

## 令和2年度 居宅介護支援事業ふるさと 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 特定事業所加算Ⅲの維持
- ② 言葉遣い・接遇マナーの徹底と職員の資質の向上
- ③ 地域における事業所として信頼関係を構築する
- ④ 情報管理の徹底
- ⑤ 遅滞の無い認定調査票の提出

### 【実践計画】

#### ① 特定事業所加算Ⅲの維持

- ・介護支援専門員各々の目標を策定し、個々の目標に応じた研修への参加を行う
- ・居宅介護支援事業所ふるさと有瀬と協働し4月・7月・10月・1月に事業所内での勉強会を開催し、スキルアップに繋げる

4月	7月	10月	1月
倫理・マナー 個人情報保護	服薬	難病支援	アセスメント

- ・加算の取得要件である他法人との事例検討会については別居宅介護支援事業所と5月・11月に各々事業所の処遇困難ケースの事例検討会を開催し対応する。
- ・令和2年4月～6月に介護支援専門員実務研修における科目「ケアマネジメントプロセスの見学実習」を受け入れ、実習生に指導をする事で行っている業務の再確認を行う（担当：前田・西畑）
- ・安定した収入の確保  
職員がケースに関して一人で問題を抱え込み悩まないよう、1回/週金曜日伝達会議を開催し、問題点をスタッフ一同で共有し職員の退職を防ぐ  
定期的に各々のケースの帳票類に漏れが無いようケアマネージャーが高いにチェックし合い行政のケアプランチェック事業に備える  
ケアマネ各々の担当26件/月以上、平均充足率75%以上を維持する  
入所・入院時の情報提供や退院時カンファレンスの参加を漏れなく行い病院・施設からの信頼関係を得る事で新規ケースの獲得に繋げる  
近隣の医院や病院主催の交流会には積極的に参加し、医師や医療相談員との顔の見える関係を構築する事で新規ケースの依頼を受けやすくする

## ② 言葉使い・接遇マナーの徹底と職員の資質の向上

- ・接遇のPDCAサイクルを基に相手の事を常に真剣に考え、相手の為に実行する

Plan：自分自身を磨く Do：相手を十分に知る

Check：自分に置き換える Act：自分よがりになっていないか

- ・介護支援専門員、認定調査員を含めた接遇研修・マナーの研修を4月の勉強会で実施する

- ・職員の研修計画を充実させる

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

更新時研修及び職員のレベルに応じた研修への参加

介護支援専門員専門研修課程Ⅰ参加予定：1名

その他行政機関等の実施する研修に適宜参加をする

## ③ 地域の事業所として信頼関係を構築する

- ・地域住民に選ばれる事業所となれるよう、地域の夏祭りや文化祭に積極的等の地域行事に参加し新規の利用者の獲得を行っていく

- ・ケースを通じて地域の課題やニーズを発掘し、地域包括支援センターや行政機関に必要な提言をしていく事で地域づくりの一翼を担っていく

- ・ふるさとらしさアピールする

あんしんすこやかセンターからのケースの依頼は勿論のこと、病院や施設を退所する方に対してふるさとのケアマネージャーが担当する事で併設のデイサービス・ショートステイを交えて緊急・柔軟に対応が可能である事をPRし、利用者の状況に応じグループホームやケアハウス、特別養護老人ホームとの連携もスムーズに行える事をアピールしていく

## ④ 情報管理の徹底

- ・個人情報の使用については目的の範囲内で最小限にとどめ、情報提供の際には関係者以外には漏れることのないようFAX使用の際は伏字、宛名の再確認を行い送付を行う

- ・職員の各々の動きをWEBカレンダーの共有システムを活用し、訪問・調査等の動きを職員誰もが把握できる環境を整備する

- ・各職員の到達目標の設定

単月の到達目標として一人平均30件の担当、充足率85%、単月売上190万円を

設定し、1回/月の会議の際に収入に対する考察を各々職員が安定した事業運営の基盤を職員各々が自覚を持ち業務を行う

## ⑤ 遅滞の無い認定調査票の提出

- ・認定調査の進捗状況を各々調査員が共有フォルダに入力する事で進捗状況を管理者が一元的に管理し、遅滞の無い認定調査票の提出を行う