

# 平成20年度小規模多機能居宅介護事業計画

## 1. はじめに

介護保険制度により多くの事業所が介護サービスを提供するようになるとともに、介護サービスの種類も地域住民のニーズに対応するために多様化してきております。しかし、地域住民のニーズに対応できるサービスが増えてきている反面、介護報酬の不正請求などコンプライアンスやサービスの質に関する課題があることも事実です。

そのため、サービス提供においては情報公表制度やコンプライアンスに対応した上で、質の高いサービスを提供し、顧客満足をはかりながら事業運営の安定化を図ることが事業経営において大切になっております。

以上のことから、顧客満足を中心としたサービス提供を基本方針として、次の具体的事業を実施します。

## 2. 平成20年度重点事業項目

### ①サービスの質の向上

利用される方が満足できるサービス技術の向上を図る。

### ②地域の関係機関とのネットワークの形成

利用者の在宅生活をトータルにサポートするため、地域関係機関との連携を図る。

## 3. 平成20年度実施事業項目

### ①円滑な事業運営

利用者を獲得するため、地域の保健医療福祉関係者との連携を密とし、積極的に協力関係を構築するよう努める。

### ②職員への研修実施

介護技術の習得を図るため各種研修会に参加すると共に、お客様からの要望を吸い取ることができるよう接遇面の研修も考慮する。

### ③顧客満足の推進

お客様からの苦情を受け止めながら業務改善につなげられるよう苦情処理体制を整備する。

#### 4. 平成20年度年間行事予定及び重点項目

月	行事	重点項目
4	お花見	・感染症対策（0-157等）
5	菊水苑祭り、端午の節句	・衛生管理 ・室温・湿度管理（換気）
6	菖蒲湯	
7	七夕、流しそうめん	・感染症対策（0-157等）
8	PL花火観賞、盆踊り大会参加	・衛生管理
9	敬老会	・室温・湿度管理（換気） ・水分補給
10	観月会	・感染症対策（インフルエンザ等）
11	紅葉狩り	・衛生管理（うがい・手洗い） ・室温・湿度管理（換気）
12	クリスマス会、餅つき、忘年会	
1	新年会、初詣、七草粥、鏡開き	・感染症対策（インフルエンザ・ノロウイルス等）
2	節分	
3	ひな祭り	・衛生管理（うがい・手洗い） ・室温・湿度管理（換気・加湿）