

平成29年度新潟市老人デイサービスセンター指定管理者事業計画書

施設名： 老人デイサービスセンター早川町

指定管理者名： 社会福祉法人^{恩賜}新潟県済生会支部新潟県済生会

1. 運営理念・基本方針等

(1) 運営理念・基本方針

①当該施設運営の基本的な理念及び方針

【運営理念】

住み慣れた地域と自宅での安心と安全の生活を支援します

【基本的な方針】

運営理念の現実に向け、次の方針に沿って通所サービス計画を作成し、サービスを提供させていただきます。

- ◇ 新潟市の指定管理施設であることを念頭に指定管理契約書に基づき平等・公平でかつ効率的・効果的な運営に努め、ご利用者様にとって快適安心・安全な通所サービスを提供できるよう環境の整備や設備の点検を毎日実施いたします
- ◇ ご利用者及びご家族と信頼関係を築き、ご利用者の立場に立った暮らしを一緒に考え、一人ひとりにゆき届くご利用者本位の適切なサービスを提供します。
- ◇ ご利用者各々のプライバシーを守り、笑顔あふれる毎日を送れるように支援致します
- ◇ 専門職としての自覚と責任を持ち、自らの知識・技術・価値観を高めるよう努力し、地域の人に選ばれ信頼される施設づくりに努力します。
- ◇ 地域の行政機関や地域包括支援センター・居宅介護支援事業所等の関係機関との密接な連携により適切なサービスを提供します

②市民に利用しやすい施設運営の考え方

利用者をはじめ、高齢者や地域住民の方々の身近な施設としての役割をはたせるように施設の事業内容等の情報を地域に提供するほか、利用者の生きがいやふれあいの場としても機能できるよう、ボランティアや訪問者、実習生の受入れ等にも積極的に努めます。

③利用者に対する質の高いサービスの提供に向けた取り組み

利用者またはその家族のニーズに対応できるよう、要望や状況の把握に努め、検討・実施することで、選択肢を少しでも多くすることにより、利用者またはその家族にできるだけ満足していただけるよう努めます。

これまでに、以下に挙げる項目について取り組みます。

1、通年実施

単身・老夫婦世帯の方も多い地区のため、特に年末年始等の安全と孤立感の解消のため実施します。

2、介護予防・日常生活支援総合事業の実施

多様な生活支援・介護予防サービスが利用できるような地域づくりの担い手として、社会参加・社会的役割を持つことが生きがいや介護予防につながることを目指します。

3、時間延長サービス

介護者の勤務時間や突発的な私用等の状況に対応し、デイサービス前後の安全確保や不安の解消を図れるよう、サービス提供時間の前後に実施します。

4、職員資質の向上及びサービスの向上

施設内の開催及び施設外研修への参加を積極的に行います。

(2) 事業の実施方法

定 員	30名
休 館 日	通年（年中無休） ※但し1月1日及び管理者が定めた日（修繕等のため）。
開 館 時 間	午前8時30分から午後5時30分
サービス提供時間	午前9時30分から午後4時45分
(時間延長対応)	午前7時30分から午前9時30分 午後4時45分から午後7時00分

(3) サービス内容

通所介護・予防通所介護

介護予防・日常生活支援総合事業第1号通所事業

①生活指導

生活相談員を配置し、利用者及びその家族の居宅生活における日常生活動作に関する訓練の相談及び助言、福祉用具の利用法の相談及び助言、及びその他必要な相談及び助言を行います。

②機能訓練

日常生活動作に関する訓練・レクリエーション活動・グループワーク・体操等を通して、身体機能の維持及び向上を図れるよう努めます。

③介護サービス

日常生活上の援助等（食事・入浴・排泄・移動等）日常生活動作能力に応じて必要な介助を行います。

④食事サービス

準備・後始末の介助、食事摂取の介助及びその他必要な食事の介助を行います。

⑤介護方法の指導

介護者からの介護方法についての問い合わせに関しては、実際の指導や必要な資料の提供を行う等、可能な範囲で対応するよう努めます。

⑥健康状態の確認

体温及び血圧の測定や問診による体調確認を行い、健康状態の把握に努め、利用時の健康状態の変化に注意し、異常の早期発見と対応に留意します。

⑦送迎

障害の程度や地理的条件等により、送迎を必要とする利用者については専用車両により送迎を行います。また必要に応じて送迎車両への移動及び昇降の介助を行います。

⑧入浴サービス

在宅における入浴が困難な利用者に対して、必要な入浴形態（一般浴槽・チェア浴槽・特殊浴槽）でのサービスを提供し、衣類の着脱・身体の清拭・洗髪・洗身・その他必要な介助等を必要に応じて提供します。

⑨給食サービス

質の高い食事提供を目指し、利用者のニーズに近づける様心掛け、衛生面においても事故のないよう留意します。

- 1、嚥下困難者等に対する調理法の工夫とよりきめの細かい食事の提供に努めます。
- 2、季節感を取り入れた献立となるよう努めます。特に行事食など、メニューに気を配り、変化ある食事内容になるよう努めます。
- 3、調理従事者の衛生管理及び食品の保存管理、特に調理過程における取扱い（加熱調理等）には十分注意し、より安全な食事の提供に努めます。

（４）利用料金

利用料は、介護報酬の告示上の基準額とし、法定代理受領サービスの場合は、利用者から本人負担分の支払いを受けるものとします。但し、食費（５８０円）延長料金（１５分毎１００円）については、全額自己負担とします。

2. 経費節減の取り組み

安定した施設運営を行うために、5年の中期計画を中心とした施設運営計画を立て下記の通り取り組みを行います。

課題目的	具 体 案	H26	H27	H28	H29	H30
収入増加対策	稼働率の向上（利用率80%目標）	重点	⇒	⇒	⇒	⇒
費用削減対策	適正で実践的な人員配置	継続	⇒	⇒	⇒	⇒
	業務委託費の見直し	継続	⇒	⇒	⇒	⇒
	現行使用備品の見直し	検討	⇒	⇒	⇒	⇒
健全運営対策	組織力の強化	強化	⇒	⇒	⇒	⇒
	職員の資質向上への取り組み	強化	⇒	⇒	⇒	⇒
	全職員で経費削減への取り組み	強化	⇒	⇒	⇒	⇒

3. サービスの向上に向けた取り組み

運営理念の実現に向け、高齢者が住み慣れた地域で暮らせるように、個々のニーズにあった継続的なサービスを推進します。

分 類	取り組み内容
運 営	<p>重要なサービスの継続や要望の高いサービスの企画と実施します。</p> <p>【継続】</p> <p>○364日営業 ○早朝及び夕方の延長サービスの実施 ○短時間利用の対応 ○積極的な重度高齢者の受け入れ</p> <p>【強化】</p> <p>○積極的な認知症高齢者の受け入れ ○総合事業対象者の受け入れ</p>
設備環境	安全に利用できるよう設備や備品の維持管理に努めます。
接 遇	<p>明るく元気に挨拶、居心地の良い空間の提供。</p> <p>遠慮せず何でも言える環境作り。</p> <p>職員の身だしなみや言葉遣い等が適切かチェック。</p>
満 足 度	<p>利用者の個別性を尊重し個人の実情に適したサービス提供。</p> <p>定期的なアンケート調査を実施しニーズの把握を行います。</p>

4. 要望・苦情への対応

通所サービスがより潤いのあるものとなるように、ご利用者の状況を十分に理解した上で、次の事項を積極的に推進します。

- (1) サービスに対する要望や苦情に迅速にかつ適切に対応するために、ご意見箱や苦情受付窓口の設置及び年1回利用者へアンケートを実施し要望や苦情の把握に努めます。
- (2) 年1回苦情解決委員会を開催し外部委員を含め苦情や要望内容及び改善対応方法を報告し意見や了承を得ます。

※別紙1 苦情解決実施要領・サービスに関する要望や苦情の対応 参照

5. 利用者家族との連携

通所サービスがより潤いのあるものとなるように、ご利用者の状況を十分に理解した上で、次の事項を積極的に推進します。

(1) 利用者の家族と職員の交流、連携の考え方

- ①家族のニーズを把握し、家族の意向に応じた利用者へのサービス提供を心掛けます。
- ②サービス内容を理解してもらえよう、わかりやすく丁寧な説明を心掛けます。
- ③家族関係を利用し、職員が共通の認識をもてるよう情報の共有を図ります。

【具体的な方策】

- ◇家族の要望、疑問、不満等を伺い即座に解決に取り組みます。
- ◇家族へ利用中の様子を報告します。また都合に合わせて何時でも見学や面会ができます。
- ◇緊急時は速やかに家族へ連絡します。
- ◇広報誌を月1回定期的に配布します。

6. 地域や関係機関との連携

各関係機関、地域住民、園児、学校、企業、各種団体、サークル活動団体との連携を図り積極的に受け入れていきます。こうした方々の活動は、施設運営への貢献利用者との交流にとどまらず、外部の眼が施設の中に入ることにより施設サービス等を社会に開かれたものにして、透明性を高める効果もあるものと考えます。

7. 職員配置・勤務体制

No.	職 種	雇用形態等	人 数	備 考
1	施設管理者	常勤（正規）	1	居宅介護支援事業所 管理者兼務
2	生活相談員	常 勤（正規）	1	
3	介護職員	常 勤（正規）	6	うち2名生活相談員兼務
4	介護職員	非常勤（臨時）	2	
5	看護職員	常 勤（正規）	1	機能訓練指導員兼務
6	看護職員	非常勤（臨時）	2	機能訓練指導員兼務
合 計			13	

8. 職員の資質向上の取り組み

ご利用者の自立支援と家庭における生活全体の豊かさ（QOL）向上を担うための「専門性」と「組織性」を高めることを目標に、これらの援助活動を支える「①価値観・態度」「②知識・情報」「③技術・技能」の三つの能力を、実践や研修を通じ計画的に進めます。

- 法人内研修 : 済生会全国在宅連絡会議、済生会学会、地区ブロック会議
- 施設内研修 : 新人職員研修、処遇・介護技術の勉強会（年3回程度）
- 外部研修 : 県老協、県社協等主催の研修

9. 施設の維持管理

施設設備等については、ご利用者の皆様が安心かつ、快適に過ごすことができるよう定期的な点検及び検査を実施し、事故を未然に防ぐよう努めます。また設備及び備品の点検や施設内の清掃をチェックリストに基づき日常的に実施しています。

[業者委託]

- ・ボイラー点検 年2回
- ・空調点検 年2回
- ・レジオネラ菌検査 年2回
- ・害虫駆除 年2回
- ・配管洗浄 年1回
- ・残留塩素測定 月4回
- ・車両点検 年1回
- ・清掃業務
- ・消防設備点検 年2回
- ・入浴機器点検 年1回
- ・施設防犯システム

10. 事故防止・緊急時の対応

(1) 事故防止など、利用者の安全の確保に係る取り組み

【介護事故防止の基本事項】

利用時の日常業務の中で介護事故を防止するため、施設内又は施設外（外出付添等）における介護事故防止方策について、関係職員が共通して認識しておかなければならない基本的事項を次に定めます。

- ①職員は常に「危機意識」を持ち業務にあたります。
- ②利用者最優先の介護を徹底します。
- ③介護行為においては、確認・再確認を徹底します。
- ④円滑なコミュニケーションに配慮します。
- ⑤記録は正確かつ丁寧に記載しチェックを行います。
- ⑥自己の健康管理と職場のチームワークを図ります。

【介護事故を未然に防止するための体制】

- ①介護事故防止委員会を設置し、介護事故防止・再発防止のための方策立案に努めます。
- ②介護事故防止の体制及び職務の明確化を行います。
- ③介護事故防止・対応についての職員研修を実施します。
- ④医療機器・介護機器・車両、医薬品等の管理体制

(2) 事故又は災害発生時等の緊急時における対応

【介護事故発生時の対応】

通所介護の提供中に、利用者の心身の状況に異変や緊急事態が生じた場合は、速やかに主治医或いは協力医療機関に連絡し、適切な措置を講じます。

【災害発生時等の対応】

通所介護の提供中に、天災その他の災害が発生した場合、従業者は利用者の避難等適切な措置を講じます。また、二次災害の防止にも努めます。

管理者は非常災害に備え、定期的に避難訓練を実施（年2回）し、日常的に具体的な対処方法及び避難経路の確認、緊急連絡網の整備により協力機関等との連携方法の確認を行い、災害時には避難等の指揮をとります。

※別紙2 緊急時対応マニュアル、事故防止・発生時の対応参照

※別紙3 安全防災対策 参照

11. 利用者の健康及び衛生管理

(1) 利用者の健康管理に関する取り組み

高齢者は加齢や疾病等により身体機能の低下や生活機能の低下が起りやすくなり、安定した在宅生活が困難となる可能性があります。これらの事を踏まえた上で、利用者の健康管理・安全対策に努め、「安全・安心」な在宅生活を送ることができるよう支援します。

(2) 感染症や食中毒等の予防、発生時の対応及び再発防止に関する考え方と具体的な方策

高齢者は体力や免疫力の低下により、感染症にかかりやすく重症化しやすいため、予防対策を講ずるとともに異常の早期発見に努めます。「施設内に感染源を持ち込まない・広げない」を感染症予防の基本とし、感染の蔓延を最小限に防ぐよう継続して取り組んでいきます。感染症に限らず、緊急時の対応についてはマニュアルに基づいて迅速に対応します。

給食業務は業務委託を実施。保健所及び管理栄養士の指導、研修会の参加を行い食品衛生管理を徹底します。また月1回、委託業者と担当者会議を開催し迅速な対応が図れるよう情報交換を行います。

年2回、厨房室内の消毒及び害虫駆除を業者委託にて実施。

※別紙4 感染症対応マニュアル 参照

12. 個人情報保護の保護

私たちは、個人情報保護に関する法律及びその他の関連法令等を遵守し、法人で定めている「個人情報保護規程」「個人情報保護方針」「個人情報取得の目的」「情報セキュリティ手順書」に従い、これを継続的に実施します。

- ①ケース記録等、個人情報の記載されている書類等は、施錠可能な書庫に保管し、その廃棄にあたっては、適切に処分します。
- ②利用者またはその家族の個人情報に関して、業務上知り得た情報は、在職中及び退職後にあっても、守秘義務を有することとします。
- ③情報システム及び記録媒体のデータ、コンピューターから出力した紙媒体の取扱いについて、情報セキュリティ実施手順を基に適切に管理します。
- ④定期的に個人情報の保護に対する施設内研修の実施及び施設外研修参加を行い、個人情報取扱い及び事故防止対策への周知を図っていきます。

※別紙5 個人情報保護方針及び目的、情報セキュリティ実施手順参