

令和4年度事業計画書
(第29期)



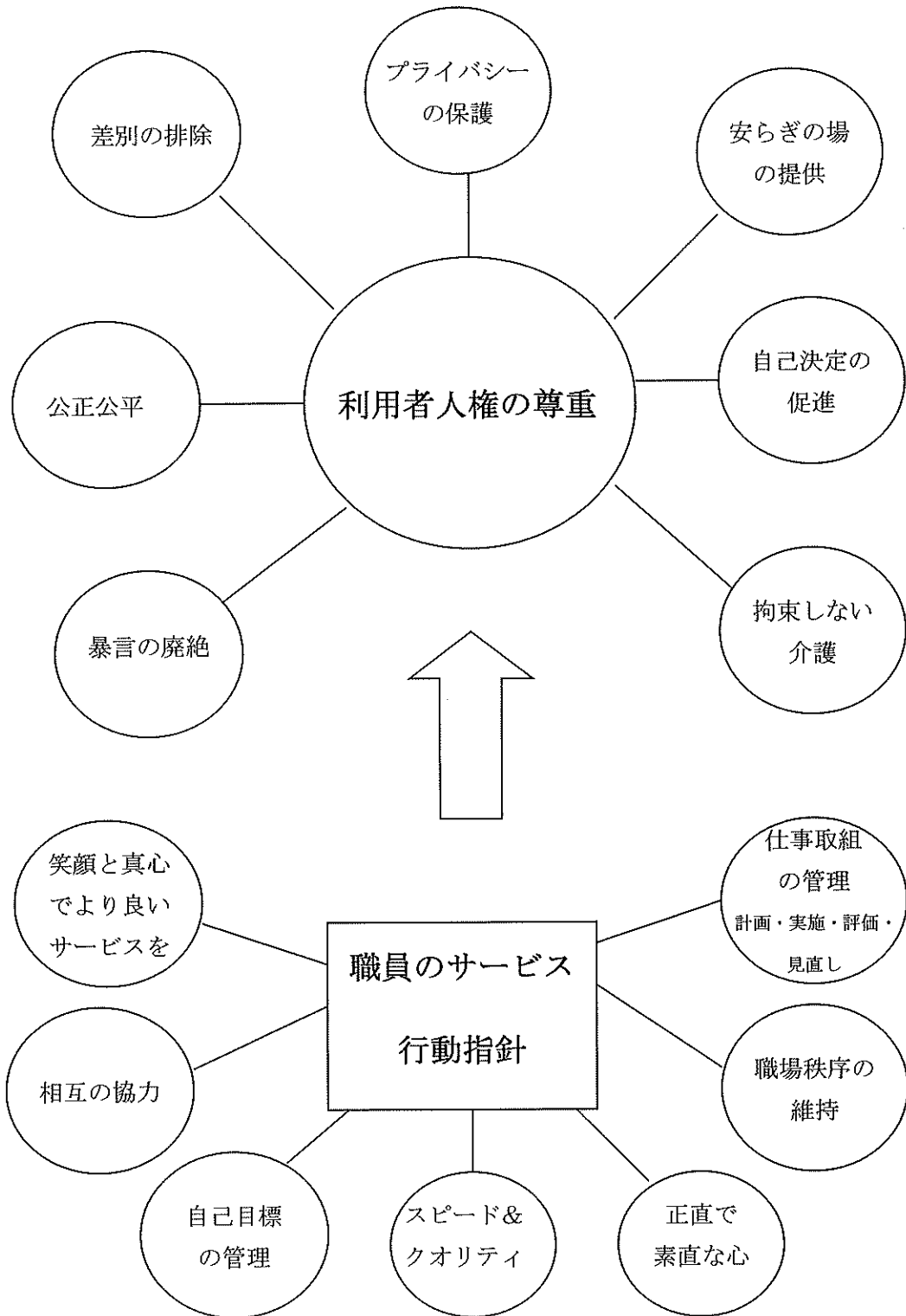
社会福祉法人 もくせい会

もくせい会 経営理念

敏速に
気持ちよく
思いやりのある
地域に密着したサービスが
提供できる施設を目指す

社会福祉法人もくせい会は、地域の高齢者の身近な存在となり、生活支援のネットワークによる専門的で質の高い福祉サービスを提供し、高齢者が地域の中で安心して生活できるための施設サービスを目指します。

社会福祉法人もくせい会 サービス基本方針



社会福祉法人もくせい会 サービス基本方針

利用者人権の尊重

私たちの施設は、利用者の基本的人権並びに利用者の個性の尊厳を守り、自立した生活ができるよう、常に対等な立場でサービスを提供します。

○ 差別の排除

私たちは、利用者の行動、性格、年齢その他いかなる理由によっても差別しないよう、明るく、優しく親切で質の高いサービスを実践します。

○ プライバシーの保護

私たちは、利用者のプライバシーの保護と守秘義務を尊重し、優しさと思いやりの心を持ち、素直で礼儀正しい行動を実践します。

○ 安らぎの場の提供

私たちは、常に利用者の声を聞き、苦情・悩み・意見などを広くくみ上げ、サービスの改善を図り、利用者が安らぎの場として、あたたかな、ほのぼのとした生活ができるよう実践します。

○ 公平公正

私たちは、利用者の希望や訴えに敏感に対応し、応答できない時は理由を明らかにし、曖昧にしたり、放置しないよう質の高いサービスを実践します。

○ 自己決定の促進

私たちは、利用者の生活が個人の自己決定を基本とし、安心と誇りを持って暮らせるよう、利用者とともに築きます。

○ 暴言の廃絶

私たちは、利用者に乱暴な言動や考えの押し付け、決め付け的な言葉、権威的態度を行いません。

○ 拘束しない介護

質の高い介護サービスを実現し、身体拘束ゼロ作戦を推進していきます。

職員のサービス行動指針

- 笑顔と真心でより良いサービスを
利用者本位のサービス、明るい笑顔で対応、介護のプロとしての技術と知識を備えるとともに、一般常識を身につけ社会性のある判断を行い、職員間で連携を保ち、決められたルールを守ろう。
- 相互の協力
法人の中の一職員であるという意識を持ち、職場秩序の維持を具体的な場面でどう活かすか話し合い、「元気に声を掛け合おう」「笑顔でやりとり」を実践しよう。
- 自己目標の管理
目標を持って仕事にあたり、失敗や変化を恐れずに前向きに取り組もう。自分に課せられた目標を、誠実に遂行できるよう研鑽、努力しよう。
- スピード&クオリティ
正確なアウトプットと、計画と効率を常に念頭に置こう、最大の効果を出すため、私たち個人個人の役割を意識し行動しよう。
- 正直で素直な心
利用者を主体に専門性を高め、正直で素直な心で研鑽し努力しよう、業務に当たっては、社会人としての行動や、身だしなみに気をつけよう。
- 職場秩序の維持
業務上の指示命令に従い、利用者のため、個人個人の役割を意識し、自己の業務に専念し、相互の協力により、利用者の福祉の向上を目指し、誠意をもって職場の秩序維持に努めよう。
- 仕事取組の管理
委員会や事業所での取り組みは、計画→実施→評価→見直しの手順を確実に実施しながら、業務の改善を図ろう。

令和4年度 経営の重点目標

令和4年度 重点目標

1 利用者・職員の満足度の向上

- (1) 医療との連携を強化し、医療ニーズに答えて特養入居者の医療的ケアの受け入れ数 10 パーセントを目指す。
- (2) 介護記録システムを更に活用して業務の改善、効率アップを目指す。
- (3) 次世代介護機器機を活用した整備をおこない、職員の業務負担軽減と効率化を目指す。
- (4) 施設内外の修繕箇所等をピックアップし大規模修繕事業に備える

2 収益の向上

- (1) 経営支援事業の『努力・実績加算』の合計ポイント数値目標を 40P とする。
- (2) 多職種が連携して稼働率が向上できるように現状から見直しをおこなっていく。
- (3) 各部門毎に加算要件としてサービスが提供できるか検討し、算定に繋げていく。

3 職員の育成・定着

- (1) 新規学卒者と同じく中途の採用者の活動にも力を入れておこなう。
- (2) 資格取得支援の事業を更に環境整備をして資格取得に結びつける。
- (3) マナーに関する動機付けをおこないその結果の検証をおこなう。
- (4) 外国人労働者の雇用を更に強化し、施設全体として技術力アップに取り組む。

4 リスクマネジメント

- (1) 大規模災害と感染対策の BCP の見直しをおこない、訓練の中にも取り入れていく。

5 地域貢献事業

- (1) 聞き取りやニーズを把握し、社会福祉法人として各部門が協力して地域に貢献できる事業に取り組む。

経営目標策定の考え方

令和3年度は、明るい展望も期待し世界的に新型コロナウイルスが収束することを希望想定して事業計画を策定しました。しかし、収束しない事も織り込んでの計画でしたので慌てて大きな軌道修正をする事はなく事業を進めることが出来ました。

感染に対する意識付けが職員の中でも大変強く浸透しており、若干名の介護職員が陽性となりましたが、入所のご利用者の方の陽性感染者は令和4年3月時点でゼロを保っております。行政や医療機関の協力もあり早い段階からワクチン接種が実施できたのも感染者を増やさない要因だと思います。

令和4年度は4月から地域包括支援センターの運営を福生市から受託し新たな事業として開始致します。初めての事業ではありますが、今日まで在宅介護支援センター等で養ってきた経験や信頼を生かし、地域に貢献することを念頭において進めて参ります。

介護人材の確保は引き続き厳しい現状ですが、もくせい会では数年前から外国人の介護職員を様々な形態として採用してきました。今年度は専門学校を卒業し、正規職員として内定している職員(外国人)がおり、また特定技能実習生としても同じく4月から2名の内定が決まっています。引き続き、多様な人材の採用と育成に力を入れ介護サービスの質を維持して参ります。

会議・委員会

(1) 部門間調整会議

*日時を変更する場合があります

会議名	開催日	メンバー ◇担当	内 容
幹部会議	毎週火曜日 10:30～11:00	◇施設長、理事、事務長 副施設長、各課課長等	施設経営事業に関わる方針の検証・決定。理事会に提案する事案などの検証。
職員会議	毎月第1水曜日 14:00～15:00	施設長、理事 ◇事務長、副施設長 職員全員（法人監事）	事業に関わる方針、その他全体事項に関する周知及び意見交換、研修及び研修報告を行う。

(2) サービス向上のための委員会

*日時を変更する場合があります

委員会名	開催日	◎リーダー メンバー	内 容
給食会議	毎月 第3月曜日 16:00～16:30	◎栄養G、厨房職員、施設長、副施設長、生活課職員、看護師、デイサービス職員	美味しい食事の全量摂取を目指して、現状の課題把握と改善に向けた話し合いをする。
排泄委員会	毎月第1木曜日 16:30～17:00	◎生活課課長、主任 介護職員	個々の利用者にあった排泄用具や排泄のケアを検討する。
入浴委員会	毎月第1火曜日 16:30～17:00	◎生活課課長、主任、介護職員	プライバシーに配慮した安全な入浴について検討する。
美化委員会	毎月第1月曜日 16:30～17:00	◎生活課課長、主任 介護職員	清潔な環境に向けて、「快適な生活環境のルール」の実施と評価を行う。
レクリエーション委員会	毎月第1水曜日 16:30～17:00	◎生活課課長、主任 介護職員	生活環境（ダイルームや廊下）を季節ごとに装飾やレクリエーションの企画・実施をする。 毎月末日に誕生会を開く。
褥瘡 対策委員会	毎月第2土曜日 17:00～17:30	◎看護師 介護職員（褥瘡対策委員） 栄養G職員	予防計画：褥瘡発生のスケールを使用 褥瘡のケア：対応策を検討し評価する。
身体拘束 適正委員会	4月19日（火） 7月19日（火） 10月18日（火） 1月17日（火） 火曜日 幹部会議 終了後	◎施設長、事務長、 副施設長、生活課課長 施設介護支援専門員、 相談員、デイサービス 主任、グループホーム 主任	身体拘束、虐待についての報告と確認及び情報の共有

(3) 施設サービス計画のための会議

*日時を変更する場合があります

	開催日	メンバー	内 容
サービス担当者 会議	毎週 月・金曜日 15:00~16:00	◎介護支援専門員、看護師、 介護職員、相談員、 管理栄養士、リハビリ職 員等	その人らしい自立した生活に向けて、施 設サービス計画の作成・評価・見直しを 行う。 *同時に、栄養ケア計画及び個別機能訓 練計画のための作成・評価・見直し看 取り介護のモニタリングを行う。

(4) 組織管理のための委員会

*日時を変更する場合があります

委員会名	開催日	◎リーダー メンバー	内 容
入所判定 委員会	随時開催	◎生活相談員、施設長、事務長 副施設長、生活課課長、看護 師、総務課課長	ヨコタホーム入所者の選考に関わる 情報交換及び判定を行う。
衛生委員会	毎月第2金曜日 15:30~16:30	◎衛生管理者、産業医、施設長、 理事、副施設長、各課代表者	労働安全衛生法に則り、職員の安全と 健康、快適な職場環境を促進する。
安全対策 委員会(ホ-ム)	毎月 第2木曜日 17:00~17:30	◎施設長、副施設長、生活課長 主任、副主任、介護支援専門 員、相談員、看護師、 介護職員	・ヨコタホームの事故・ヒヤリハ ットの分析と対応困難事例の検討 ・身体拘束についての報告と確認
安全対策 委員会(デイサ- ビス)	6、9、12、3月 センター会議開催時 17:00~17:30	◎課長代行、デイサービス職員	・デイサービスの事故・ヒヤリハ ットの分析と事例検討
感染症対策委 員会	毎月第2水曜 17:00~17:30 感染症発症時	◎施設長、理事、事務長、 副施設長、看護師、生活課(課 長、介護支援専門員、相談 員、) 栄養士、全課代表者、 総務課主任	・感染症予防や発症時の対応策に ついて、内容の確認を行う。 ・感染症発症時には現状と対応策 の実施報告と課題の検討。
医療的ケア 安全対策 委員会	4、6、9、12月 第2水曜 17:30~18:00	◎施設長、事務長、副施設長、 看護師、配置医、生活課(生 活課課長、主任、介護支援専 門員) 栄養士、	・医療的ケア実施に係る体制の検討 ・事故及びヒヤリハットの事例分析 ・医療的ケアを安全に実施するた めの教育、指導方法の検討。 ・医療的ケアの手順書の検討と見直し
防災委員会	毎月 第4火曜日 15:00~15:30	◎総務課主任、 防災委員 (各課所属長)	・平常時の災害対策、災害時の対策、 地震対策についての課題の検討。 ・規程、マニュアルの整備
サービス向上 委員会	毎月第2火曜日	◎施設長、理事、事務長 副施設長、相談員 各課所属長、施設ケアマネ	加算取得に係る内容の検討、確認を 行う。
在宅部門調整 会議	毎月第1火曜日 幹部会終了後	◎施設長、副施設長、生活課課 長、デイサービス課長代行、 訪問介護主任、介護支援専門 員、生活相談員	在宅利用についての現状報告、情報 交換及び課題の検討

(5) 課内会議

*日時を変更する場合があります

会議名		メンバー	内 容
総務課会議	月1回	事務長、総務課職員、相談員	事務室職員の業務全般について
生活課リーダー会議	月1回	副施設長、課長、主任、副主任、介護支援専門員、相談員	介護現場の課題及びその対応策について
生活課フロアミーティング	月1回	生活課全職員	生活課業務全般について
健康推進課会議	月1回	看護師	健康推進課業務全般について
リハビリ会議	偶数月	健康推進課主任、リハビリ職員	リハビリ業務全般について
栄養グループミーティング	月1回	栄養士、調理師	厨房業務全般について
センター会議	月1回	デイサービスセンター職員	デイサービス業務全般について
居宅支援事業所会議	週1回	居宅支援事業所職員	居宅支援事業所業務全般について
地域包括支援センター会議	月1回	地域包括支援センター職員	包括支援業務全般について
ヘルパーステーション課内会議	月1回	サービス提供責任者	ヘルパーステーション業務全般について
ヘルパーミーティング	月1回	サービス提供責任者、登録ヘルパー	ヘルパーの業務について及び研修
グループホーム会議	月1回	グループホーム職員	グループホーム業務全般について
ケアマネジャー会議	月1回	介護支援専門員、生活課長 生活相談員	介護現場の課題及びその対応策について

研修

(1) 職員研修

法人主催の研修

○は開催日未定

その他適時開催

月	日	曜日	研修内容	担当	場所
4	6	水	個人情報保護について ハラスメントについて	総務課	1階会議室
4			運営目標発表会 身体拘束、虐待について	各所属長 デイ、ヘルパー	4階ホール
5	4	水	グループホームについて	グループホーム	1階会議室
6	1	水	食中毒発生防止について	栄養グループ	1階会議室
7	6	水	看取りについて	健康推進課	1階会議室
8	3	水	在宅のケアマネジャーができること、できないこと	居宅	1階会議室
9	7	水	感染症発生防止のための研修	健康推進課	1階会議室
10	5	水	栄養ケアマネジメント 強化加算について	栄養グループ	1階会議室
11	2	水	もくせい会防災組織 安全運転について	総務課	1階会議室
12	7	水	機能訓練について	健康推進課	1階会議室
1	4	水	身体拘束・虐待ゼロのための研修 利用者のプライバシー	生活課	1階会議室
2	1	水	個人情報保護	外部講師	1階会議室
3	1	水	地域包括支援センターの役割	地域包括支援 センター	1階会議室
	22	水	AED機器の操作方法	福生消防署	1階会議室

(2) 施設実習研修

課名	実習期間	実習施設
生活課介護職員（1名）	5月～9月	社会福祉法人さくらぎ会 特別養護老人ホーム こもれびの郷
生活課介護職員（1名）	5月～9月	社会福祉法人桜栄会 特別養護老人ホーム 砂川園

*日程を変更する場合があります

実習生の受け入れ

(1) 介護支援専門員

実習先：居宅介護支援事業所武蔵野

	期 間	日数	人数
公益財団法人 東京都福祉保健財団 介護支援専門員実務研修	令和4年5月～令和5年3月予定	3	3

(2) 介護福祉士

実習先：高齢者在宅サービスセンター武蔵野、グループホームヨコタ

学 校 名	学年	期 間	日数	段階	人数
大川学園医療福祉 専門学校	1年	令和4年6月～8月予定	/	/	2

(3) 教員免許取得希望者介護等体験

実習先：ヨコタホーム

学 校 名	実 習 期 間
教員免許取得希望者 (東京都社会福祉協議会)	令和4年8月～11月

*日程を変更する場合があります

(4) 職場体験実習

実習先：ヨコタホーム

学 校 名	実 習 期 間
福生市立福生第一中学校	新型コロナウイルス感染症予防のため未定
福生市立福生第二中学校	//
福生市立福生第三中学校	//
福生市立福生第一中学校 (特別支援学級8組)	//

年間計画表

(1) 総務課

□内の数字は開催日 ○は開催日未定

4月	5月	6月
<p>6 職員会議</p> <p>20 防災訓練</p> <p>○ワックス清掃(1階)</p> <p>○説明会(新卒者)</p> <p>○新卒者採用選考</p>	<p>4 職員会議</p> <p>18 防災訓練</p> <p>○ワックス清掃(4階食堂)</p> <p>○ワックス清掃(3階食堂)</p> <p>○説明会(新卒者)</p> <p>○新卒者採用選考</p> <p>○理事会</p> <p>○評議員会</p> <p>○衣類販売</p>	<p>1 職員会議</p> <p>15 防災訓練</p> <p>○家族懇親会 2階</p> <p>○ワックス清掃(2階食堂)</p> <p>○説明会(新卒者)</p> <p>○新卒者採用選考</p> <p>○学校訪問(新卒者採用)</p>
7月	8月	9月
<p>6 職員会議</p> <p>20 防災訓練</p> <p>16 納涼祭</p> <p>○ワックス清掃(5階)</p> <p>○新卒者採用選考</p> <p>○説明会(新卒者)</p>	<p>3 職員会議</p> <p>17 防災訓練</p> <p>○ワックス清掃(3階居室)</p> <p>○ワックス清掃(3階フロア)</p> <p>○暑気払い</p>	<p>7 職員会議(法人監事出席)</p> <p>21 防災訓練</p> <p>○ワックス清掃(2階居室)</p> <p>○ワックス清掃(2階フロア)</p> <p>○説明会(新卒者)</p> <p>○夜勤者職員健康診断</p> <p>○学校訪問(新卒者採用)</p>
10月	11月	12月
<p>5 職員会議(法人監事出席)</p> <p>19 防災訓練</p> <p>○家族懇親会 3階</p> <p>○新卒者採用選考</p> <p>○理事会</p> <p>○評議員会</p> <p>○衣類販売</p>	<p>2 職員会議</p> <p>16 防災訓練</p> <p>○ワックス清掃(3階フロア)</p> <p>○新卒者採用選考</p> <p>○インフルエンザ予防接種</p>	<p>7 職員会議</p> <p>21 防災訓練</p> <p>○ワックス清掃(2階フロア)</p> <p>○ボランティア感謝の集い</p> <p>○忘年会</p>
1月	2月	3月
<p>4 職員会議</p> <p>18 防災訓練</p> <p>○事業計画着手</p>	<p>1 職員会議</p> <p>15 防災訓練</p> <p>○ワックス清掃(3階フロア)</p>	<p>7 職員会議</p> <p>22 防災訓練</p> <p>○ワックス清掃(2階フロア)</p> <p>○理事会</p> <p>○評議員会</p> <p>○職員健康診断</p>

*日程を変更する場合があります

(2) 老人福祉施設ヨコタホーム

□内の数字は開催日 ○は開催日未定

4月	5月	6月
4 美容 6 施設長利用者懇談会 18 理容 30 誕生会 (2階・3階フロア) ○さくら鑑賞	2 美容 4 施設長利用者懇談会 11 お楽しみ行事 16 理容 22 衣類販売 31 誕生会 (2階・3階フロア)	1 施設長利用者懇談会 6 美容 16 お楽しみ会 20 理容 19 お食事会 (3階) 30 誕生会 (2階・3階フロア) ○ 歯科検診 ○ 利用者健康診断
7月	8月	9月
6 施設長利用者懇談会 4 美容 7 七夕 13 迎え火 16 送り火 16 納涼祭 18 理容 31 夏祭り 誕生会 (2階・3階フロア)	1 美容 3 施設長利用者懇談会 4~7 福生七夕 15 理容 18 お楽しみ会 31 誕生会 (2階・3階フロア)	2 花火大会 5 美容 7 施設長利用者懇談会 11 敬老会 17.18 友好祭 19 理容 30 誕生会 (2階・3階フロア) ○ 敬老会 ○伊庭民謡ショー
10月	11月	12月
3 美容 5 施設長利用者懇談会 9 お食事会 (2階) 17 理容 23 衣類販売 31 誕生会 (2階・3階フロア) ○ インフルエンザ予防接種	2 施設長利用者懇談会 7 美容 15 お楽しみ会 21 理容 30 誕生会 (2階・3階フロア)	5 美容 7 施設長利用者懇談会 15 お楽しみ会 18 クリスマス会 19 理容 31 誕生会 (2階・3階フロア)
1月	2月	3月
1 新年会、獅子舞 4 施設利用者懇談会 5 初詣 9 美容 16 理容 31 誕生会 (2階・3階フロア)	1 施設長利用者懇談会 3 節分 6 美容 16 お楽しみ会 20 理容 28 誕生会 (2階・3階フロア)	1 施設長利用者懇談会 3 ひな祭 6 美容 9 お楽しみ行事 20 理容 31 誕生会 (2階・3階フロア) ○市民桜祭り

*日程を変更する場合があります

老人福祉施設ヨコタホーム サークル

サークル名	開催日	講師	担当職員
陶芸	第1・3金曜日	高橋克哉	ホーム介護職員
華道	第1・3金曜日	ボランティア	ホーム介護職員
カラオケ	毎週土曜日		ホーム介護職員
音楽療法	第2・4月曜日	柴野彩音他1名	ホーム介護職員
茶道	第4金曜日	ボランティア	ホーム介護職員
ドラマティックセラピー	月1回	奥本真司	ホーム介護職員
フラワーアレンジメント	第3水曜日		ホーム介護職員

	開催日	場所	担当職員
ホーム喫茶	毎週土曜日	1階ロビー	生活相談員 ホーム介護職員
出張売店	毎週土曜日	1階ロビー	生活相談員 ホーム介護職員
理容	第1月曜日	4階フロア	ホーム介護職員
美容	第3月曜日	4階フロア	ホーム介護職員

*日程を変更する場合があります

高齢者在宅サービスセンター武蔵野

○は開催日未定

4月	5月	6月
○ 誕生会 ○ 園芸 施設長利用者懇談会 木金土 お花見ドライブ 月火水 お楽しみ茶話会	○ 誕生会 ○ 園芸 施設長利用者懇談会 月火水 お花見ドライブ	○ 誕生会 施設長利用者懇談会 木金土 お楽しみ茶話会
7月	8月	9月
○ 誕生会 ○ 納涼祭 施設長利用者懇談会 7 七夕まつり 土 納涼祭	○ 誕生会 ○ 園芸 17 縁日 18 縁日	○ 誕生会 ○ 園芸 施設長利用者懇談会 19 20 敬老会
10月	11月	12月
○ 誕生会 施設長利用者懇談会 10 11 運動会 ○福生市文化祭	○ 誕生会 施設長利用者懇談会 ○福生市文化祭 木金土 紅葉ドライブ 月火水 紅葉ドライブ	○ 誕生会 施設長利用者懇談会 23 24 クリスマス会 30 31 忘年会
1月	2月	3月
○ 誕生会 施設長利用者懇談会 4 5 新年会	○ 誕生会 施設長利用者懇談会 3 節分 月火水 お楽しみ茶話会	○ 誕生会 3 ひな祭り 木金土 お楽しみ茶話会

*日程を変更する場合があります

生きがい活動支援デイサービス年間予定表

○は開催日未定

4月	5月	6月
○ 利用者懇談会	○よぼうクラブ 春のドライブ	20~25 4,5,6月誕生会 春のドライブ
7月	8月	9月
○ 納涼祭	○よぼうクラブ	12~17 7,8,9月誕生会 敬老ドライブ
10月	11月	12月
○ 利用者懇談会 紅葉ドライブ	○よぼうクラブ	26~30 カラオケ大会 12~17 10,11,12月誕生会
1月	2月	3月
23~28 新年会	○よぼうクラブ 外出ドライブ	20~25 1,2,3月誕生会 外出ドライブ

*日程を変更する場合があります

グループホームヨコタ

□内の数字は開催日 ○は開催日未定

4月	5月	6月
○ 桜お花見 ○ 誕生日会 ○ 避難誘導訓練 ○ 運営推進会議	○ つつじ観賞 ○ 誕生日会 ○ 避難誘導訓練	○ 外出 ○ 避難誘導訓練 ○ 運営推進会議
7月	8月	9月
○ 納涼祭 ○ 避難誘導訓練	○ 誕生日会 ○ 避難誘導訓練 ○ 運営推進会議	○ 敬老会 ○ 誕生日会 ○ 敬老大会（福生市） ○ 避難誘導訓練
10月	11月	12月
○ 日帰り旅行 ○ 避難誘導訓練 ○ 運営推進会議	○ 紅葉見物 ○ 市民文化祭 ○ 避難誘導訓練	○ クリスマス会 ○ 避難誘導訓練 ○ 運営推進会議
1月	2月	3月
○ 初詣 ○ 誕生日会 ○ 七草粥 ○ 避難誘導訓練	○ 節分 ○ 誕生日会 ○ 避難誘導訓練 ○ 運営推進会議	○ いちご狩り ○ ひな祭り ○ 避難誘導訓練

運営推進会議	偶数月の第4水曜日 14時～15時
衛生委員会	毎月、第2金曜日
感染症対策委員会	4、6、9、12月第2水曜日 17:00～17:30 感染症発生時
理容	毎月、第3月曜日
美容	毎月、第1月曜日
グループホーム会議	毎月

苦情解決制度

社会福祉法第82条の規定により、もくせい会では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えています。

体制

苦情解決責任者 施設長

苦情受付担当者

生活課課長（ヨコタホーム） デイサービス課長代行（デイサービス）

ヘルパーステーション主任（ヘルパーステーション）

居宅介護支援事業所副主任（居宅介護支援事業所）

グループホーム主任（グループホーム）

福生市地域包括支援センター武蔵野主任（地域包括支援センター）

第三者委員（敬称略）

石川 武

苦情解決の方法

(1) 苦情の受け付け

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受け担当者が随時受け付けます。（様式1、2）

*生活課は生活相談員が窓口となり、苦情受け担当者に報告します。

(2) 苦情内容の確認

苦情受け担当者は、受けた苦情の事実を確認し対応策を検討します。

(3) 苦情申し出人への回答

苦情受け担当者は、事実と対応策を苦情申し出人に、速やかに回答します。

*生活課は、苦情の内容によっては、生活相談員が回答する場合があります。

(4) 苦情受けの報告・確認

苦情受け担当者は、受け付けた苦情と対応策を書面に記載し、苦情解決責任者に報告します。（様式2）

苦情申し出人が希望した場合、苦情解決責任者は第三者委員に報告します。第三者委員は、内容を確認し、苦情申し出人に対して、報告を受けた旨を通知します。（様式3）

(5) 苦情解決の為の話し合い

苦情解決責任者は、苦情申し出人と誠意を持って話し合い、解決に努めます。（様式4、5）

なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次のように行いません。

①第三者委員による苦情内容の確認

②第三者委員による解決案の調整・助言

③話し合いの結果や改善事項等の確認

(6) 本事業所で解決できない苦情

◇区市町村の各役所に設けられた苦情対応窓口に出ることが出来ます。

福生市の場合：福生市役所（Tel 042-551-1511 代表） 苦情相談担当係

◇東京都社会福祉協議会 福祉サービス運営適正化委員会（Tel 03-5283-7020）

◇東京都国民健康保険団体連合会 介護保険部介護相談指導課（Tel 03-6238-0177）

*要望・希望に関しては、苦情受け担当者が関連する職員との話し合いで解決することが出来ます。内容・結果を苦情解決責任者に書面で報告します。

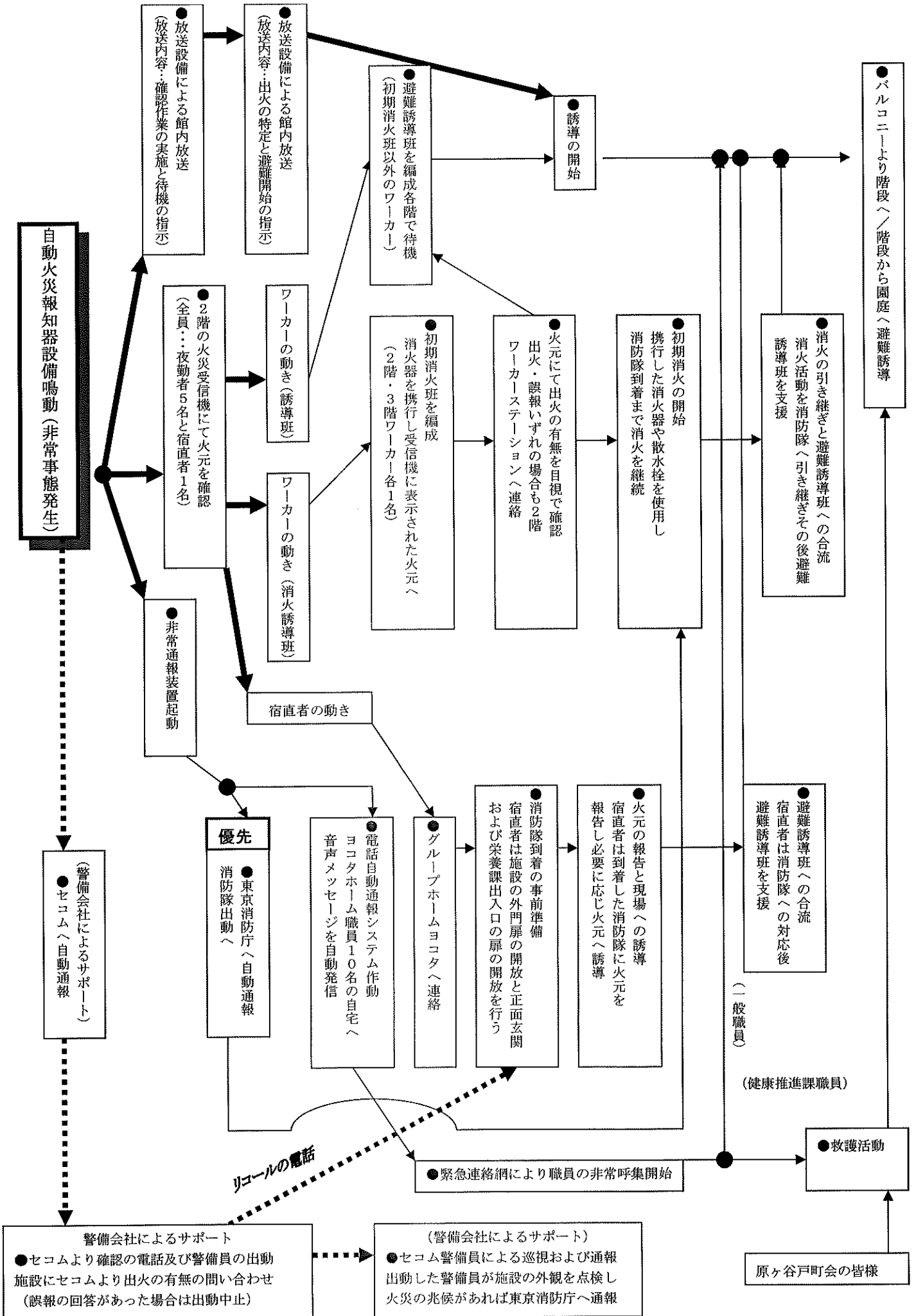
防災訓練年間計画

※火災発生時の初動訓練については重点項目とし毎月必ず実施する。

原則として、毎月、第3水曜日の14:00～15:00に実施する。※3月は、第4水曜日に実施

月日	訓練名	訓練内容	参加対象者
4/20	基礎訓練	防災設備及び防災機器の機能と取り扱い方法の説明を行う。 ◎特養の特殊性を理解し、ハード面での知識の充実を図る。 ◎火災発生時の初動訓練	全職員
5/18	防災ビデオ上映	類似設備を使用した他施設の訓練を参考にして自施設の設備の理解に役立てる。 ◎モデル防災訓練のビデオ鑑賞 ◎火災発生時の初動訓練	全職員
6/15	放水訓練	消火器（模擬）と散水栓（既存）を使い、放水訓練を行う。 ◎職員に消火器具の取り扱いについて習熟させる。 ◎火災発生時の初動訓練	全職員
7/20	夜間火災想定 避難誘導訓練	夜間における火災発生を想定して初動対処訓練と避難誘導訓練を行う。また、今後の訓練の為の課題分析を行う。 ◎火災発生時の初動訓練	全職員
8/17	夜間火災想定 避難誘導訓練	2ヶ月連続して行うこと及び利用者にも参加してもらうことにより熟練度をよりいっそう高める。 ◎火災発生時の初動訓練	利用者 全職員
9/21	応急手当	止血の方法と感染防止 ◎職員に止血の対象者と方法、感染防止について説明し、体験を通して習熟してもらう。 ◎火災発生時の初動訓練	全職員
10/19	総合演習	消火及び避難訓練を職員、利用者、消防署職員に参加してもらい総合的に演習を行う。 ◎自衛消防組織としての熟練度を高め、利用者の安全確保の為の避難方法、避難経路、退避場所を再確認する。また、今後の訓練の為の課題分析を行う。 ◎火災発生時の初動訓練及び消防隊への引き継ぎ	利用者 全職員 近隣の方 消防職員
11/16	防災ビデオ上映	類似設備を使用した他施設の訓練を参考にして自施設の設備の理解に役立てる。 ◎モデル防災訓練のビデオ鑑賞 ◎火災発生時の初動訓練	全職員
12/21	火災発生 初動訓練	火災発生時の初動の流れを繰り返し実施して訓練する。 ◎火災発生時の初動訓練	全職員
1/18	火災発生 初動訓練	火災発生時の初動の流れを繰り返し実施して訓練する。 ◎火災発生時の初動訓練	全職員
2/15	通報訓練	火災等の発生を前提とした電話による非常連絡訓練を行う。 ◎緊急時への事前の備え/連絡網用紙の再確認/連絡網の機能点検 ◎火災発生時の初動訓練	全職員
3/22	救命訓練 (AED)	心肺停止時の胸骨圧迫及びAED訓練を行う。 ◎職員に心肺蘇生及びAEDの取り扱いについて習熟してもらう。 ◎救命訓練	全職員 近隣の方

ヨコタホーム夜間自衛消防隊



安全運転管理

安全運転・事故の未然防止のため、以下の項目を全職員に周知し、チェック・管理している。

運行前の準備	<ul style="list-style-type: none"> ② 灯火類やタイヤ空気圧等外回りの異常が無いか点検確認をする。 ③ 事務室にて出発前にアルコールチェッカーを使用して検査を受ける。 ④ ドライブレコーダーが正常に作動しているか点検・確認をする
運行時の注意点	<ul style="list-style-type: none"> ① 運転手は利用者、添乗者のシートベルトの装着を確認する。 ② 歩行者（特に子ども、高齢者には注意する）・自転車には気をつけ間隔をあけて通過する。 ② 直進時も、カーブミラーをよく見て飛び出しの発見に努める。
運転者として、 日常気をつける事	<ul style="list-style-type: none"> ① 前日のアルコール飲酒は、運転開始 10 時間前までとする。 ② 睡眠は 8 時間以上を心がける。
利用者の乗降時の 対応	<p>10人乗りの場合</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 停車時に後方から車が来る可能性があるので、利用者自宅前での送迎の際は運転者は運転席から離れない。 ② 施設に到着時、利用者が車から降りる際の介助をする。 <p>リフト車の場合</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 車椅子転落防止の為のゲートを上げる。 ② 利用者にリフト操作等の動作についてわかりやすく事前説明をする。 ③ 添乗者は車椅子を押さえ、運転者はリフトの操作をする。
運行終了時	<ul style="list-style-type: none"> ① 外周に異常が無いか点検し、運行日誌に運行記録を記入する。
地域で運転業務に 携る者として	<ul style="list-style-type: none"> ② 安全運転管理者は警視庁が実施している安全運転管理者法定講習を受講し、安全運転管理について周知する。 ② 警察署からの交通安全運動の呼びかけに積極的に参加・協力する。
運行時の緊急対応	<p>利用者の状態変化</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 路肩へ停車し利用者を観察する。 ② デイサービスの送迎時は、デイサービス責任者に連絡する。 ホーム利用者は、健康推進課に連絡する。 <p>飛び出し</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 回避した際の搭乗者の怪我の有無を確認する。 ② デイサービスの送迎時は、デイサービス責任者に連絡する。 ホーム利用者は、健康推進課に連絡する。 ③ ヒヤリハットレポートに記録し、速やかに提出する。 <p>接触事故</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 怪我の有無を確認し、救護する。 ③ 必要であれば、事故車を安全な場所に移動する。 ④ 現場から、速やかに警察に通報する。 ⑤ 総務課に事故状況を連絡し指示を受ける。 ⑥ 事故報告書に記録し速やかに提出する。