・話すスピード、声の大きさを意識し、馴れ馴れしい言葉や流行り言葉・難しい専門用語は使わず、失礼のない言葉遣いを心がける。
  - ・気配りのある話し方を行い、敬語を正しく使う。
  - ・清潔感・信頼感・安心感を意識した身だしなみに注意する
  - ・相手が話しやすい雰囲気作りや聞き上手になれるよう気配りを行う。
  - ・電話の場合は声のトーンや話し方に更に配慮し、丁寧に対応する。
- ② 事業所運営の安定を図る
  - ・介護給付、予防給付を含めて上限件数までの給付管理件数を意識し確保していく。事業所としての平均担当件数は一月当たり 60 件を目標とする。
  - ・地域包括支援センターと連携を図り、委託の利用者の状況報告を定期的に行う。
  - ・新規利用者獲得の為、地域包括支援センターへ受け入れ状況を定期的に伝え事業所拡大を行う。
  - ・緊急の依頼にも迅速に対応する。
- ③ 在宅生活継続への支援
  - ・要介護状態になった場合においても、利用者が可能な限り自宅において、本人の機能や能力を最大限に活かし、自立した日常生活を営むことができるように配慮する。
  - ・ご利用者とその家族とのコミュニケーションを大切にし、利用者の声に耳を傾け出

来る限り利用者が自ら選択した場所で望む生活ができるように支援を行う。

- ・入退院時には病院等への情報提供や情報収集を行い、円滑に在宅生活に復帰できるように情報交換を行う。

#### ④ 関係機関との連携

- ・個別支援の課題やニーズを地域の関係機関と共有することで、地域課題を見つけだし地域の資源開発を行うことで、利用者の暮らしを支える基盤づくりを地域の事業所として役割を担っていく。
- ・主治医との連携を行い、適切なサービスが提供できるよう努める。
- ・他事業所、他職種との連携を密にし、介護保険のサービスだけにとどまらず、それ以外の医療・福祉・社会保険制度のサービスや地域の社会資源の情報や利用について把握し課題解決に有効であると考えられる社会資源を利用者の自己決定に基づきコーディネートできるよう情報の収集に努める。
- ・地域包括支援センター主催の会議や勉強会に積極的に参加し、地域の情報収集や他事業所との連携を図る。また困難事例や独居・認知症の利用者等の相談を行い情報共有し問題解決に努める。

#### ⑤ 人材の質の向上

- ・専門職としての業務を的確に行えるよう制度や理解の為、各種研修会や講習会等に施設内、施設外問わず参加し、知識・技術の向上に努める。

#### ⑥ 働きやすい環境作り

- ・困難事例の情報の共有化、職員相互の業務の確認、業務分担による仕事の効率化を図る。
- ・心身の健康管理には十分に配慮し、明るく笑顔の絶えない職場作りを心がける。

#### 【職員研修計画】

介護支援専門員等の質的向上を図るため、以下のとおり研修の機会を設ける

- ・採用時研修           採用後 1 ヶ月
- ・施設内研修
- ・主任ケアマネ研修
- ・更新研修
- ・その他、行政からの通知による必要研修

#### 【他部署との連携】

- ・絆福社会の一員として動く
- ・緊急時は他部署との連携を強化する
- ・施設行事には積極的に参加し協力する