

第2号議案

令和7年度 社会福祉法人白龍会事業計画書（案）

1、はじめに

今年1月10日に特別養護老人ホーム秋葉の苑において、入所者1名が新型コロナウイルスを発症してから、入所者、職員にも拡散し、続けてインフルエンザの感染も波及するなど、2月末の収束までの約1ヶ月半の間、この対応に大きな労力を費やした。

この経験を検証し、今後の感染症対策に活かしていく。

また、頻繁に全国各地で被災報道がされているように、いつ起こるか分からない、いつ起こってもおかしくない、火事や自然災害などへの防災対策にも、利用者及び職員の安全・安心を守ることを基本に、研修や訓練に取り組んでいく。

なお、被災した場合は、事業継続計画(BCP)に基づき早期事業再開に向けて対応する。

経営面においては、世界情勢の影響を受け、光熱費や食材・介護用品等をはじめ、多くの物品、資機材の価格高騰が経営を圧迫し、今後益々厳しさを増すと予想されるとともに、経年劣化による施設及び器具機材の修繕及び改修等の経費の増加も見込まれる。

一方で、経営収入の根幹である入所者(利用者)については、在苑日数が短いことや待機者の減少などから、定員に満たない期間が長くなっていることから、入所者(利用者)の定員充足への取り組みが急務となっている。

また、介護職員等の確保と定着も必要不可欠であるため、引き続き、国の施策と連動し、職員の処遇改善を進めるとともに、ハローワークや広告媒体利用などの従来の求人手法だけでなく、技能実習制度等での外国人介護職員の受け入れも視野に検討していく。

以上のことから、社会や地域の期待に応えて、利用者、職員を守っていくには、法人の経営、運営状況を的確に把握し、危機感とスピード感をもって健全かつ効率的な安定経営及び運営に努めていく必要がある。

2、重点的取り組み事項

- (1) 施設入所者(利用者)の安定的な定員確保対策に取り組む。
- (2) 施設運営の見直しと生産性向上を推進する。
- (3) 施設、設備の老朽化に対処するため、修繕等必要個所の早期発見に努め、修繕及び改修並びに更新を行う。
- (4) 職員の処遇改善に努め定着を促進するとともに、特に介護職員の募集と採用に尽力していく。
- (5) 利用者に安心安全で快適な生活を提供するため、職員のスキルアップ研修の充実に努める。
- (6) 自然災害及び感染症防災対策並びに事業継続計画(BCP)の研修及び訓練実施を通じて、日ごろから緊張感をもって物心両面の準備を行う。

＜主な事業＞

- (1) 特別養護老人ホーム秋葉の苑、デイサービスセンター秋葉の苑、ショートステイ秋葉の苑の運営
- (2) 居宅介護支援事業所秋葉の苑の運営
- (3) 生きがい活動支援通所事業・配食サービス・生活管理指導短期宿泊事業の受託経営
- (4) 地域リハビリの推進
特に地域高齢者世帯の方々にリハビリを通してP P Kの推進を図る。

- (5) 認知症予防の推進事業

- (6) 理事会の開催

法人本部及び施設の事業計画並びに予算、決算及び諸規定の改正等審議するため、次の通り理事会を開催する。

- 1、令和7年 5月 令和6年度本部・施設の事業及び会計監査報告
令和6年度事業報告並びに本部・施設会計収支決算認定
理事・監事の候補者の選定
評議員会の開催
その他審議事項の検討
- 2、令和7年 9月 令和7年度本部・施設会計補正予算
その他審議事項の検討
- 3、令和8年 1月 令和8年度本部・施設会計補正予算
その他審議事項の検討
- 4、令和8年 3月 令和7年度本部・施設会計補正予算
令和8年度事業計画並びに本部・施設会計予算
その他審議事項の検討

- (7) 評議員会の開催

- 1、令和7年 6月 社会福祉法人白龍会理事・監事の選任
令和6年度計算書類（貸借対照表及び収支計算書）及び財産
目録の承認
令和7年度事業計画及び収支予算

- (8) 監事による監査の実施

- 1、令和7年 5月 本部・施設の事業及び会計について監事による監査を実施し
事業並びに経理の適性を期する。
- 2、令和7年 11月 本部・施設の事業及び会計について監事による中間監査を実
施し事業並びに経理の適性を期する。

令和7年度 秋葉の苑事業計画書(案)

【基本理念】

私達は、社会福祉法人白龍会秋葉の苑の職員として、私でなければ出来ない仕事をしていることの誇りと責任のもと、今まで以上に質の高いサービスの提供に努め、「サービスの選択は利用者にある」ことを肝に銘じ、常に以下の基本理念を心にきざみ、高齢者の「尊厳の保持」と「自立支援」に努めなければならない。

<基本方針>

- お年寄りの目線で話をする。
- お年寄りと家族の気持ちを考えた処遇。
- いつも明るい笑顔と挨拶がある。
- 褥瘡（寝だこ）を作らない。
- 悪臭のない明るく清潔な苑

1 目 的

人が人を介護するという貴い仕事の中、相手の立場にたち、思いやり、温かさ、優しさを持ち、仕事に誇りと責任を以って努めて参ります。

特別養護老人ホーム、ショートステイ、デイサービス、居宅介護支援事業、各々が高齢者に対し心配りを大切にし、私共のサービスを遣う事に依って、安心かつ豊かな老後を過ごしていただけるよう、側面から手を差し伸べて参ります。

特別養護老人ホームに於いては、入所者の皆様が穏やかに仲良く、職員と心を通じ合い楽しい日々を送っていただけるよう努めて参ります。ショートステイでは、ご家族と施設との生活が遜色なく安心して過ごせるよう、又、デイサービスに於いては、毎回来苑されるのを心待ちにいただけるようなサービスを計画し、友達同志の輪を保って参ります。利用者同士、職員同士、いつも和気あいあい、利用して良かったと思っただけけるようなサービスを提供できるよう研鑽して参ります。

特別養護老人ホームの入所者の減少、ショートステイの伸び悩み、1月から一般デイサービスとして営業していますデイサービスも、今少し利用者の数が増えるよう力を入れていきます。

職員の高齢化も鑑みて、手を尽くして行かなくてはいけないと痛感致します。今年度に於いて考えなくてはいけない事が沢山あります。職員一同、手をたずさえて一歩先を見て、今年度も歩んで参りたいと思います。

<職員構成>

特別養護老人ホーム 秋葉の苑

() は非常勤職員

職名	施設長	事務長	事務員	生活相談員 支援専門員	介護職員	医師	看護職員	栄養士	用務員	宿直員	合計
員 人	1	1 (1)	3 (2)	1	19 (7)	1 (1)	3	2 (1)	3 (3)	2 (1)	36

デイサービスセンター秋葉の苑

職名	管理者	生活相談員	介護職員	看護職員	運転手 兼 介護職員	合計
人員	《1》	1	6 (4)	1	2 (2)	11

居宅介護支援事業所

職名	管理者	介護専門支援員	合計
人員	《1》	2	2

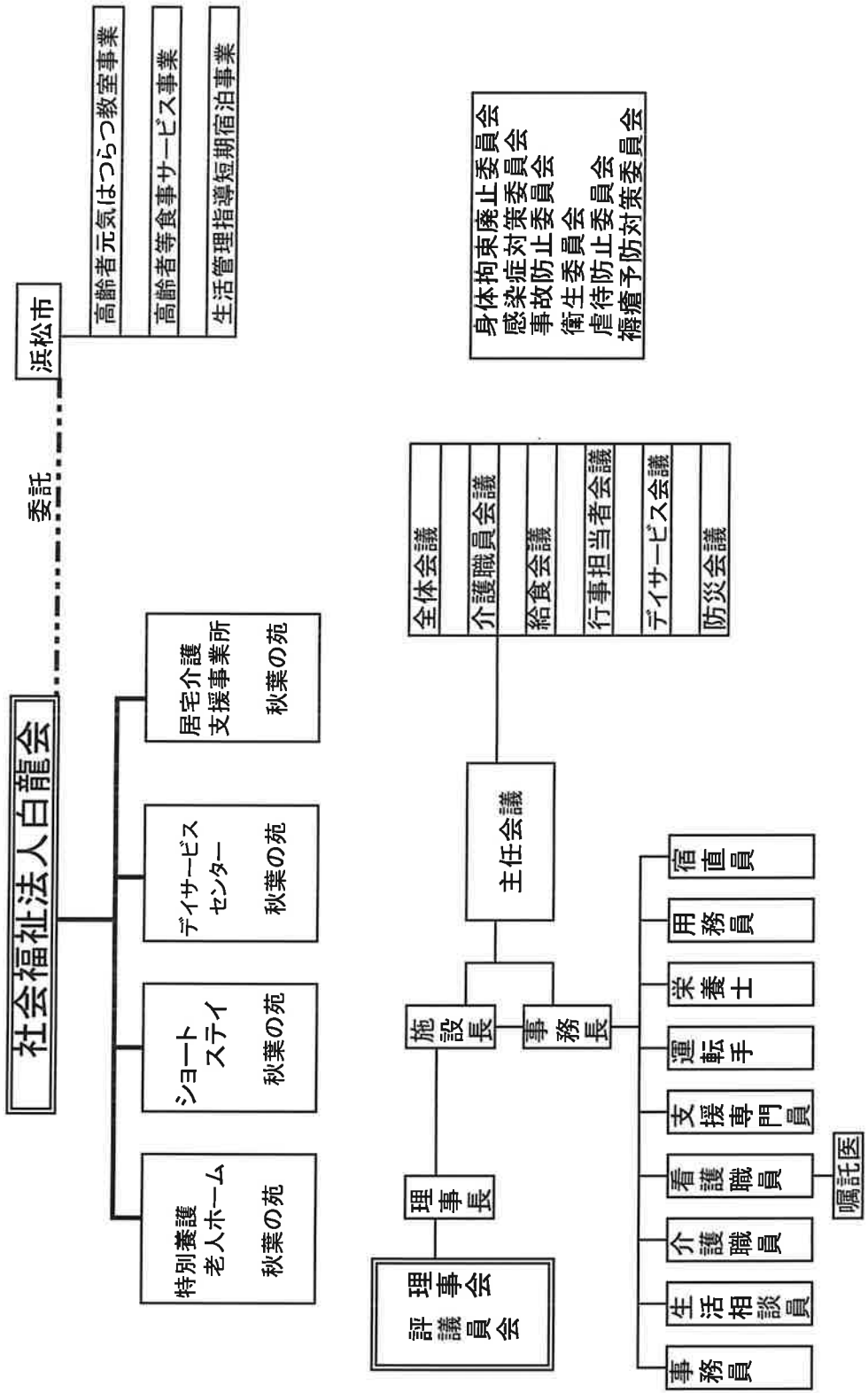
高齢者元気はつらつ教室

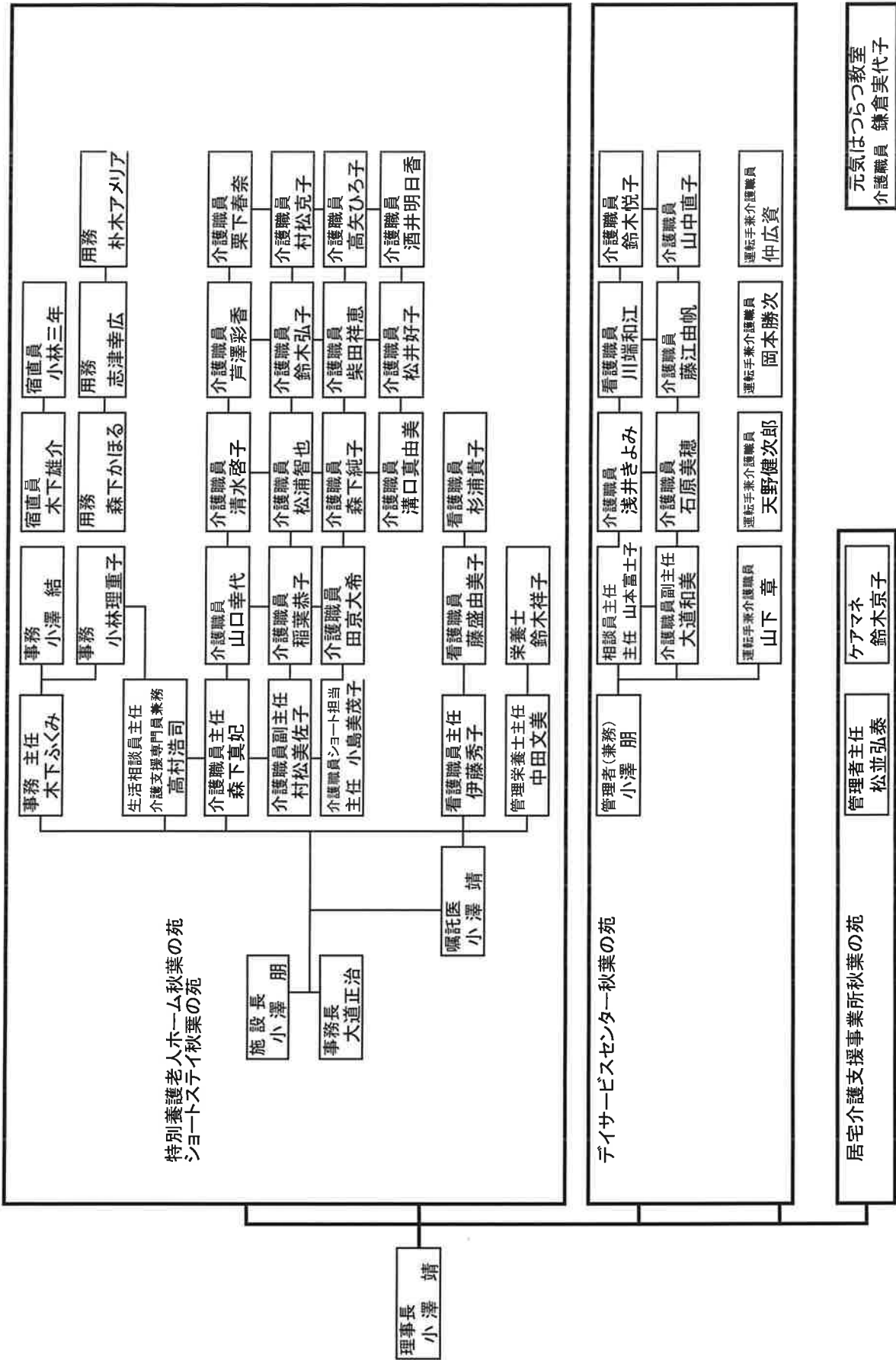
職名	介護職員	合計
人員	1	1

《》は兼務職員

行事担当者	高村・稲葉・森下真
てんぐだより編集委員	高村・田京・浅井
口腔ケア担当者	松井好・芦澤
実習生指導係	清水
苑内美化担当者	山口幸・浅井
ボランティア担当者	柴田・木下
防災担当者	小島・芦澤・大道和・中田・伊藤・鈴木京・小澤結
図書担当者	川端・田京・栗下

3. 運営組織図





(1) 研修及び委員会

・社会福祉実習

高校生が福祉の実習を通し、福祉に関する知識や技術を学ぶとともに、高齢者とコミュニケーションをとる中で、相互の交流を深め、福祉マインドを育てる。

期 間	学校の名前	内 容	人 数
R7 年 5 月～ R7 年 12 月	静岡県立 天竜高校春野校舎	体験実習	11 名

・中学校「福祉体験学習」の受入

生き方教育の活動として、中学 2・3 年生を対象に、職員並びに利用者との触れ合い活動を行う。

・職員研修

【外部研修】

浜松市社会福祉協議会老人部会、北遠地域介護保険サービス事業所連絡協議会、県社協等の研修を中心に外部の研修に参加し、質の向上に努める。
パソコンを用いてズームなどで対応もしていく。

【内部研修】

事故防止、衛生、感染症対策、身体拘束廃止、虐待防止、外部研修報告を中心に職員の資質向上を目指して勉強会を開催する。
研修資料を回し見て貰うことで勉強をしたり、勉強会を開いたりしていく。

・委員会

身体拘束廃止委員会・事故防止委員会・感染症対策委員会・虐待防止委員会・衛生委員会を毎月又は必要に応じ随時、各委員の招集により開催する。また、感染症に関してはすでに行っている委員会の開催に加え指針の整備、研修の実施、訓練（シミュレーション）の実施等を検討実施していく。

(2) ボランティア

ボランティアグループ、その他ボランティア等関係者に依頼し、又、幼・小・中・高校のボランティア活動の受け入れにも力を入れ、地域社会との交流の輪を広げて利用者の生活の充実を図ることを目指す。

〔内 容〕

・クラブ活動

(毎月1回の習字クラブ)

- ・ 日赤奉仕団様
お雛様の片付け・そうじ
- ・ 町内幼小中高校様
利用者と交流・苑内外の清掃・クラブ等参加・話相手・吹奏楽部来苑
- ・ その他
個人ボランティアの受け入れ

(3) 慰 問

各種慰問の受け入れにより、慰問グループとの交流、又地域社会との交流を図り、利用者の生活に楽しみを増すことを目指す。

〔受け入れ計画〕

歌 島育子様、喜多八郎様、春野すずめ様、松井茉未様等
踊り なでしこ会様等

(4) 事務管理

明るい笑顔と挨拶、細かな心配りをいつも念頭に置き従事する。

〔主な内容〕

- ・ 外来者受付、電話応対など、外部と苑のなかつぎ役として、お客様の気持ちをくみ取る対応を常に考えていく。
- ・ 各事業所の安定した経営を維持するため支出のコスト意識を高め、むだを省き効率と生産性を上げる。
- ・ サービスの提供にあたる全職員が快適で働きやすい職場環境を目指す。
- ・ 介護保険の保険料の請求を怠りなく処理する。
 - 国保への請求手続き
 - 利用者への請求、領収手続き
- ・ 施設の整備、補修に努める。
 - 補修については、早期着手に留意し、業者との連絡を密にしてい
 - く。
 - 本年度も、苑内の修繕箇所の補修に留意していく。
 - 施設内の清掃、整理整頓、清潔に留意する。
- ・ 職員の健康管理

職員の自主的な健康管理を促し、定期健康診断、腰痛検査等を実施する。

(5) 防 災

秋葉の苑における火災、震災、その他の災害の予防に務め、人命の安全、被害の極限防止を図る。介護施設における事業継続計画（BCP）に準じた防災訓練を実施する。

〔対処方法〕

①防災訓練の実施

- ・入苑者の救護区分（担送、車椅子、自立）の明確化と周知徹底
- ・夜間における活動体制の確立
- ・非常時の職員の召集計画の確立
- ・避難誘導、救出、救護及び輸送体制の確立
- ・夜間訓練

②職員教育

- ・救急法、各消防設備取り扱い説明等
- ・消防署員による防災講話と訓練指導
- ・AED の取り扱い方法の徹底
- ・発電機の使用法の指導

＊防災訓練 職員教育計画

③事業継続計画（BCP）の実施についてよく話し合い、順次手掛けていく。

(6) 用 務

「においのない明るく清潔な苑」を第一に推進する。

〔方 法〕

清掃、清拭、環境整備を隅々まで行き届く様に行っていく。又、部屋の温度湿度の調整にも注意していく。お年寄りの衣類の洗濯を中心に、介護職員等と連絡を取り合いながら利用者の生活の手助けをしていく。

- ・ 居室と廊下及びトイレの美化
- ・ 苑内外の清掃及び整理整頓
- ・ 利用者の衣類の清潔
- ・ 居室のカーテン等の洗濯

(7) その他

てんぐだよりについて

年 4 回家族会に合わせて発行配布する。

令和7年度 防災訓練職員教育計画

【目的】 人命の安全を最優先に、災害の予防・被害の防止を図る。
また、被災した場合も被害を最小限に抑え、事業継続に努める。

区分	項 目	目 標	実施 時期	担当
教育	年間計画等の確認 避難誘導訓練	職員の防災意識の向上 年間計画、連絡網の確認 日勤体制での避難誘導	4月	小澤結
訓練	避難誘導訓練 通報訓練	日勤体制での避難誘導 通報の正確性と迅速化の向上	5月	伊藤
教育	防災講話(消防署)、 点検	防災対策の基礎知識習得 設備、備品の点検	6月	鈴木京
訓練	夜間の避難誘導訓練 通報訓練	夜間被災を想定し、職員招集 入所者避難誘導	7月	芦澤
訓練	避難誘導、初期消火 訓練	日勤体制での避難誘導 初期消火訓練(放水)	8月	大道和
訓練	安否確認訓練 自家発電訓練 避難誘導	安否確認の迅速、正確性の習熟自家 発電機能確認 日勤体制での避難誘導	9月	小島
教育	各班による業務継続 計画の演習 避難誘導訓練	配備体制設置と運用の仕方の検討、 非常食提供の効率化検証 日勤体制での避難誘導	10月	中田
訓練	社会福祉施設総合防 災訓練 (放水等)	日勤体制での避難誘導 放水の習得と迅速化を図る	11月	小澤結
教育	消防、地域自治会の 参加のもと放水・救 出訓練と資機材の点 検	日勤体制での避難誘導 救出の安全性と迅速化の習得 消火栓を使い地域自治会参加の もと放水実施 防災資機材の点検	12月	芦澤
訓練	避難誘導訓練、初期 消火、通報訓練	日勤体制での避難誘導 初期消火、通報訓練を通じて初動体 制の確認	1月	大道和
訓練	夜間想定避難誘導 訓練 通報訓練	夜間被災を想定した、職員招集 避難誘導 情報発信の確認	2月	小島
教育	防災訓練、職員教育 計画の策定 避難誘導訓練	教育訓練実施結果の検証 次年度の計画策定を行う。 日勤体制での避難誘導	3月	鈴木京

令和7年度 特別養護老人ホーム秋葉の苑事業計画（案）

《目標》

利用者の生活経験や価値観を尊重しながら、偏見や先入観を持たずに状況の把握と対応に努め、動作・会話・理解面などでの困難さや、日常生活上の不自由さを少しでも軽減し、安心感を与え、信頼感を高めていけるような援助をしていく。

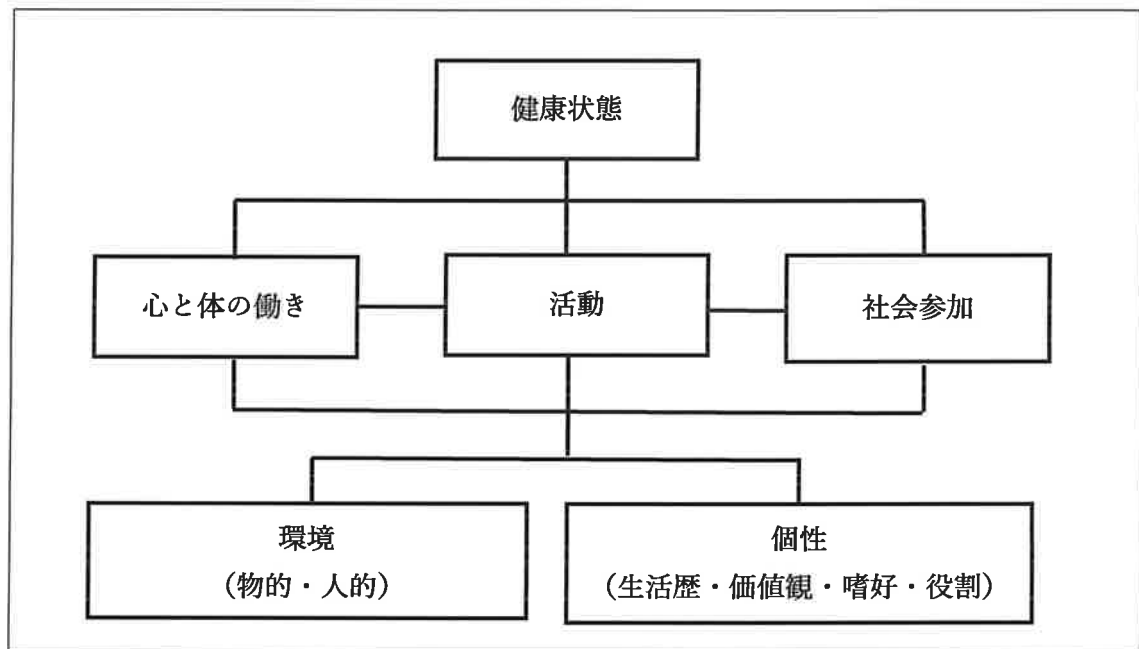


図1 利用者の生活と人生の全体像についての概念図
（ICF：国際生活機能分類より）

※病気や怪我や年齢に応じた心身の機能低下があっても、それぞれの背景・健康状態を踏まえて、秋葉の苑の物的・人的環境の長所を生かし、さまざまな形での活動や社会参加を行いながら、利用者はその個性に応じて生きていくことができる。

（1）生活

<苑内環境>

施設の中にあっても、季節の移り変わりを感ずることができるような施設内の環境づくりを行う。居室は本人の個性に応じた空間づくりを行う。

<外出・屋外で過ごすこと>

「受診・理美容・金融機関や行政手続きなどのための実用的な外出」の他に、感染症などの流行状況などを勘案しながら、「本人の楽しみの外出」や「家族と時間を持てるような外

出」、季節感や心身の健康のための「近場の散策」「苑の外での外気浴」などを行っていく。

<つぶやき～今日の予定・その他～>

職員持ち回りで、その日の苑の予定や、職員個人の所感など、自由な内容で書いたものを「つぶやき」と称し、食堂の掲示板に貼る。利用者と職員の共有の話題づくりの一助とする。

<喫茶コーナー>

週に1度、火曜日、玄関ホールの喫茶コーナーにて、食の選択と味わう楽しさを提供し、1週間の生活リズムの一助とする。天気が良い時には屋外でも行う（青空喫茶）。苑長、事務所、生活相談員が中心に行い、介助が必要な利用者は介護職員が受け持つ。飲み物と甘い物、季節の菓子等を提供し、会話が弾むように援助する。

<クラブ活動>

生きがいづくりと離床のために、利用者にも無理のない内容で、楽しく過ごせるようにしていく。一人一人のニーズを発掘し、個人にあったものも提供していく。

曜日など	内容	担当者
月に1回	習字クラブ	ボランティア
水	体操等	看護職員
月火木金	歌・カルタ・絵合わせ・紙芝居・散歩等	介護職員

<誕生会>

利用者の誕生日を皆で温かく祝い、今日まで生きてきたことを喜び、明日からの糧としていただけるようにする。特別な一日となるような雰囲気をつくり全職員で盛り上げる。「誕生者の紹介」「家族からのメッセージの紹介」「プレゼントの贈呈」「職員からのお祝いの声掛け」「誕生者からのコメント」の順で、ケース担当職員が中心となって進行する。プレゼントは、誕生者に合ったものをケース担当職員が（外出や食事を含め）選ぶ。

<行事> ※詳細は、年間行事計画を参照のこと

どの利用者也、いろいろな形で参加し、一緒に楽しめるような行事を行う。行事を通して交流が促進され、苑内の生活に楽しみと変化が生まれるようにする。

令和7年度 日用品支給計画表

	支給品内容
誕生日	誕生日のプレゼント（1人 2000円程度にて品物又希望メニュー対応）
9月敬老式典	花（喜寿、米寿、白寿、90歳以上の人へのプレゼント）
クリスマスプレゼント	全体で希望する品物をプレゼント
その他	歯ブラシ・歯磨き・箱ティッシュ（1箱/月）
	レクリエーション、娯楽共有金あり

(2) 生活相談員

生活相談員は、利用者の生活の質の維持・向上を目的として、利用者と家族の相談に乗り、その繋がりが保てるようにしながら、施設内の各部署や施設外の人や機関との「パイプ役」として「連絡・連携・調整」を行っていく相談援助職である。

目標

- ① 利用者の「病気」や「怪我」や「心身の機能低下」のような「援助を必要とする部分」に主な焦点を当てて見ることなく、長い人生を送ってこられ、「人生のまとめの時期」にさしかかっておられる「人生の先達」として尊敬し、「人としての全体性」を理解しようと努めながら援助していく。
- ② 秋葉の苑での「1日・1週間・1か月・1年の生活サイクル」の中で、利用者が心身ともに健康で、一人の殻に閉じこもることなく、また地域や周りの自然から切り離されることなく、豊かに活動や交流や外出を行っていきけるように援助していく。
- ③ 利用者が孤立感や、生活上・健康上の不安や不便を感じずに、安心して過ごしていきけるように、利用者と家族をつなぎ、施設内の各部署をつなぎ、必要時は外部の行政機関や医療機関ともつながりながら援助していく。
- ④ 自宅で生活していた時と、同じ内容・同じ方法での継続が難しかったとしても、利用者の個性（趣味・特技・経験・役割など）が生かされるような過ごし方や社会参加の仕方を模索し、検討し、少しずつでも実現していけるよう努力する。
- ⑤ つねに秋葉の苑の理念を実践できるように意識しながら業務を行っていく。

業務

《相談・連携・調整業務》

[ケースワーカー的業務]

- 入所申し込み受付、定期的な状況確認、優先入所会議、入所判定
特例入所に関する保険者への照会
- 入所契約 および 退所手続き／○入所者と家族の状況把握・意向確認
- 家族への連絡（生活状況や病状・事故など、自費での購入の場合など）
※家族との連絡は原則的に保証人と行い、他の家族には保証人から連絡していただく。

[コーディネーター的業務]

- 施設内の多職種間連携・調整／○行事のコーディネート、行事報告書の作成
- 地域との連携・調整／○施設外他機関・行政との連絡・調整
- 地域の病院や居宅介護支援事業所との関係づくり、待機状況の連絡

《その他の関連業務》

- 入所時の通帳・印鑑・保険証類の預かり／○預かり金の定期的な確認
- 面会の受付と立ち会い

- 衣服・日用品の受け取り・返却や、購入に関する家族への連絡のサポート
- 利用者の郵便物の管理、家族への連絡／○受診のための外出の準備（車・保険証など）
- 外部医療機関の受診時や救急搬送時の調整・連絡／○医療保険証等の切り替えの援助
- ワクチン接種に関する家族への連絡／○訪問マッサージの申請書に関わる事柄
- 事務所窓口業務（来訪者の対応、電話番） ※事務職員不在時など
- 身体拘束や喀痰吸引についての家族の同意に関する連絡

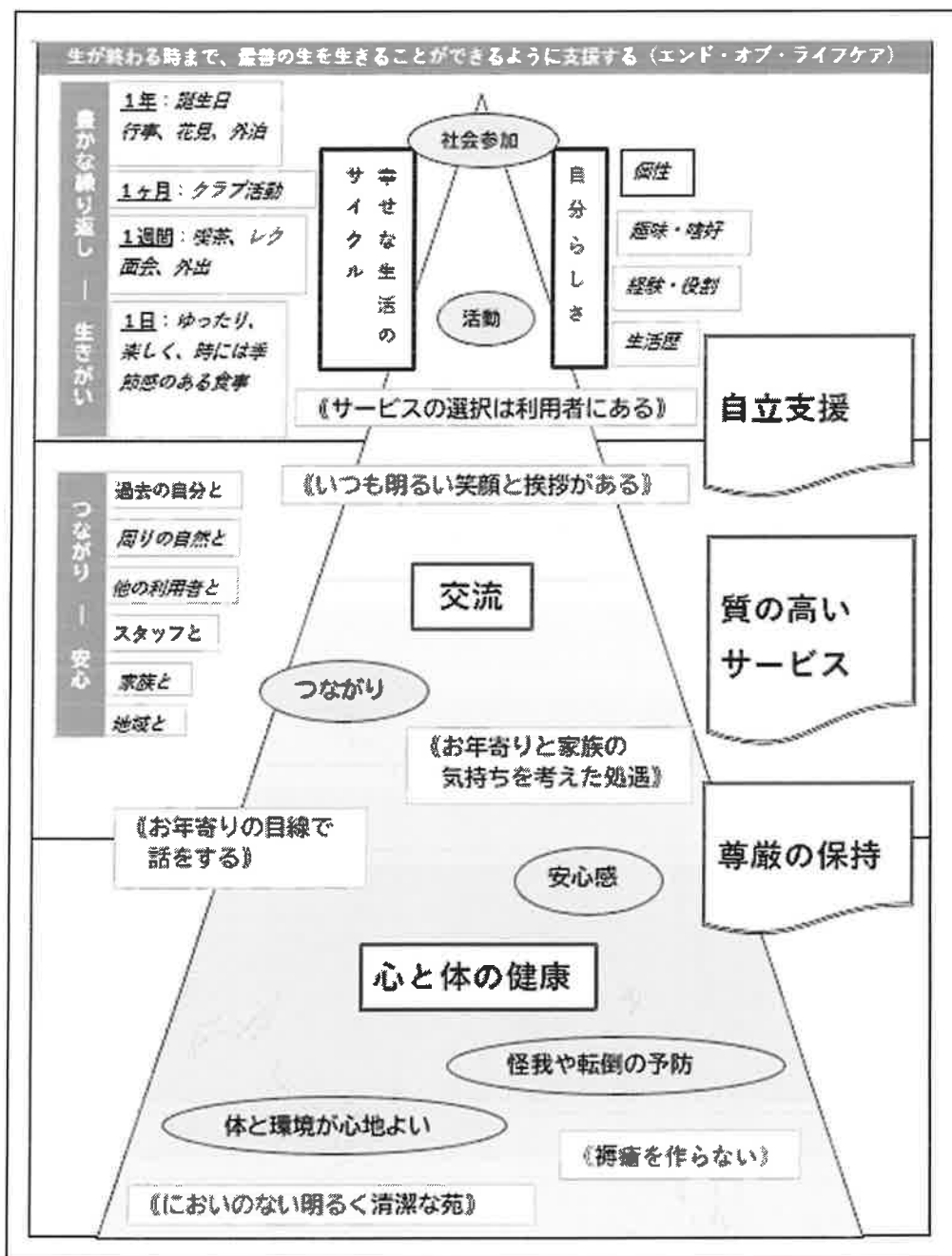


図2 利用者の健康・交流・個性と、秋葉の苑の理念のもとでの支援

※心身の健康と環境の心地よさの土台の上に、人や環境などとの交流、自分らしさの実現を積み重ねていけるように、秋葉の苑の理念をつねに意識しながら支援していく。

令和7年度 年間行事計画(予定)

《令和7年》

4月 6日 (日)	家族会① (お花見会)
4月～5月	春の行楽
6月 8日 (日)	家族会② (母・父の日、衣服の入れ替え)
7月 4日 (金)	七夕会
9月上旬～	敬老週間
9月 7日 (日)	家族会③ (敬老会)
9月19日 (金)	演芸大会 (※)
10月	慰霊祭 <u>※隔年(来年度)実施</u>
9月～11月	秋の行楽
11月23日 (日)	家族会④ (大掃除、衣服の入れ替え)
12月14日 (日)	忘年会
12月31日 (水)	年越しそば (※)

《令和8年》

1月 8日 (木)	新年祝賀式
2月 2日 (月)	節分
2月上旬	春野町文化展 (※)

(注 1) その時々感染症の状況などをみながら、必要があれば実施の可否の判断・日程や実施方法の変更などを行う。

(注 2) 「食に関する行事」は令和5年度より栄養士が担当している。

⇒ 「(6)給食」の章参照

(注 3) (※) の行事以外については、実施後の主任会議などの際に意見や反省を聴取し行事報告書を作成する。

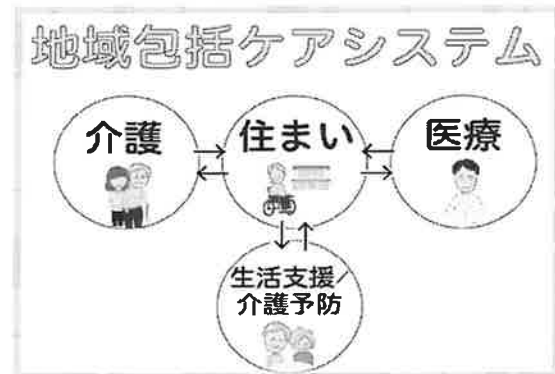
令和7年度に改善・検討・取組を進めていく事項

《多職種間で相談しながら取り組んでいきたい事項》

- 秋葉の苑のどの部署においても稼働率が上がり、特別養護老人ホームにおいても、すぐに入所できる待機者が常に2～3名いる状況を作り出していくために、各部署の職員と多職種協働で協議・協力・分担しながら取り組んでいく。
- 介護職員・事務職員と相談・協力・分担しながら、利用者個々の物品購入や服の入れ替えがスムーズに行えるようにしていく。
- 「外出」「活動」「面会」「家族会」「ボランティアの受け入れ」「コロナが発生した時の対応」「ワクチン接種」などについて、利用者の生きがい・心身の健康・感染対策などを考慮しながら、そのあり方や方法などを、ばらばらにではなく総合的に今後も引き続き検討していく。
- 「主任会議」や「夕方のミーティング」の時間が、「担当者会議」「ケース会議」「臨時の入所判定に関する会議」「多職種に関わる問題解決のための会議」など、多目的な討議が積極的に行える場所になるように一緒に取り組んでいく。水曜日の嘱託医による回診終了後の時間に、必要に応じて短時間のカンファレンスを行うよう調整する。
- 各専門職ごとにある「利用者の健康状態に関する情報や認識」をすり合わせて、情報共有・共通認識のもとでのケアが行えるようにする。また、そのことにより、遅延なく嘱託医への正確な病状報告が行えたり、外部医療機関との連携もスムーズに行えるようにしていく。（内容例：食事量の低下、脱水、褥瘡、ポジショニングなど）
- 特に、「終末期の判断と手続き」「看取りケア」「受診・入退院の調整」などについて、「介護保険や各種の法律」「行政からの指導や指針」等に基づき、「利用者・家族の権利や意向や立場」を尊重しながら、秋葉の苑として適切に行っていくようにしていく。
- R6年11月に参加した全国老人福祉施設大会で「生産性向上」に関して学んだ知見に基づき、一緒に参加した事務長を中心に多職種協働で、秋葉の苑における「生産性向上」への取り組みが少しずつ進み、現在経過措置である「生産性向上加算」が今後基本サービスに位置づけられる可能性に対しての準備をしていく。そのことに伴い、業務の効率化や、現在導入している介護ソフトの有効利用や、その他のICT化などについて、今年3月からスタートした隔月の生産性向上委員会などで協議し、具体的に取り組んでいく。
- 「各種委員会」や、「口腔衛生管理体制の計画・指導」などについても、生活相談員としての立場から、各部署間の協力・調整を図りながら一緒に取り組んでいく。

利用者の総合的な安心をさらに高めるために

現在の介護保険や高齢者医療・福祉の基本となる考え方として「地域包括ケア」という言葉があります。地域包括ケアとは、高齢者の支援を目的とした総合的なサービスを地域で提供する仕組みであり、「医療」・「介護」・「予防」・「住まい」・「生活支援」を一体的に提供する考え方です。この言葉の意味を秋葉の苑に当てはめてみると、秋葉の苑は、地域包括ケアの5つの要素の多くを提供できる社会資源であるということもできます。言い換えると、自宅で暮らしにくくなった高齢者に、秋葉の苑が大きな安心を提供できる力を持っているということです。春野町在住の高齢者の中には、秋葉の苑を「住み慣れた春野町にある施設」、「元気はつらつ教室やデイサービスなどで何年も通いながれた場所」、「それ以外でもいろいろな関わりがある施設」と感じている方もたくさんいらっしゃると思います。



もちろん、秋葉の苑の「あるサービス」の利用者が、そのまま「秋葉の苑の別のサービス」を続けて利用するケースばかりではありませんが、各サービスが独立しながらも、もっと連携できる部分があれば、利用者の総合的な安心感をさらに高めることに役立つのではないかと考えます。

その中のひとつとして考えられるのが、〈特別養護老人ホームの空きベッドをショートステイで利用する〉ことです。

特別養護老人ホームへの入所要件が基本的に要介護3以上になった平成26年以降も、秋葉の苑では、数年前までは少なくとも10名程度の実質的な待機者がいる状態が続いていました。その後、新型コロナウイルス感染症の後遺症の影響か、それとも新規の入所者の中で医療的に重い利用者の割合が増えたせいかわ、平均在苑日数は以前よりも短くなっています。また、待機者が他の老健や医療機関に入所・入院になるケースも以前より増えています。それに伴い、待機者の数もだんだん減っており、短期間に続けて退所者が出た場合には、定員の充足までに数か月もかかることも多くなっています。

この間の特養の欠員を、ただ欠員としたままにするのではなく、ひとつの選択肢として、欠員の人数の範囲内で、秋葉の苑ショートステイの定員5名を超えて、ショートステイの利用者を特養の空ベッドに受け入れることができます。

これは一つの例ですが、他にも、秋葉の苑の各サービスが、今までよりもっと連携し、相補うような取り組みをすることで、秋葉の苑の各サービスの事業の安定を図りながら、利用者の皆さんを支え続けることにつながるように取り組んでいきたいと考えています。

(3) 施設ケアマネジャー

目標

生活全般の見守り・介助・援助を行えるサポート体制と、最期までの看取りが可能な医療との連携体制の中で、利用者の安心感につながるようにケアマネジメントを行っていく。

その手段である担当者会議の開催などが、手続き上の必要性だけに留まることなく、多職種間の情報共有や問題解決、状態変化へのすばやい対応に役立つようにしていく。

安心・安全な生活と個性の両方を大事にしていくためのケアマネジメント

秋葉の苑では、常に介護を必要とする人に対して、24 時間体制で見守りを行いながら、食事・排泄・入浴などの介助やその他の療養上・生活上の援助を、介護・看護・栄養士・その他の職員全員で行っている。安心・安全な生活のための基本的なサービスの部分をしっかりケアプランの中に位置づけながら、利用者それぞれの個性を少しでも発揮していけるように、ケアマネジメントを行っていく。

入所から終末期までの期間全体を視野に入れた看取りの支援

近年、人生最後の時期の捉え方が「人生のまとめとしての最後の時期をどのように過ごし、どのように全うするか」という視点での長めの期間設定へと徐々に変化してきている。そのことを踏まえると、秋葉の苑のように、基本的には要介護 3 以上の高齢者を対象とする特別養護老人ホームにおいては、入所の時点から少しずつ「人生をどのように全うしたいか」を、利用者・家族・秋葉の苑の職員が一緒に考えながら歩んでいく必要がある。

そのために、「令和 5 年度事業計画(3)施設ケアマネジャー」の章で詳細したようなステップを踏みながら、「アドバンス・ケア・プランニング」の考え方に基づいて、利用者のこれまでの人生の延長線上にある「秋葉の苑入所から終末期までの期間」を、大きく三つの時期に分けて捉えて支援していく。

※「アドバンス・ケア・プランニング」とは、日本では「人生会議」とも呼ばれ、人生の最終段階に利用者が希望する医療やケアを受けるために、大切にしていることや望んでいることなどを、前もって本人・家族の間や、医療・ケアチームなど繰り返し話し合い、共有する取り組みである。

- [1] 安定期（入所～比較的病状が落ち着いている時期）
- [2] 変化期（病状変化の増加～身体機能の低下が目立つ時期）
- [3] 終末期（医師による終末期の判断以降の時期）

老年期のケアマネジメントについてのもうひとつの指標（ものさし）

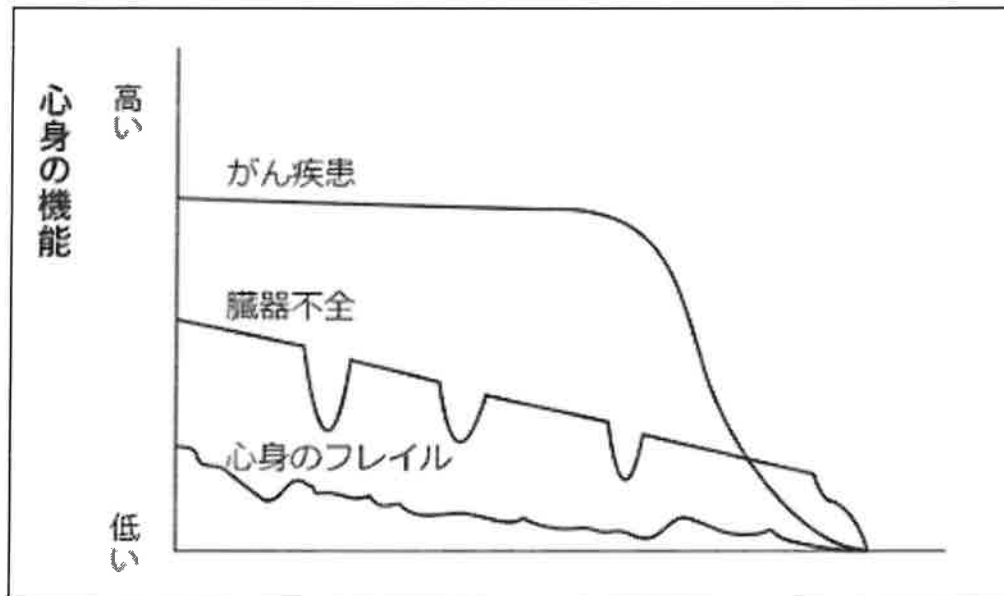


図3 老年期で衰弱や病気がある場合の心身機能の軌跡

子供時代や青壮年期と違い、老年期は、特別な病気や怪我がなくても、物忘れが少しずつ進んでいき、健康状態や体力なども緩やかにではあるが徐々に下降していく傾向がある。そこに特別な病気などがあれば、その病気に応じた経過をたどることになる。（図3）

老年期の特に後半には、病気や状況によっては、基本的には元の状態に戻ることが難しい場面がある。そして、この時期のケアマネジメントにおいては、従来の「維持・向上」や「回復・改善」、「積極性」や「活動性」などを目標にしていくことが難しい場合がある。

現代ほど治療法もあまりない時代に、病人・怪我人・衰弱者の介護・看護・生活の援助を一体的に行って効果を上げた先人の言葉がある。この言葉は、利用者の心身の健康を、自然を含めた環境の力や、自然をいただく食事などによって、静かに整えていく視点を教えてくれる。老年期のケアマネジメントを行っていく上での大事なもうひとつの指標（ものさし）になる。

【ケアの原則（ナイチンゲールによる）】

- 自然がその方に働きかけることにおいて、もっとも良い状態にその方を置く。
- 「新鮮な空気」「陽光」「暖かさ」「清潔さ」「静かさ」などを適切に整え、これらを活かして用いる。
- 食事の内容を適切に選択し、適切に与える。
- こういったことの全てを、利用者の生命力の消耗を最小にするように整える。

(4) 介 護

《目標》

- ① 安心感を与えるような言動と話しやすい環境作りを心掛け、穏やかに生活できるようにする。
- ② 利用者のご家族に寄り添い、その人らしい生活が送られるようにする。
- ③ より個々の状態に合った柔軟な対応をしていく。
- ④ 感染症の予防及び発生後の対応を職員間で統一したものとする。

二度の感染症を経て、日常の大切さを何よりも感じた。当たり前の生活が安定して提供できることを第一としていく。

〈食 事〉

ゆったりと楽しく食事ができるように配慮する。

食事が進まない利用者には、食べられる時に食べられる物を勧めていく。補助食の活用もしていく。

〈入 浴〉

快適に入浴できるよう配慮し、気分転換の場とする。

〈排 泄〉

プライバシーに配慮し、不快感を与えないように随時の介助をしていく。

排泄物の性状や排便の有無の確認をし、看護師との連携を密にしていく。

〈環境整備〉

利用者の状態や希望に合った衣類等を用意できるよう、ご家族と連携を取っていく。

ベッド周りの清潔を保ち、気持ち良く過ごせるようにする。

〈口腔ケア〉

日々の口腔ケアに加え歯科医とも連携し、経口摂取の維持、口臭予防につなげる。

〈褥瘡予防〉

日々の観察に加え、褥瘡防止委員会のデータを活用し、褥瘡予防に努める。

〈身だしなみ〉

定期的な散髪が行えるようにする。

髭剃りや爪切りをし清潔を保つ。

〈苦情相談〉

利用者や家族から苦情の申し出があった場合は、迅速・丁寧に対応し、改善に努める。

〈身体拘束廃止委員会〉

月一回の委員会に加え随時の話し合いもすることで、より細やかに現状の把握をし、廃止に向けて検討する。安全が保てずやむを得ず拘束を行う時には、必ず報告・記録をし、ご家族より同意書をいただいていく。

〈事故防止委員会〉

月一回の委員会を行い、事故の原因と具体的な対策について話し合い、次の援助につなげていく。また、事故を未然に防ぐために、その都度ヒヤリハット報告書を出すことで意識を高める。

(5) 健康管理

《目標》

- (1) 利用者の体調の変化を少しでも早く把握するように努め、特に体調不良の利用者には、訪室を多くし、看護間や他部署との連携を密にとりながら状態観察を行い、早期回復に努める。
- (2) 体力や栄養状態の低下している利用者には、特に褥瘡予防に努める。

(毎日) 検温 血圧測定 (体調不良者)・服薬管理

(毎週) 廻診 (水)、検温・血圧測定 (利用者全員) (毎月) 体重測定 (第4週)

(春季) 検診 血液検査 胸部レントゲン (必要時 喀痰検査)

(秋季) 検診 血液検査

(冬季) インフルエンザ予防注射 (利用者、職員)

- ・介護・看護職員については、年に2回腰痛検査(6月・12月)健康診断夜勤を行っている介護職(4月・10月)他の職員については、年1回健康診断(4月)を行う。
- ・検査の必要な利用者には、Dr指示にて随時行う。
- ・Dr指示があり、経過観察の必要な利用者には毎月又は2ヶ月毎に血液検査・検尿を行う。
- ・必要に応じて、コロナワクチン接種施行(利用者・職員)

<健康状態の把握>

- ・常に利用者全員の顔色や表情、歩き方等の状態観察をすると共に、声かけを多くし、異常の早期発見に努める。
- ・寝ている時間の長い利用者には、訪室時、必ず声を掛け、顔色等状態観察をする。
- ・経過観察の記録は、検温表に記録し、他部署の職員が見ても解かりやすく記録する。
- ・結核感染予防の為に、胸部レントゲン検査を行う。又、体調不良でレントゲン検査が出来ない利用者には、喀痰検査を行い結核感染の有無を調べる。
- ・経管栄養者は、注入中、訪室し、異常の有無を調べる。特に逆流・嘔気・嘔吐には注意する。
- ・介護に必要と考えられる医学的な知識は、Drの協力を得て勉強会を開き介護に役立てていく。(感染症など)
- ・毎週(水)食事前に利用者とふれあい、無理なく身体を動かしたり嚥下体操を行い、食事が美味しく楽しくむせなく摂れるように応援する。
- ・便秘傾向の利用者には、他部署との連携をとり、下剤薬や座薬を使用したり、水分摂取を心掛ける等をして排便コントロールをし、不快感をあたえないように心掛ける。

◎ 感染症対策

新型コロナウイルス・疥癬・ノロウイルス（感染性胃腸炎）・インフルエンザ・MRSA など集団感染を起こす可能性がある感染症対策については、感染経路の遮断のために、手洗い、うがい等の励行、マスク着用、換気、消毒液洗浄清拭等を行う。もし、感染症が発生した場合、定期の感染症対策委員会とは別に、早急に臨時の感染症対策委員会を招集し、一日でも早く終息する様に職員が一丸となり適切な対応をする様にする。又、水虫については、常に皮膚の清潔と乾燥を保つ様に心掛け、安心して過ごせる様に利用者の保護に努める。

(6) 給食

<目標>

利用者にとって三度の食事は生活のリズムを整え、心身共にすこやかな毎日を送るためにも重要不可欠です。固さ、大きさ、調理方法など工夫しながら美味しい料理の提供に取り組みたいと思います。そして利用者とのふれあいを大切に、希望を取り入れながら、満足していただける食事の提供に心がけていきます。

<取り組み>

- ・ 利用者や家族の意向を取り入れ、一人ひとりにあった実行可能な栄養ケア計画書を作成します。また日々の情報を各部署と共有し、食事形態、食事量、減塩食等、状態に合わせた食事提供を行っていきます。必要な摂取量が食事から不十分な場合には嗜好品や補助食の活用も検討していきます。
- ・ 災害時に備えて、備蓄品(水、防災食、使い捨て食器等)の確保や、厨房としての緊急時対応マニュアルの見直しをしていきます。
- ・ 食中毒を出さないよう、食品衛生管理や厨房職員の意識向上を目指していきます。
- ・ 選択食、行事食、季節の献立、バイキングメニュー、誕生日に好きな食べ物の提供など、食事内容に変化をもたせ、食べる意欲を高めます。行事食の反省は栄養士が記録、保管をしていきます。
- ・ 1人暮らしの方の昼、夕の配食弁当は減塩食や、禁止食他、粥、刻みなどの食形態への対応をミスがないように行い、安心・安全に提供できるように努めます。

4月	桜蒸しパン たけのこごはん お花見弁当(お花見会)	10月	栗ごはん ちらし寿司(祭典) 芋かんてん 和洋菓子(おやつバイキング)
5月	山菜おこわ いなりと海苔巻き寿司 グリーンピースごはん	11月	さつま芋ごはん ふろふき大根 茶碗蒸し
6月	梅・しそジュース 新生姜ごはん 水ようかん 新じゃがの煮物	12月	とろろ汁 クリスマスケーキ(お楽しみケーキ会) バイキング(忘年会)
7月	三色そうめん 焼き茄子 七夕ゼリー	1月	おせち料理 おしるこ 刺身(ネギトロ) 七草粥 和菓子
8月	夏野菜の天ぷら フルーツポンチ アイスクリーム	2月	三色おにぎり 甘納豆 エビドリア チョコババロア
9月	松花堂弁当(敬老会) おはぎ きのこごはん	3月	ちらし寿司 ぼた餅 甘酒

毎月1日赤飯

令和7年度

ショートステイ秋葉の苑 事業計画書 (案)

【目的】

利用者個々にあったサービスの提供をし、生活のリズムを整え、その後の在宅生活へつなげる。又、サービスの利用によって心に張りを与えると共に、家族の介護負担の軽減を図る。

《目標》

- ① 安心感を与えるような言動を心掛け、笑顔で接する。
- ② 職員間で情報の共有をし、統一した介助をしていく。利用中の様子に合わせて臨機応変な対応をしていく。
- ③ 利用者・家族双方の気持ちを尊重した対応をしていく。
- ④ 要望や問い合わせに素早く対応し、サービス利用につなげていく。

〈介護〉

利用者の状態を把握し、個々に合ったサービスの提供をしていく。状態に変化のあった時には、その都度家族と連絡・相談し対応する。

〈看護〉

入所時に薬の不足がないように確認し、服薬の管理をする。利用中はバイタルチェックを行い体調の観察をしていき、体調不良時にはスムーズな対応ができるよう留意していく。

〈栄養〉

適切な食事が提供できるよう心掛ける。食事が進まない利用者には、食べられる時に食べられる物を勧めていく。

〈自立支援について〉

介護保険対象外の利用者の方の受け入れをしていく。利用者の気持ちを尊重し、不安や戸惑いがないように配慮していく。

〈苦情相談〉

利用者や家族から苦情の申し出があった場合は、迅速・丁寧に対応し改善に努める。

令和7年度 デイサービスセンター秋葉の苑事業計画書(案)

1. <目的>

- ・利用者が可能な限り自宅で自立した日常生活を送ることができるよう、また、利用者の社会的孤立感の解消や心身機能の維持、家族の介護の負担軽減などを目的とする

2. <目標>

- ①食事や入浴、排せつなどの生活支援ケアの徹底
- ②通常規模型通所介護としての確立
(一度に多くの利用者を把握、得た情報をケアに結び付けられる素早い判断力や処理能力を身に着ける)
- ③利用者の安定確保

3. <事業の種類>

- ・介護保険法 通常規模型通所介護（総合事業も含む）定員 24 名

4. <基本サービス>

- ①食事
 - ・嚥下に適した食の提供を行う
 - ・季節に応じた行事食を提供し「食」を味わう工夫をする
- ②入浴
 - ・個々の身体状況や希望に応じた入浴を実施し、温泉のような雰囲気を作る またプライバシーに配慮する
- ③排泄
 - ・個々の排泄パターンを把握し、ADL（日常生活動作）に沿った介護をする
- ④健康管理
 - ・来苑時、身体状況の把握やバイタルチェックを行い疾病の早期発見と健康管理を支援する また利用時の様子を家族に伝えることで、日々の健康管理の援助をする
- ⑤機能訓練
 - ・生活リハビリを主とするも、動画（YouTube）での体操などの導入を試みる

5. <利用者の安全・安心の確保>

- ①非常災害対策の徹底
- ②事故防止対策及び苦情対応
- ③感染症の予防及びまん延防止（特に新型コロナ・インフルエンザ・ノロウイルス）

- ④「事業継続計画（BCP）」への取組み
- ⑤身体拘束廃止に係る取組み
- ⑥高齢者虐待防止の徹底

6. ＜会議・研修等の開催、出席＞

- ①会議（デイ運営会議、地域ケア会議等）
- ②研修（利用者検討会、内部、外部研修等）
- ③委員会（施設内 6 委員会）

7. ＜地域との交流＞

- ①ボランティアの受け入れ
- ②小・中・高校生の実習等受け入れ

8. ＜利用者の日課＞

8:30 お迎え

9:45 来苑

手洗い・補水・健康チェック・整容・排泄介助・入浴・レクリエーション
機能訓練

10:45 健口体操・食事・排泄介助・口腔ケア・休息・補水

13:45 レクリエーション・機能訓練・おやつ・補水・排泄介助・

15:45 お送り

提供時間：6～7時間未満 利用者の都合も考慮 5～6時間未満等の提供時間も実施

令和 7 年度 年間計画

月	行事	ミニ講義
4	お花見(機能訓練で堤防まで歩こう)	春バテ 自律神経
5	菖蒲湯 (節句)	嚥下体操
6		梅雨
7	七夕	熱中症
8	納涼祭	夏バテ
9	敬老の日	季節の変わり目
10	運動会	血糖
11	紅葉狩り	ノロウイルス
12	柚子湯 (冬至)・クリスマス会	インフルエンザ
1	新年祝賀式 ・かるたとり大会	3つの首を温める
2	節分	ヒートショック
3	ひな祭り	花粉症
・年4回の体重測定 ・誕生日祝い ・デイ便りの発行 ・月間計画作成 ・水分摂取を大切にする(緑茶・麦茶・OS1・シソジュース(夏)・生姜はちみつ(冬))		

令和 7 年度

元気はつらつ教室事業計画書（案）

<目的>

利用者個々が活動を通して介護状態にならない様に意識を持ち会話のある楽しい時間を過ごして頂きお互い励ましあって今の生活が維持できる様支援していく。

<目標 取り組み>

○利用者一人ひとりが楽しみながら活動し、充実した一日を過ごして頂けるよう支援する。

- 身体機能の維持向上及び転倒防止につながる運動 体力作りを支援します。
- 仲間達との会話のある交流をして楽しさや生きがいを感じ明日への活力となるようきめ細やかなサービスを提供していきます。

<活動>

季節感のあるおやつ作り・寿司作り等・レクリエーション・行楽、家では出来ない事を皆で楽しみ実施していきたい(初詣 花見 紅葉見物等)

* 運動機能向上（レベルに合わせて行っていきたい。）

- ・転倒・骨折予防にロコモ体操 身体維持向上にはラジオ体操を取り入れ身体に負担がかからない範囲で行います。
- ・体力を保つため定期的に楽しみながらできるリクリエーションを取り入れます。
- ・運動の後の水分補給を常時促していきます。

* 口腔機能の向上

「食べる」「飲み込む」「話す」「呼吸する」等の口腔内の健康を維持するための指導やのどを鍛える運動を行ないます。

食事前には、唾液を増やす嚥下体操（パタカラ体操・舌を出し左右上下に動かす運動）を行います。大きな声で早口言葉や歌を唄います。

* 外出する機会を増やす

初詣・花見・福田漁港・紅葉見物・外食・買い物・散歩等、外に出る機会を増やし、楽しみをもって頂けたらと考えています。

* 脳の活性化

「塗り絵」「簡単な計算」「新聞ちぎり絵」等いろいろな脳トレプリントを提供して活性化を図る。

*** 趣味活動**

生け花・カラオケ・手芸・折り紙・・・料理・おやつ作り・習字・レクリエーション・絵手紙等、様々な活動を通して、楽しみを持っていただくようになって頂けたらと思っています。

<健康チェック>

健康チェック毎回（血圧測定・検温）・月1回（体重測定）や心身の観察を行っています。急変時には、速やかに医師・看護師に繋げ、適切な処置を行い、家族に連絡をとっていきます。

<個別サービス計画>

包括支援センターからの調査を基に、利用者の意向を踏まえて、一人ひとりに応じた目標を達成をするための個別サービス計画書を作成します。

年度末には、計画書に沿ったサービスの評価を行い、行政に提出します。

<配膳・食事>

利用者と一緒に配膳をしていきます（御飯の盛り付け・味噌汁・お茶の支度等）
楽しい雰囲気の中、ゆっくりと美味しく召し上がって頂けるよう配慮します。

また、誤嚥による事故が起こらないように、十分注意します。

<送迎>

安全第一を念頭に置いた走行及び、利用者が快適に乗降出来るように、努めます。

また、玄関先での乗り降りが出来るように配慮致します。

<実習生の受け入れ>

春野校舎（福祉類型3年生）の受け入れをします。

<関係機関への連携>

包括支援センターと連携し、利用者の生活指導、健康管理、健康相談等していきます。
身体的、精神的な変化がみられた時は、介護者に連絡を取り、円滑なサービス提供へと繋げていきます。

<その他>

* 介護用品の展示（相談に応じ、気軽に注文して頂けるよう配慮します。）

* 口腔衛生（食事後は、歯磨きを行ないます）

＜活動内容＞

月	内 容	月	内 容
4 月	バスハイク（お花見） 生け花教室	1 0 月	生け花教室・輪投げ 塗り絵
5 月	習字教室・切り絵 ・おやつ作り(柏餅)	1 1 月	バスハイク・ 習字教室 おやつ作り
6 月	バスハイク(福田港)・生け 花教室 手芸	1 2 月	干支色紙作り ・ 生け花教室
7 月	七夕飾り・おやつ作り (五平餅) 習字教室	1 月	バスハイク初詣(小国神社) 習字教室
8 月	生け花教室 工作 輪投げ	2 月	生け花教室・寿司作り 文 化 展 （ 出 展 ）
9 月	習字教室・工作 おやつ作り(おはぎ)	3 月	習字教室・切り絵 おやつ作り(ぼた餅)

＜毎月＞・・・誕生会・体重測定

＜ボランティアさん＞

＊生け花・・・・・・鈴木京子さん

＊習字・絵手紙・・・天野文恵さん

令和 7 年度 居宅介護支援事業所秋葉の苑事業計画書(案)

【基本方針】

社会福祉法人白龍会が設置する居宅介護支援事業所秋葉の苑が行う指定居宅介護支援事業の適正な運営を行うにあたり、法令遵守を基本とし人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所及び各職員が研修等を通じて自己研鑽に励み、要支援・要介護状態と認定された利用者に対し、適正な居宅介護支援を提供する(※要支援者については地域包括支援センターからの委託業務とする)。

【年間目標】

- (1) 事業所運営の安定と拡大
- (2) 業務チェック機能の強化
- (3) 事業所間の情報共有
- (4) 在宅生活継続への支援
- (5) 介護支援専門員としての資質・専門性の向上

【実践計画】

- (1) 事業所運営の安定と拡大

2 名以上体制を維持し、常時充足率 85%以上を目標とする(2 名体制:60 件以上 ※介護予防居宅介護支援は別途算定)。

各種加算を取得し、収益の安定に繋げる。

- (2) 業務チェック機能の強化

ケアマネジメント業務において運営基準減算項目に該当しないよう担当介護支援専門員と他職員とのダブルチェック機能を実施する。

- (3) 事業所間の情報共有

事業所の職員間の情報交換・課題の共有・相談がスムーズに行うことができるよう、適時業務の見直しや各職員個別ケースについての検討などを行う。

- (4) 在宅生活継続への支援

介護予防の目的である「高齢者が要介護状態になることをできる限り防ぐ(遅らせる)」「要支援・要介護状態になってもその悪化をできる限り防ぐ」ために、高齢者自身が地域における自立した日常生活を送れるよう支援する。

- (5) 介護支援専門員としての資質・専門性の向上

人材育成と、チームとして働く快適な職場環境作り(報告・連絡・相談の体制作りや災害時などを含めた担当者不在時のフォロー体制作りの確立)。

専門職としての業務を的確に行えるよう、制度や技術の理解・習得のため、各種研修や勉強会、連絡会等に苑内外を問わず積極的に参加する(EX:地域包括支援センター主催、天竜区介護支援専門員連絡協議会主催、浜松市医師会主催の研修や連絡会、事業所内研修、他法

人居宅介護支援事業所との事例検討会など)。

【秘密の保持】

個人情報文書類については、鍵のかかる書棚や引き出しにて保管し事務所も営業時間外は施錠する。パソコンやUSBなどでの管理は情報漏えいや紛失などの恐れがあることを自覚し、法人外部への持ち出しを行わない。

保険者等への個人情報の含まれる文書類の提出においては紛失などをすることがないように配慮する。

また、職員は業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持するとともに、職員でなくなった後においても守秘義務があるものとする。

【苦情処理】

苦情解決の仕組みに関する規程に基づいて、苦情相談窓口を設けるとともに、利用者及び家族、各居宅サービス事業者、保険者との連携を常日頃から取り苦情や相談には敏速に対応する。

【事故発生(車両事故含む)の防止】

事故発生の防止の指針に基づき事故発生時の対応方法の周知徹底、事実の報告及び分析を通じた再発防止や交通ルールを遵守し事故等発生の防止に努める。