

◆ 令和 7 年度事業計画書（案） ◆

◇◆目次◆◇

目的・方針

事業実施計画

1. 円滑な運営に向けて
2. 職員の資質向上
3. 利用者に関して
4. 保健・衛生管理
5. 非常災害対策
6. 事故防止
7. 苦情解決
8. 職員体制
9. 措置費等収入
10. 行事予定

社会福祉法人 はばたきの里
軽費老人ホーム A 型 いこいの園
〒733-0815 広島市西区己斐上五丁目 930-1
TEL (082) 271-4029
FAX (082) 271-4546

目的・方針

利用者の意思を尊重し、利用者の身体的・精神的レベルに合った日常生活上必要な便宜を供与し、孤立感の解消及び心身機能の維持を図り、健康で明るい生活を送れるようにすることを目的とする。

サービスを提供するに当たり以下の基本方針に基づき、常に利用者の立場で考えサービスの質の向上に努める。

基本方針

“ ふれあい と やすらぎ ”

- ・ 安心で快適な生活が送れるよう常に利用者の立場で考え行動します。
- ・ 家族・地域とともに歩み、より多くの人から信頼される施設をめざします。
- ・ 職員としての専門知識を学び、理解し、向上心をもって取り組みます。

2025年4月1日
社会福祉法人はばたきの里
理事長 藤田 加都子

事業実施計画

1. 円滑な運営に向けて

利用状況に応じた戦略的な広報活動を展開し、入所申込者（待機者）及び新規入所者を効率良く効果的に募集することで空室の削減に努め、増収へとつなげていく。また、計画的に人員補填、老朽化設備に対する修繕、更新工事を行う。

- ① 軽費老人ホームが有する機能や専門的援助技術を生かし、地域資源の一つとして地域包括ケアシステムの中での役割を果たす。
- ② 地域包括支援センター及び居宅介護支援事業所等と協力し、地域高齢者に関する医療・保健・福祉のニーズを把握し、主体的に連携を図る。
- ③ 従来の「住まい」と「生活支援」機能に加え、積極的に地域貢献事業に取り組む。
- ④ 施設サービス自己評価を年2回以上実施し、サービスの向上に努める。
- ⑤ 広報活動として、即効性のある短期戦略（高齢者への直接的なアプローチ）と継続性のある長期戦略（関係機関へのアプローチ）を展開する。
- ⑥ 必要な人材の特性を明確にし、効果的な求人広告や媒体を選定することによりミスマッチを解消し、時間とコストを削減する。

2. 職員の資質向上

組織内での情報共有や意思疎通を円滑に行い、チームワークの強化、相互補完の関係を築き、業務負担の平準化を図ることで業務の質を高め、定着率の改善を図る。

- ① 内部研修（介護部門、給食部門、防災、救命救急、感染症対策、事故防止対策、高齢者虐待防止対策、身体拘束廃止、褥瘡予防対策、ハラスメント防止対策、BCPなど）を行い、職員の資質向上を図る。
- ② 各種委員会（感染症、事故、高齢者虐待、身体拘束、褥瘡）を定期的に開催し、職員の意識の統一、スキルアップを図る。
- ③ ヒヤリ・ハット、事故事例を基に安全配慮への意識向上を図り、事故防止、安全なサービス提供に努める。
- ④ 接遇マナーのチェックを年2回以上行い、利用者に対しての接遇の向上に努める。
- ⑤ 個人情報取り扱いについて、守秘義務の徹底を図る。
- ⑥ 資質や能力に応じた教育や指導により、スムーズな知識・技能の向上を図る。
- ⑦ 明確な役割と責任を割り当て、目標に対する方向性を一致させる。

3. 利用者に関して

感染症の流行により希薄化している利用者同士の関係性を、余暇活動を充実させコミュニケーションの活性化に努めると共に、身体機能や認知機能の低下を防ぎ、満足度の向上へとつなげていく。

- ① 認知症予防、介護予防の援助内容を検討し、個別処遇に反映する。
- ② 加齢的に変化する身体・心理・社会的側面に即し、家庭的な雰囲気を中心掛け、安定した生活を支援する。
- ③ 認知症や精神疾患等の高齢者を支える社会資源の活用や、専門的なサービスの提供に努める。
- ④ 利用者に緊急事態等が生じたときは、速やかに家族、関係医療機関等に連絡する措置を講ずる。また、急変を伴う医療機関への受診は可能な限り看護師が付添い、家族や医療従事者に対し適切な情報伝達を行う。
- ⑤ 毎月1回全体会議を行い、利用者との意見交換を図りニーズの把握と反映に努める。
- ⑥ 嗜好調査を年2回以上行い、嗜好や季節に応じたメニュー、適時・適温を心掛けた食事の提供に努める。
- ⑦ 施設アンケートを年2回以上行い、集計結果により改善目標を設定し利用者の満足度が向上するように努める。
- ⑧ 余暇活動を通じて作製した作品は、展覧会を開催することで製作者の意欲向上、観覧者に対する活動への動機付けへとつなげていく。また、閉幕後は地域交流時のプレゼント、行事の参加賞などとして使用する。

【利用者自立度（見込み）】

	自 立	要支援 1	要支援 2	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5	合 計
男 性	6	0	0	0	0	0	0	0	6
女 性	12	14	4	5	4	1	0	0	40
合 計	18	14	4	5	4	1	0	0	46

（単位：人）

4. 保健・衛生管理

広島市の感染症定点把握による発生状況を踏まえ、職員及び利用者、来訪者に対し正確な情報を提供し発生の予防に努める。また、感染症流行期は日常における感染症対策を継続する他、対策品を設置し対応する。

- ① 職員の定期健康診断、利用者・職員の日常の健康管理を行い、状態変化の早期発見、早期対応に努める。
- ② 施設内の衛生管理、利用者・職員の清潔保持、感染症の予防に努め、感染症が発生した場合は蔓延しないよう必要な対策を講ずる。
- ③ 厨房設備の衛生管理、給食従事者の日常的な健康状態の把握、定期検査を実施し、食中毒及び感染症の予防に努める。
- ④ 入浴設備は浴槽水循環設備、浴槽内、洗い場の定期清掃を行い衛生管理に努める。
- ⑤ 食堂給茶機及び浴槽水は、定時に残留塩素濃度を測定・記録を行い、規定値内で維持し、年3回レジオネラ菌検査を専門機関にて実施する。
- ⑥ 施設内にて感染者が発生した際には、習慣化された生活の継続的な提供に努め、制限に伴う環境の変化による認知機能の低下を防ぐ。

5. 非常災害対策

BCP（事業継続計画）に基づいた研修・訓練を進め、社会的な役割を担う施設として、万が一の事態が発生した際にも、利用者の生命を守り事業の継続性を確保する。

- ① 避難確保計画に基づき、法令に則り定期的に避難、救出等の訓練を実施する。
- ② スプリンクラー作動時に、カーテンや収納物等により散水障害をきたすことがないように定期的に点検を行う。
- ③ BCP（事業継続計画）について社内周知及び教育を行い意識の醸成を図る。また、継続的に評価・改善するための基盤を整えその精度を高めていく。
- ④ 建築物及び消防用設備等自主点検を実施し、安全で安心、快適な環境を整備する。

6. 事故防止

転倒事故を防ぎ、入院者や退所者の減少につなげる。

- ① 利用者の行動、状態把握とそれに伴う危険予測による事故防止、職員への周知徹底を図る。
- ② 事故やヒヤリ・ハット発生時には、報告書の作成及び事故原因の究明、対策を講じ、事故防止対策委員会にてその効果を確認し、必要に応じて対策を再検討する。また、病院受診を要する事故については、家族及び広島市へ報告を行う。
- ③ 理学療法士による個別リハビリや機能訓練、講習会を開催し、転倒事故に対する意識改革を行う。
- ④ 利用者の生活及び余暇に関するニーズを把握し、活動的な生活を支援することで事故の発生を防ぐ。

7. 苦情解決

貴重な意見として真摯に耳を傾け、根本的な原因をつかみ迅速に解決策を提示する。

- ① 施設長及び苦情解決責任者が迅速に対応し、処理要綱の定めるところにより対処する。
- ② 苦情件数及び内容・原因の考察・対策を施設内へ掲示し、利用者の権利を擁護した質の高いサービスの提供に努める。
- ③ 社会性・客観性を確保した苦情解決を図る為、職員以外の苦情受付窓口として第三者委員を任命し、必要に応じて第三者委員会を開催する。

8. 職員体制

各職種の配置基準を理解し、適切な人員配置を実現することで利用者の生活の質の向上と事業の安定的な運営につなげる。

施設長 1名、事務員 2名、相談員 1名、介護士 4名、看護師 1名、
栄養士 1名、調理員 5名、宿直員 2名、嘱託医 1名、理学療法士 1名

9. 措置費等収入

利用率向上と各種加算の取り組み強化を図る。

【利用者の利用料階層区分（見込み）】

1階層 (単身)	2階層	3階層	4階層	5階層	6階層	7階層	9階層	10階層	合計
28	3	1	3	1	5	1	2	2	46

(単位:人)

【収入見込み】 平均稼働率 92% を目標に取り組む

	収入見込み		
	R 6 年度当初	R 6 年度見込み	R 7 年度当初見込み
年間利用料収入	35,900,000 円	38,415,108 円	39,500,000 円
年間補助金事業収入 (①～③)	62,100,000 円	65,977,000 円	66,120,000 円
① 運営費補助金	62,100,000 円	64,723,000 円	66,000,000 円
② 理学療法士等雇用補助金	0 円	120,000 円	120,000 円
③ 物価高騰事業支援金	0 円	1,134,000 円	0 円
年間の収入合計	98,000,000 円	104,392,108 円	105,620,000 円

10. 行事予定

- ① 地域の広報誌などを活用し、利用者へ情報を提供すると共に新たな行事を企画する。
- ② 参加者にとって魅力的な内容とし、生活の質の向上を図る。

【年間行事予定】

4 月	お花見 (散策)	リクエストの日	お茶会 ミックスジュースの日	ウォークラリー	
5 月	ドライブツアー	お好み焼きの日	プレートランチの日 ケーキの日		菖蒲湯 土砂災害避難訓練
6 月	そうめんの日		手作り柏餅の日 ミックスジュースの日		避難訓練
7 月	開園祝賀会	七夕そうめん 土用の丑の日	手作りおやつの日	ウォークラリー	
8 月	納涼祭 縁日	うどんの日	喫茶 ミックスジュースの日		
9 月	敬老会 物故者追弔法要		秋分の日 (おはぎ) アイスの日		
10 月	運動会	お好み焼きの日	お茶会 十五夜 ハロウィン	ウォークラリー	
11 月	芋煮会 映写会	リクエストの日	喫茶	広島城大菊花展	避難訓練
12 月	クリスマス会 餅つき				柚子湯
1 月	互礼会 とんど	七草粥	デザートプレートの日	初詣ドライブ ウォークラリー	
2 月	出張!!回転寿司	節分	バレンタインデー喫茶 手作りおやつの日		避難訓練
3 月	映写会	ひな祭り	ホワイトデー喫茶		

◆ 令和 7 年度事業計画書 ◆

◇◆目次◆◇

介護老人福祉施設

目的・方針

事業実施計画

1. 円滑な運営に向けて
2. 職員の資質向上
3. 利用者に関して
4. 保健・衛生管理
5. 非常災害対策
6. 事故に関する対策
7. 苦情に関して
8. 職員体制
9. 介護報酬
10. 職員研修計画

短期入所生活介護

目的・方針

事業実施計画

1. 円滑な運営に向けて
2. 職員の資質向上
3. 利用者に関して
4. 保健・衛生管理
5. 非常災害対策
6. 事故に関する対策
7. 苦情に関して
8. 職員体制
9. 介護報酬

社会福祉法人 はばたきの里

特別養護老人ホーム 第二いこいの園
第二いこいの園 短期入所生活介護事業所

〒733-0815 広島市西区己斐上五丁目 847-1

TEL (082) 271-6060

FAX (082) 271-7511

介護老人福祉施設：特別養護老人ホーム 第二いこいの園

目的・方針

利用者が要介護状態になった場合においても、その利用者が可能な限り施設においてその有する能力に応じて自立した日常生活を営むことが出来るよう必要な日常生活上の世話及び機能訓練を行う事により、社会的孤立感の解消及び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ことを目的とする。

サービスを提供するに当たり以下の基本方針に基づき、常に利用者の立場で考えサービスの向上に努める。

基 本 方 針

“ ふれあい と やすらぎ ”

- ・ 安心で快適な生活が送れるよう常に利用者の立場で考え行動します。
- ・ 家族・地域とともに歩み、より多くの人から信頼される施設をめざします。
- ・ 職員としての専門知識を学び、理解し、向上心をもって取り組みます。

2025年4月1日
社会福祉法人はばたきの里
理事長 藤 田 加 都 子

事業実施計画

1. 円滑な運営に向けて

事業の実施に向けて特別養護老人ホーム 第二いこいの園が地域においてさらに定着すること及び地域福祉の向上を目的とする。

- ① 介護保険関係または他の法令を遵守し、常に適正な介護サービスの提供と介護報酬請求に努める。
- ② 適切なサービス提供、広報活動により地域福祉の拠点となり貢献できるよう努める。
地域の拠点としての機能を発揮して、日常生活又は社会生活上の支援を要する高齢者に対して福祉サービスを積極的に提供できるよう努める。
- ③ 介護職員に対する処遇改善を図り、介護職員の職場定着とキャリアアップに努める。
- ④ 事業所の運営規程の概要等の重要事項等について、書面掲示に加え、インターネット上で情報の閲覧が完結するよう、重要事項等の情報をウェブサイトに掲載し公表する。
- ⑤ 利用者への医療提供体制を確保するため、緊急時等における対応方法を配置医師及び

協力医療機関へ協力を得る。

- ⑥ 人材確保の観点から、福祉学校からの実習生の受け入れや就職説明会への参加など積極的な活動を行い、人材の維持・確保に取り組む。
- ⑦ 水道光熱費及び燃料費、食材費などの全てが物価上昇しており、支出幅が増加しないよう経費の節減や効率的な運用に取り組む。
- ⑧ 感染症や災害が発生した場合であっても、必要な介護サービスを継続的に提供できる体制を構築するため業務継続計画（BCP）を策定し、計画に従い必要な措置を講じる。また、定期的に見直しを行い、必要に応じて変更を行う。
- ⑨ 新聞折り込みによる PR 活動、介護施設紹介事業者を積極的に活用し、入所待機者・入所者増加に繋げていく。
- ⑩ 連帯保証人と保証限度額を設定した新たな契約書を作成し、利用料収入の安定化を図る。
- ⑪ 利用者の安全並びに介護サービスの質の確保及び職員の負担軽減に資する方策を検討するため、生産性向上推進委員会を設置する。
- ⑫ 職員の負担軽減及び勤務状況への配慮を行うため、アンケート調査やヒアリング等を行い、介護機器等の導入後における適切な人員配置や処遇の改善を検討する。
- ⑬ 見守り機器から得られる離床状況等の情報を基に、職員が連携して機器導入後の利用者等の状態が維持されているかを確認する。

2. 職員の資質の向上

- ① 利用者の人権の擁護、虐待の防止等をより推進する観点から、虐待の発生又はその再発防止に取り組む。虐待防止のための委員会の開催や研修を実施し、周知・啓発に取り組む。
- ② 認知症についての理解の下、本人主体の介護を行い、認知症の人の尊厳の保障を実現し、職員の認知症対応力を向上させていく。
認知症の行動、心理症状（B P S D）を未然に防ぐため、または出現時に早期に対応するため平時より認知症に関する取り組みを行う。
- ③ 介護現場の生産性向上の取り組みから、現場における課題を抽出及び分析した上で、施設の状況に応じて、利用者の安全並びに介護サービスの質の確保、職員の負担軽減に取り組む。
- ④ 職場におけるハラスメントの内容及び行ってはならない旨の指針を明確化し、職員への周知と啓発に取り組む。

3. 利用者に関して

- ① 新規利用者は事前面談で身体状況、日常生活等の確認を行い、契約書、重要事項説明書、サービス計画等の説明を行い、サービスの内容について同意を得る。
- ② 多職種間で情報を共有し問題解決の検討を行う。また、相互理解を深めるため月1回のケアカンファレンスを実施する。
- ③ 利用者の健康管理を行う上で、口腔内の清潔保持、口腔ケアの技術向上、食事時の姿勢確保などの取り組みにより、誤嚥性肺炎等のリスク軽減に努める。
- ④ 褥瘡が発生しないよう適切な介護を行うとともに、その発生を予防する。
- ⑤ 身体的拘束等の適正化のための指針を整備し、対策を検討する委員会を3月に1回以上開催。その結果について、介護職員その他の職員に周知徹底を図る。適正化の徹底を行うためにも職員への研修を行う。
- ⑥ 管理栄養士が食事場면을観察し、摂食状況から咀嚼・口腔・嚥下機能、姿勢等に関して評価する。ミールラウンドを実施し、体重増減や誤嚥性肺炎の予防につなげる。また、嗜好調査を年2回以上実施する。
- ⑦ 利用者・家族の尊厳を保ち安らかな死を迎えられるよう、医師及び医療機関と連携を図り、管理者・多職種協働体制のもとで看取りに努める。
- ⑧ 理学療法士、看護職員や介護職員が日常的な健康管理や運動、個別での機能訓練などを行い身体機能の維持向上に努める。理学療法士によるリハビリを週2回実施し自立生活を支援する。
- ⑨ 見守り機器を導入する場合、安全面から特に留意すべき利用者については、定時巡回の実施についても検討する。

4. 保健・衛生管理

- ① 施設内で感染者が発生した場合、感染者の対応を行う医療機関との連携の上で、施設内で感染者の療養を行うことや、他の利用者等への感染拡大を防止する。
- ② 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備し、発生時に継続的にサービス提供できる体制を構築するため、業務継続計画を策定する。
- ③ 感染症対策の強化のため、委員会の開催、指針の整備、研修の実施等に加え、訓練（シミュレーション）を実施する。
- ④ 利用者・職員の定期健康診断、日常の健康管理を行い、状態の変化の早期発見に努める。
- ⑤ 利用者・職員の体調管理、施設内の衛生管理を徹底し、感染症（新型コロナウイルス・インフルエンザ・ノロウイルス）の予防に努める。感染症が発生した場合は、施設内に蔓延しないよう必要な対策を行う。また、感染症予防のための感染症対策委員会をおおむね3ヶ月に1回開催する。

- ⑥ 厨房設備の衛生管理、給食従事者の定期身体検査を行い食中毒の予防に努める。
- ⑦ 浴槽水は残留塩素濃度を規定値に維持することにより衛生管理を行い、レジオネラ菌検査を年4回（施設2回、業者2回）実施する。

5. 非常災害対策

- ① 災害の発生時に継続的にサービス提供できるよう、業務継続計画を下に行動し、内容について周知する。年1回訓練（シミュレーション）を実施し、災害時の動きについて把握する。
- ② 緊急連絡体制を確立し、近隣住民との連携を図る。また、非常災害時の近隣住民の受け入れができる体制を整える。
- ③ 施設設備の保守点検など、非常災害時に備え定期的な点検を実施していく。

6. 事故に関する対策

- ① 事故発生時の事故原因の究明とヒヤリ・ハット事例の対応策を検討する。又、事故発生時には必要に応じて広島市等への報告を行う。
- ② 事故予防への取り組みのため事故の根本となる原因を探り、必要な対策や対応手段を個別ケアに取り入れる。
- ③ 安全推進委員を設置し、職員の健康管理、危険又は健康障害を防止するための基本となるべき対策などの重要事項について、十分な調査及び審議を行う。
- ④ 介護機器の使用に起因する施設内で発生した介護事故又はヒヤリ・ハット事例の状況を把握し、その原因を分析して再発防止策を検討する。

7. 苦情に関して

- ① 提供した施設サービスに関する利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を行う。
- ② 事業運営に関わる利用者・家族、地域住民等から苦情が上がらないよう努める。
- ③ 苦情処理については、苦情受付担当の相談員が迅速に対応し、処理要綱の定めるところにより対処する。
- ④ 社会性・客観性を確保した苦情解決を図る為、理事・職員以外の苦情受付窓口として第三者委員を任命し、必要に応じ第三者委員会を開催する。

8. 職員体制

職員は併設の短期入所生活介護事業所と兼務し、看護・介護職員の配置を3：1とする。
主な職員の配置は以下とする。

管理者	1名（他事業所と兼務）
生活相談員	1名（他事業所と兼務）
介護支援専門員	2名（他職務と兼務）
管理栄養士	1名
看護職員	4名（機能訓練指導員・他事業所と兼務）
介護職員	18名（他事業所と兼務）

9. 介護報酬

令和7年度は月平均利用率87%を目標として取り組む。

	介護報酬見込み		
	令和6年度当初	令和6年度見込み	令和7年度当初見込み
年間の介護報酬収入	212,337,000円	196,831,000円	208,222,000円
利用率	92%	82%	87%
利用可能日数	18250日	18250日	18300日
利用延べ日数	16790日	14923日	15921日

10. 職員研修計画

①施設内研修

研修テーマ	開催予定回数
法人理念、介護保険関係法令の理解及び遵守	年1回、新規採用時
介護技術の定着、質の向上、評価	年2回
利用者等の人権の擁護、虐待の防止	年2回、新規採用時
認知症高齢者への理解	年1回
身体的拘束等によらないケアの実施	年2回以上、新規採用時
サービス中の事故防止等のリスクマネジメント	年2回以上、新規採用時
感染症及び食中毒の予防及び蔓延防止のための研修	年2回以上、新規採用時

②外部研修への参加

広島市、市社協、老人福祉施設連盟主催等の研修参加の促進。参加後は報告会を実施。

短期入所生活介護：第二いこいの園 短期入所生活介護事業所

目的・方針

利用者が要介護状態又は要支援状態になった場合においても、その利用者が可能な限り居宅においてその有する能力に応じて自立した日常生活を営むことが出来るよう必要な日常生活上の世話及び機能訓練を行う事により、社会的孤立感の解消及び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ことを目的とする。

事業実施計画

1. 円滑な運営に向けて

事業の実施に向けて第二いこいの園 短期入所生活介護事業が地域においてさらに定着すること及び地域福祉の向上を目的とする。

- ① 居宅介護支援事業所・他のサービス提供事業所と連携を密にとり信頼関係を構築し、利用者の確保に努める。
- ② 受け入れ時には十分な情報収集を行う。また、事故や怪我の可能性について、ご家族にしっかりと説明を行い理解と協力をもとめる。

2. ～8. (特別養護老人ホーム第二いこいの園 事業計画書参照)

9. 介護報酬

令和7年度は月平均利用率40%を目標として取り組む。

	介護報酬見込み		
	令和6年度当初	令和6年度見込み	令和7年度当初見込み
年間の介護報酬収入	5,614,000 円	7,245,000 円	7,509,000 円
利用率	30%	32%	40%
利用可能日数	1825 日	1825 日	1830 日
利用延べ日数	548 日	588 日	732 日

◆ 令和 7 年度事業計画書 ◆

◇◆目次◆◇

介護老人福祉施設

目的・方針

事業実施計画

1. 円滑な運営に向けて
2. 職員の資質向上
3. 利用者に関して
4. 保健・衛生管理
5. 非常災害対策
6. 事故に関する対策
7. 苦情に関して
8. 職員体制
9. 介護報酬
10. 職員研修計画

社会福祉法人	はばたきの里
特別養護老人ホーム	第三いこいの園
〒733-0815 広島市西区己斐上六丁目 939-1	
TEL (082) 275-0066	
FAX (082) 275-0093	

目的・方針

利用者が要介護状態又は要支援状態になった場合においても、その利用者が可能な限り居宅においてその有する能力に応じて自立した日常生活を営むことが出来るよう必要な日常生活上の世話及び機能訓練を行う事により、社会的孤立感の解消及び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ことを目的とする。

サービスを提供するに当たり以下の基本方針に基づき、常に利用者の立場で考えサービスの向上に努める。

基 本 方 針

“ ふれあい と やすらぎ ”

- ・ 安心で快適な生活が送れるよう常に利用者の立場で考え行動します。
- ・ 家族・地域とともに歩み、より多くの人から信頼される施設をめざします。
- ・ 職員として専門知識を学び、理解し、向上心をもって取り組みます。

2025年4月1日
社会福祉法人はばたきの里
理事長 藤田 加都子

事業実施計画

1. 円滑な運営に向けて

事業の実施に向けて特別養護老人ホーム第三いこいの園が地域においてさらに定着すること及び地域福祉の向上を目的とする。

- ① 適切なサービス提供、広報活動により地域福祉の拠点となり貢献できるよう努める。
地域の拠点としての機能を発揮して、日常生活又は社会生活上の支援を要する高齢者に対して福祉サービスを積極的に提供できるよう努める。
- ② 介護職員に対する処遇改善を図り、介護職員の職場定着とキャリアアップに努める。
- ③ 事業所の運営規程の概要等の重要事項等について、書面掲示に加え、インターネット上で情報の閲覧が完結するよう、重要事項等の情報をウェブサイトに掲載し公表する。
- ④ 利用者への医療提供体制を確保するため、緊急時等における対応方法を配置医師及び協力医療機関へ協力を得る。

- ⑤ 施設内で対応可能な医療の範囲を超えた場合に、協力医療機関との連携の下でより適切な対応を行う体制を確保する。
- ⑥ 施設を退所された後、約1か月以内を目標に新規利用者の受け入れを行う。日頃より、待機者の近況や申し込み状況を確認、事前面談を実施し、受け入れ態勢を整えておくよう努める。
- ⑦ 見守り機器等のテクノロジー（ICT）を活用し、生産性向上ガイドラインに基づいた業務改善を継続的に行う。効率化を図ることで、利用者の直接的な支援を充実させ、質の高いケア及び安全なサービスを提供する。
- ⑧ 人材確保の観点から、福祉学校からの実習生の受け入れや就職説明会への参加など積極的な活動を行い、人材の維持・確保に取り組む。
- ⑨ 水道光熱費及び燃料費、食材費などの全てが物価上昇しており、支出幅が増加しないよう経費の節減や効率的な運用に取り組む。
- ⑩ 感染症や災害が発生した場合であっても、必要な介護サービスを継続的に提供できる体制を構築するため業務継続計画（BCP）を策定し、計画に従い必要な措置を講じる。また、定期的に見直しを行い、必要に応じて変更を行う。
- ⑪ 入所待機者増加への取組として、新聞折り込みによるPR活動、居宅介護支援事業所・地域包括支援センター等への営業を推進、法人施設への見学を推進していくことで施設を身近に感じて頂き、地域内の宣伝効果も図っていく。
- ⑫ 連帯保証人と保証限度額を設定した新たな契約書を作成し、利用料収入の安定化を図る。
- ⑬ 利用者の安全並びに介護サービスの質の確保及び職員の負担軽減に資する方策を検討するため、生産性向上推進委員会を設置する。
- ⑭ 職員の負担軽減及び勤務状況への配慮を行うため、アンケート調査やヒアリング等を行い、介護機器等の導入後における適切な人員配置や処遇の改善を検討する。
- ⑮ 見守り機器から得られる離床状況等の情報を基に、職員が連携して機器導入後の利用者等の状態が維持されているかを確認する。
- ⑯ 利用者の状況の変化等を踏まえた介護機器の活用方法の変更の必要性の打つ等を確認し必要な対応を検討する。

2. 職員の資質の向上

- ① 利用者の人権の擁護、虐待の防止等をより推進する観点から、虐待の発生又はその再発防止に取り組む。虐待防止のための委員会の開催や研修を実施し、周知・啓発に取り組む。

- ② 褥瘡予防のための体制を整備するとともに、介護職員等が褥瘡に関する基礎的知識を有し、日常的なケアにおいて配慮することにより、褥瘡発生の予防効果を向上させる。
- ③ 認知症についての理解の下、本人主体の介護を行い、認知症の人の尊厳の保障を実現し、職員の認知症対応力を向上させていく。
認知症の行動、心理症状（ＢＰＳＤ）を未然に防ぐため、または出現時に早期に対応するため平時より認知症に関する取り組みを行う。
- ④ 介護現場の生産性向上の取り組みから、現場における課題を抽出及び分析した上で、施設の状況に応じて、利用者の安全並びに介護サービスの質の確保、職員の負担軽減に取り組む。
- ⑤ 職場におけるハラスメントの内容及び行ってはならない旨の指針を明確化し、職員への周知と啓発に取り組む。

3. 利用者に関して

- ① 利用者の尊厳保持、人格尊重に対する配慮を常に心がけながらサービス提供にあたる。
- ② 新規利用者は事前面談で身体状況、日常生活等の確認を行い、契約書、重要事項説明書、サービス計画書等の説明を行い、サービス内容についての同意を得る。
- ③ 多職種間で情報を共有し問題解決の検討を行う。また、相互理解を深めるため月１回のケアカンファレンスを実施する。
- ④ 利用者の健康管理を行う上で、口腔内の清潔保持、口腔ケアの技術向上、食事時の姿勢確保などの取り組みにより、誤嚥性肺炎等のリスク軽減に努める。
- ⑤ 褥瘡が発生しないよう適切な介護を行うとともに、その発生を予防する。
- ⑥ 身体的拘束等の適正化のための指針を整備し、対策を検討する委員会を３月に１回以上開催。その結果について、介護職員その他の職員に周知徹底を図る。適正化の徹底を行うためにも職員への研修を行う。
- ⑦ 管理栄養士が食事場면을観察し、摂食状況から咀嚼・口腔・嚥下機能、姿勢等に関して評価する。ミールラウンドを実施し、体重増減や誤嚥性肺炎の予防につなげる。
- ⑧ 嗜好調査を年２回以上行い、嗜好や季節に配慮したメニュー、適時・適温を心がけた食事の提供に努める。
- ⑨ 利用者の病状の変化、その他緊急事態等が生じたときは、速やかに家族、関係医療機関等に連絡する等の措置を講ずる。また、医療機関受診の際は、看護師が同行し、家族又は医療従事者に適切な情報伝達及び対応を行う。
- ⑩ 認知症ケアの充実のため、認知症の理解と対応方法を学び個別ケアに努める。
- ⑪ 理学療法士、看護職員や介護職員が日常的な健康管理や運動、個別での機能訓練などを行い身体機能の維持向上に努める。理学療法士によるリハビリを週２回実施し自立生活を支援する。

- ⑫ 見守り機器を導入する場合、安全面から特に留意すべき利用者については、定時巡回の実施についても検討する。

4. 保健・衛生管理

- ① 施設内で感染者が発生した場合、感染者の対応を行う医療機関との連携の上で、施設内で感染者の療養を行うことや、他の利用者等への感染拡大を防止する。
- ② 感染症の予防及びまん延の防止ための指針を整備し、発生時に継続的にサービス提供できる体制を構築するため、業務継続計画を策定する。
- ③ 感染症対策の強化のため、委員会の開催、指針の整備、研修の実施等に加え、訓練（シミュレーション）を実施する。
- ④ 利用者・職員の定期健康診断、日常の健康管理を行い、状態の変化の早期発見に努める。
- ⑤ 利用者・職員の体調管理、施設内の衛生管理を徹底し、感染症（新型コロナウイルス・インフルエンザ・ノロウイルス）の予防に努める。感染症が発生した場合は、施設内に蔓延しないよう必要な対策を行う。また、感染症予防のための感染症対策委員会をおおむね3ヶ月に1回開催する。
- ⑥ 多職種との連携を密にし、感染予防に努める。また、外来者からの感染予防の徹底に努める。
- ⑦ 厨房設備の衛生管理、給食従事者の定期身体検査を行い食中毒の予防に努める。
- ⑧ 浴槽水は残留塩素濃度を規定値に維持することにより衛生管理を行い、レジオネラ菌検査を年4回（施設2回、業者2回）実施する。

5. 非常災害対策

- ① 災害の発生時に継続的にサービス提供できるよう、業務継続計画を下に行動し、内容について周知する。年1回訓練（シミュレーション）を実施し、災害時の動きについて把握する。
- ② 緊急連絡体制を確立し、近隣住民との連携を図る。また、非常災害時の近隣住民の受け入れができる体制を整える。
- ③ 施設設備の保守点検など、非常災害時に備え定期的な点検を実施していく。

6. 事故に関する対策

- ① 事故検討委員会を定期的に開催し、事故発生時の事故原因の究明とヒヤリ・ハット事例の対応策を検討する。又、事故発生時には必要に応じて広島市等への報告を行う。
- ② 事故予防への取り組みのため事故の根本となる原因を探り、必要な対策や対応手段を個別ケアに取り入れる。

- ③ 安全推進委員を設置し、職員の健康管理、危険又は健康障害を防止するための基本となるべき対策などの重要事項について、十分な調査及び審議を行う。
- ④ 事故発生防止の基礎的内容などの適切な知識の普及と啓発に取り組むための研修を行う。
- ⑤ 介護機器の使用に起因する施設内で発生した介護事故又はヒヤリ・ハット事例の状況を把握し、その原因を分析して再発防止策を検討する。

7. 苦情に関して

- ① 提供した施設サービスに関する利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を行う。
- ② 事業運営に関わる利用者・家族、地域住民等から苦情が上がらないよう努める。
- ③ 苦情処理については、苦情受付担当の相談員が迅速に対応し、処理要綱の定めるところにより対処する。
- ④ 社会性・客観性を確保した苦情解決を図る為、理事・職員以外の苦情受付窓口として第三者委員を任命し、必要に応じ第三者委員会を開催する。

8. 職員体制

職員は、看護・介護職員の配置を 3 : 1 とする。

主な職員の配置は以下とする。

管理者	1 名
生活相談員	1 名
介護支援専門員	1 名（生活相談員と兼務）
管理栄養士	1 名
看護職員	2 名（機能訓練指導員と兼務）
介護職員	1 2 名

9. 介護報酬

令和 7 年度は月平均利用率 9 5 % を目標設定とし増収に向け取り組む。

	介護報酬見込み		
	令和 6 年度当初	令和 6 年度見込み	令和 7 年度当初見込み
年間の介護報酬収入	139,014,000 円	130,644,000 円	139,762,000 円
利用率	95%	88%	95%
利用可能日数	10,950 日	10,950 日	10,950 日
利用延べ日数	10,450 日	9,629 日	10,450 日

10. 職員研修計画

①施設内研修

研修テーマ	開催予定回数
法人理念、介護保険関係法令の理解及び遵守	年1回、新規採用時
介護技術の定着、質の向上、評価	年2回
利用者等の人権の擁護、虐待の防止	年2回、新規採用時
認知症高齢者への理解	年1回
身体的拘束等によらないケアの実施	年2回、新規採用時
サービス中の事故防止等のリスクマネジメント	年2回以上、新規採用時
感染症及び食中毒の予防及び蔓延防止のための研修	年2回以上、新規採用時

②外部研修への参加

広島市、市社協、老人福祉施設連盟主催等の研修参加の促進。参加後は報告会を実施。

◆ 令和 7 年度事業計画書 ◆

◇◆目次◆◇

事業実施計画

1. 事業の目的
2. 基本方針
3. 事業所の所在地
4. 職員体制
5. 職員の資質向上
6. 利用者に関して
7. 居宅介護支援の業務
8. 苦情処理
9. 事業の実施地域
10. 介護報酬

社会福祉法人 はばたきの里
はばたきの里居宅介護支援事業所
〒733-0815 広島市西区己斐上六丁目939-1
TEL (082) 507 - 5866
FAX (082) 275 - 0093

はばたきの里居宅介護支援事業所事業計画書

1. 事業の目的

居宅において要介護状態にある高齢者に対し、適切な居宅介護支援事業を提供する事を目的とする。

2. 基本方針

事業運営を行うに当たり以下の方針に基づき、常に利用者の立場で考え適切な居宅介護支援に努める。

基本方針

“ ふれあい と やすらぎ ”

- ・ 安心で快適な生活が送れるよう常に利用者の立場で考え行動します。
- ・ 家族・地域とともに歩み、より多くの人から信頼される施設をめざします。
- ・ 職員としての専門知識を学び、理解し、向上心をもって取り組みます。

2024年4月1日
社会福祉法人はばたきの里
理事長 藤田 加都子

事業所方針

『利用者、地域から信頼される事業所を目指し、支援専門員としての資質向上を図る』

- ① 介護支援専門員は、要介護状態等となった場合においても、利用者が可能な限り居宅において、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に配慮して支援をする。
- ② 利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者の選択に基づき、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが多様な事業者から、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して支援する。
- ③ 利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、利用者に提供される指定居宅サービス等が特定の種類又は特定の居宅サービス事業者に不当に偏することのないよう、公正中立に支援する。
- ④ 市町村が規定する地域包括支援センター、他の指定介護支援事業者、指定介護予防事業者、介護保険施設等との連携に努め、他職種協同を図る。
- ⑤ 業務継続計画（BCP）の策定をする。

3. 事業所の所在地

広島市西区己斐上六丁目 9 3 9 - 1

(特別養護老人ホーム第三いこいの園内)

4. 職員体制

職員体制は、以下のとおりとする。

管理者 1 名 (介護支援専門員と兼務)

介護支援専門員 1 名

5. 職員の資質向上

- ① 次のような外部研修への参加できる業務体制を整備し、質的向上を図る。
県・区の介護支援専門員の研修、市域連絡協議会が開催する研修
包括支援センター主催の研修、病院主催の研修、他
- ② 法人内で行われる内部研修等に積極的に参加し職員の資質向上を図る。
- ③ 定期的にサービスの評価を行い、職員が常に同じ目的意識を持ってサービス向上に努める。
- ④ 法人内の他部門との連携を密にし、利用者の状況、状態の把握に努める。
- ⑤ 個人情報等について、守秘義務の徹底を図る。

年 間 研 修 計 画

4 月	主任ケアマネ勉強会 包括事例検討会	10 月	医療と介護の連携会議 西区ケアマネ勉強会
5 月	主任ケアマネ勉強会 西区ケアマネ勉強会	11 月	西区ケアマネ勉強会
6 月	西区ケアマネ勉強会	12 月	包括事例検討会 西区ケアマネ勉強会
7 月	西区ケアマネ勉強会 広島市域介護支援事業者協議会	1 月	西区ケアマネ勉強会 認定調査員現任研修
8 月	西区ケアマネ勉強会	2 月	西区ケアマネ勉強会 医療と介護の連携会議
9 月	西区ケアマネ勉強会 包括事例検討会	3 月	西区ケアマネ勉強会 包括事例検討会

6. 利用者に関して

- ① 新規利用者は、訪問及び事前面談で身体状況、日常生活等を確認し、契約書、重要事項説明書、居宅サービス計画等の説明を行い、支援の内容について書面等により同意を得る。
又、居宅サービス計画等の変更についても書面等により説明を行い同意を得る。
- ② サービス担当者会議を開催する事で、居宅サービス計画の作成・見直しを状態に応じて行うと共に、利用者・家族及びサービス事業者と共通した利用者情報をもって統一したサービスの提供ができるよう努める。
- ③ 毎月の訪問と月1回のモニタリングにより、利用者・家族のニーズを適切に把握するよう努め、他のサービス事業者と連携を図る。
- ④ 自立に向けた心身機能の維持・向上を図り、在宅において日常生活を営む上での生活を支援し、生活の質の向上が図れるよう計画する。
- ⑤ 要支援者に関しては、介護予防事業者に必要な情報を提供し、連携を図る。
- ⑥ 利用者の支援経過記録を作成し、状態の変化により適切にサービス提供の見直しが行えるよう努める。
- ⑦ 個々の介護支援内容について毎月の予定・実績管理を行い適切な支援が行えるよう努める。
- ⑧ 利用者に緊急事態等が生じたときは、速やかに家族、関係医療機関等に連絡する等の措置を講ずる。

7. 居宅介護支援の業務

- ① 居宅介護支援の業務内容は、次のとおりとする。
 - ・ 居宅サービス利用者の更新、区分変更に伴う援助。
 - ・ 居宅サービス計画の作成・更新。
 - ・ サービス提供票及び利用票の作成・変更。
 - ・ 利用者宅への毎月の訪問と毎月のモニタリングの実施。
 - ・ 地域包括支援センターと協働した介護予防計画の作成。
 - ・ 居宅サービス事業者等その他の者との連絡調整。
 - ・ 介護保険施設利用等その他の便宜の提供。
 - ・ 介護保険制度の周知及び情報開示。
 - ・ サービス担当者会議の開催及び事業者への照会。
 - ・ 居宅介護支援に関する記録の作成。
 - ・ 住宅改修に伴う書面の作成。
- ② 広島市の委託事業として、以下の業務を行う。
 - ・ 訪問調査（更新）代行、新規に関しては、保険者が実施する。

8. 苦情に関して

- ① 事業運営に関わる利用者、家族、地域住民等から苦情が上がらないよう務める。
- ② 苦情処理に関しては、苦情受付担当者のサービス提供責任者が迅速に対応し処理要綱の定めるところにより対処する。
- ③ 社会性・客観性を確保した苦情解決を図る為、理事・職員以外の苦情受付窓口として第三者委員を任命し、必要に応じ第三者委員会を開催する。

9. 事業の実施地域

通常事業の実施地域は、広島市西区及びその周辺地域とする。

10. 介護報酬

令和7年度予算案参照

令和7年1月より、未経験の介護支援専門員が非常勤で入職した。現在、研修中で、しばらくの間、多く担当することに無理な状況だが、徐々に収入を上げていきたいと考えている。今年度後半にはプラス10件を目標とする。

◆ 令和 7 年度事業計画書（案） ◆

◇◆目次◆◇

事業実施計画

1. 円滑な運営について
2. 事業内容
3. 公平・中立性を保持するための方策
4. 保健・衛生管理
5. 非常災害対策
6. 苦情処理
7. 受託収入、介護予防支援・介護予防ケアマネジメント報酬

広島市己斐・己斐上地域包括支援センター

〒733-0812 広島市西区己斐本町二丁目 7-13

TEL (082) 275 - 0087

FAX (082) 275 - 0070

広島市己斐・己斐上地域包括支援センター

事業実施計画

1. 円滑な運営について

担当圏域に住む地域の高齢者の心身の健康の維持、保健福祉医療の向上、生活の安定のために必要な援助、支援を包括的に行う中核機関となることを目的とする。

それぞれの事業実施にあたっては、PDCAサイクルを活用。担当職員が年間目標数値を設定、共有する。目標達成するための行動計画を策定し、可視化。行動計画を基に、事業実施し、一定期間後に評価、見直しを行い、達成できるようにする。

近年の災害発生状況や新型コロナウイルス感染症の拡大を踏まえ、高齢者の安全・安心の確保や介護事業所等の継続的かつ安定的な運営等ができるよう、不測の事態が発生しても重要な業務を中断させないまたは中断しても可能な限り短い期間で復旧させるための方針、体制、手順等を示した業務継続計画（BCP）を策定、研修の実施、見直しを行う。

2. 事業内容

I 包括的支援事業

【介護予防ケアマネジメント業務】

総合相談の分析より、昨年度と同様に「筋骨格系疾患」が多く、運動機能の低下や閉じこもりの割合が増加し、健康観・幸福感も低下している。フレイル予防・閉じこもり予防を図るための介護予防に関する普及啓発活動を行う。

「高齢者の保健事業と介護予防の一体的な実施」の取組として、生活習慣病の重症化を予防するため、地区担当保健師と連携して、きめ細やかな支援を実施することで、高齢者の健康寿命の延伸につなげる。

行政、関係機関との協働で、地域住民を対象に、「フレイルサポーター養成研修」を開催する。地域介護予防拠点や地域高齢者交流サロン等にて、研修修了した「サポーター」による「フレイルチェック活動」を実施。「集いの場」から「気づきの場」に主観的健康観を向上させるとともに、高齢者のフレイル予防と健康寿命の延伸の取り組みを推進していく。

数値目標

介護予防に関する普及啓発活動・・・年間 40 回開催 (R6 年度 38 回開催)

高齢者の保健事業と介護予防の一体的な実施・・・年間 3 拠点 (R6 年度 3 拠点開催)

【総合相談支援業務】

圏域内の高齢者が住み慣れた地域で安心して生活を継続していくことができるようどのように支援が必要か把握に努め、地域における適切なサービス、関係機関、制度に繋げる等の支援を行う。

数値目標

地域ケア会議・・・年間 15 回開催(R6 年度 17 回開催)

【権利擁護業務】

困難な状況の有無に関わらず地域に住む高齢者が尊厳のある生活を維持し、安心して生活が営めるよう専門的・継続的な視点からの支援を行う。

数値目標

地域住民、事業所を対象とした研修会開催・・・年間 10 回(R6 年度 16 回開催)

認知症支援体制づくりのための研修会・・・年間 10 回(R6 年度 13 回開催)

【包括的・継続的ケアマネジメント事業】

施設、在宅を通じた地域における包括的・継続的なケアを実施するため、医療機関を含めた関係機関との連携体制を構築し、地域の介護支援専門員と関係機関の間の連携を支援する。また、オンラインを活用し、定期的に事例検討会、研修会を企画、開催することで、地域の介護支援専門員の資質向上を図るとともに、介護保険サービス以外の様々な社会資源を活用できるよう地域関係者との連携・協力体制を整備できるようにする。

数値目標

地域団体、事業所等を対象とした事例検討会、研修会開催・・・年間 14 回

(R5 年度 15 回開催)

【高齢者地域支え合い事業】

地域の様々な活動主体がそれぞれ行っている見守り活動を基本とし、地域包括支援センターがコーディネーターとして地域の諸団体が一同に会し、取組状況や課題、解決策に関する協議・検討を行い、地域全体で高齢者を見守り・支え合う、新たな仕組みを構築していく。

高齢者に限らず、多様な人々が集う場づくりを企画、実施し、魅力ある地域づくりを支援していく。

数値目標

ネットワーク組織の立ち上げ・・・1 か所(R6 年度立ち上げ 0 か所)

Ⅱ 介護予防・日常生活支援総合事業

【介護予防・生活支援サービス事業】

基本チェックリストにより生活機能の低下がみられた人(事業対象者)、要介護認定で要支援 1, 2 の認定を受けられた人を対象に、利用者の自立の可能性を最大限に引き出すことを基本とし、地域での生きがいや役割を見い出し、利用者に元気を取り戻してもらうよう支援する。また、定期的に目標の達成度を確認しながら、サービスの卒業を目指していけるよう支援を行う。

数値目標

センター職員担当総件数・・・月平均 185 件(R6 年度月平均 243 件)

【一般介護予防事業】

高齢者が歩いて通える場所への「地域に開かれた住民運営の介護予防拠点」の整備を促進することにより、地域の高齢者の介護予防活動の普及・定着を図ると同時に見守りや安否確認などの生活支援の活動拠点の地域づくりを進める。

数値目標

地域介護予防拠点新規立ち上げ・・・1 か所(R6 年度 1 箇所立ち上げ)

介護予防に関する普及啓発活動・・・年間 40 回(R6 年度 47 回開催)

3. 公正・中立性を保持するための方策

- ① 行政、医療、その他関係諸機関と連携を図っていくことにより、公正・中立性を確保していく。
- ② 利用者一人一人に合った介護予防を展開していくうえで利用者のできることを利用者と共に発見し、利用者の主体的な活動と参加意欲を高めていく。
- ③ 職員研修等を通じ、各職員が常に地域のネットワークや社会資源の活用に努めて業務にあたるよう意識づけをしていく。
- ④ 各職種が地域包括支援センターの業務全体を十分に理解、把握した上で、相互に連携、協働しながら、チームとして実施していく。
- ⑤ 地域包括支援センターのサービスの質の確保・向上を図るため、自己評価を実施する。

4. 保健・衛生管理

- ① 職員の定期健康診断、日常の体調管理、事務所内の衛生管理を徹底し、感染症（インフルエンザ、ノロウイルス、新型コロナウイルス）の予防に努める。
- ② 新たな感染症等に関する情報や対応について、常に各種関係機関からの情報収集を行い、知り得た情報を周知させ、感染症蔓延を予防する。
- ③ 地域包括支援センターが主催する研修会の開催、また各種団体が主催する研修会への

職員参加については、専門職、行政からの見解を踏まえ、感染拡大の観点から、感染の広がり、会場の状況等を踏まえ、開催の必要性、参加の必要性を検討し対応する。

5. 非常災害対策

職員の防災・危機管理能力の向上と、BCP の理解内容や改善を目的として、教育・訓練並びに BCP の検証・見直しを定期的実施する。なお、教育、訓練の実施結果や見直しについては、センター会議等において協議し、BCP に反映させる。

数値目標

職場内研修(職員への意識づけ、通信連絡網の確認、参集訓練等)・・・年1回

6. 苦情処理

- ① 苦情処理に関しては、苦情受付担当者及び責任者が迅速に対応し処理要綱の定めるところにより対処する。
- ② 苦情解決に向けて、利用者、家族の意思を尊重し、必要に応じ行政機関に報告、連携を図り、迅速に対応する。
- ③ 社会性・客観性を確保した苦情解決を図る為、理事・職員以外の苦情受付窓口として第三者委員を任命し、必要に応じ第三者委員会を開催する。

7. 受託収入、介護予防支援・介護予防ケアマネジメント報酬

包括的支援事業(高齢者地域支え合い事業、家賃補助を含む)

R7 年度委託費(見込)・・・41,425,000 円

地域介護予防拠点整備促進事業

R7 年度委託費(見込)・・・5,577,000 円

介護予防支援費収入(見込)

初回月・・・7,939 円 次回月・・・4,729 円

R7 年度介護予防支援費収入(見込)・・・25,536,600 円

介護予防支援業務委託費(見込)

初回委託連携・・・9,881 円 委託連携・・・6,986 円

次回・・・4,161 円

R7 年度介護予防支援業務委託費(見込)・・・13,231,980 円