

新潟市老人憩の家ひばり荘 令和2年度事業計画書

1 運営理念・基本方針

- ①新潟市老人憩の家条例に基づき、地域の高齢者の健康を維持し、その福祉の増進を図ります。
・健康相談会や地域のお茶の間の開催などを計画していきます。
- ②公の施設であることを念頭において、公平で平等な利用の運営を行います。
- ③利用者の意見要望把握に努め、管理運営に反映させるよう努めます。
- ④落ち着いた、寛げる環境で施設の雰囲気을大事にしながら、新たな取り組みを行います。
- ⑤「介護保険サービス」の他、「幸齢ますます元気教室」の運営など、憩いの場としての入浴施設だけでなく、継続的にご利用いただけるような環境づくりとご利用者の介護予防の観点からも地域に貢献できるよう努めます。

指定管理者申請の動機

弊社は平成8年10月福祉用具事業開始以来、「人を一番大切にする」という基本理念のもと、地域に根差した事業所運営を第一に考え、地域の皆さまと共に歩んでまいりました。事業所数38ヶ所（新潟市・新発田市・阿賀野市・五泉市・三条市、福島郡山市）、社員数474名を超えた現在も、社員一人ひとりがこの思いを深く刻み、日夜研鑽を積んでまいりました。平成23年4月に、新潟市中央区窪田町で小規模多機能型居宅介護事業所と通所介護事業所を開設いたしました。上記にある弊社理念のもと、支えあい助け合う地域づくり、安心・安全に暮らせる地域づくり、健やかでいきいきと暮らせる地域づくり、暮らしを支える情報の共有とネットワークづくり、住み慣れた地域での生活サポート、人生をしっかりと最後まで支え、地域の皆さまと共に歩み、安心できるサービスを展開してまいりたいとの考えから応募に至ったものです。

健全な運営の確保及び経費節減の取り組み

- 健全な運営の確保の為に、以下の取組を行っています。
1. 法令遵守：リスク管理・コンプライアンス推進室を設置し、各サービス事業所への適正な事業運営に向けた支援活動を行っています。（行政実地指導、社内実地指導、倫理研修等）
 2. リスク管理：リスクを未然に防止する為の委員会を設置（事故抑止委員会）し、事故報告書の分析、再発防止策の検討、KYT（危険予知訓練）研修の開催、事業所研修への啓蒙活動を行っています。
 3. 風土改革 「ハッピーパートナー企業認定」「子育て応援プラス認定」：風土・業務改善委員会を設置し、全社員が自由に意見を届ける仕組みを構築（声をとどけよう！制度）年間200件を超える、提案や意見、取組好事例報告が寄せられています。
 4. ホスピタリティ：ホスピタリティ委員会を設置し、身だしなみ、接遇の向上について取り組んでいます。

5. 広報：広報委員会を設置し、HP・ブログの更新、社外報、社内報、事業所新聞の発行、その他媒体を介した情報発信に取り組んでいます。

6. 健康管理 「新潟市健康経営ゴールドクラス認定」：健康診断の実施（雇用保険加入者、夜勤のある社員は年2回実施）、インフルエンザ予防接種（全社員）、脳ドック（一部社員）、ストレスチェック

経費削減のための効率的な運営

1. 公共料金：電力会社の見直し、電灯のLED化、節水器具の設置、ガス（プロパン）会社の見直し

2. 通信料金：通信会社の見直し、携帯電話を活用した社内内線化（社内通話無料）

3. 消耗品購入ルールの見直し：買い出しをやめ、WEB購入（時間、人件費の削減）

4. ペーパーレス化の促進（業務効率向上＝時間、人件費の削減）：ICT化の促進（人事管理、福祉用具物品管理、TV会議等）

サービスの向上、利用促進に向けた取り組み

1. 高齢者への配慮

ご利用者の大半を占める高齢者に対しては、特有の配慮が重要ととらえ、安心・安全な施設運営を行うため下記の対応策を講じます。

（1）見守り、緊急対応について

高齢者にとって体調管理は重要であり、特に入浴による急激な血圧上昇など健康に影響を及ぼす危険性を軽減するため、自動血圧計を設置して入浴前後に測定できるようにいたします。また、緊急時においては、隣接する小規模多機能型居宅介護事業所日和庵の介護、看護スタッフが即時に対応できる体制を整えます。

（2）健康相談窓口の設置

当施設において、健康相談や福祉相談が行えるよう人員体制を整え、各種相談に応じられるように努めます。

2. 利用者へのサービスの向上

老人憩の家の設置目的（「市町村の地域において、老人に対し、教養の向上、レクリエーション等のための場を与え、もって老人の心身の健康の増進を図ることを目的とする。」）を実現し、より質の高いサービスを提供していくため当法人としては以下の方策を実行してまいります。

（1）入浴サービスをより快適にするため、設備管理を徹底し、精製管理に努めます。（2）利用者が安心できる環境を提供するため、隣接施設のバックアップ体制を整えます。（3）介護教室や認知症カフェを開催し、情報提供の場として活用していただけるよう努めます。

3. 健康づくり、介護予防についての情報収集及び提供

当施設に隣接して小規模多機能型居宅介護事業所、通所介護事業所を運営しております。

その他、弊社が運営する各事業所では日常的に高齢者の情報収集にあっており、特に居宅介護支援事業所柳都大橋では、地域の拠点事業所として、情報収集に努めています。また、各事業所では、地域の活動に参加するなど様々な機会を積極的に利用して介護予防の知識を培っております。

4. 入浴サービスについて

入浴設備の活用方法として、「柚子湯」や「菖蒲湯」など、季節を感じていただけるような取り組みを行いたいと考えております。

要望・苦情への対応、利用者のニーズの把握と反映

(1) 要望・苦情への対応：利用者のニーズ（要望や苦情）の把握と反映

現在ご利用いただいている方々のニーズ（要望や苦情）については、アンケートの実施や社員が直接伺う等して、可能な限りサービスに反映してまいりたいと考えております。なお、お伺いしたニーズについては、その回答も含めて、施設内での掲示等開示をしてまいりたいと考えております。また、近隣にある弊社施設（はあとふるあたご小規模多機能ホーム日和庵）が主催する運営協議会や同敷地内施設（はあとふるあたごデイサービスセンター日和庵）が主催する認知症カフェ、同施設管理者が参加している自治会等の場を通じ、ニーズの掘り起こしについても図ってまいりたいと考えております。

(2) 利用者のニーズの把握と反映：利用者へのサービス向上の取り組み

苦情は、サービスの質の改善に繋がる貴重なアドバイスであると捉えています。お申し出をされた方の話に対して真摯に向き合い、その真意を正確に把握し、迅速に対応し、説明責任を果たすことで、より一層の信頼関係が構築できると考えています。

施設内には「ご意見箱」を設け、投函頂いた内容は、真摯に受け止め会議を開き苦情内容と回答・解決策を事業所内に掲示します。なお、お電話等による苦情等についても、その後の対応までを同紙に記載し、事業所内に掲示し不安や不満の解消と声に出しやすい雰囲気づくりに努めてまいります。苦情処理については、速やかに、且つ正確に対応することが肝要であることについて周知してまいります。

併設施設や地域・関係機関との連携

1. 弊社施設との連携：老人憩いの家と小規模多機能型居宅介護事業所日和庵との共同で、『認知症カフェ』『健康体操』などの開催に努め、隣接する弊社事業所との講習会など共同開催することを含めて検討してまいります。

2. 運営にあたって地域住民から理解を得るための方策：入船コミュニティ協議会と意見交換や隣接自治会以外の近隣町内会の方々に対しても回覧板等で運営計画を案内するとともに、広く地域住民のご理解をいただきます。

3. 地域住民・団体と交流を図る方策：地域の方々とは交流できるよう、地域の行事や活動にご利用いただける機会を提供します。また、今まで以上の関係を作るために地域の活動にも積極的に参加いたします。

(1) 自治会行事、近隣地域行事の把握：今般の説明を通して得た地域住民の皆さまとの繋がりを活かし、自治会行事、近隣地域行事の情報を積極的に収集します。また、地域の方々に来所していただく機会を多くもつことで地域の方々とは情報交換しながら、その活動を把握したいと思っております。そのために、憩いの家内で行う年中行事やボランティア団体の来所等の情報を地域の方々に発信します。また、憩いの家主催で認知症カフェや家族介護教室、お祭りなどのイベントを開催する等、様々な会合の場を設けます。

自治体との連携については、積極的に情報公開に努め、ご指導・ご助言をいただく機会を設け、運営に役立てたいと考えています。具体的には当該施設で行う行事の発信や催し物に参加していただく事で関係部署のご担当者とは密な連携や細かな事でも相談できるような関係を作りたいと考えております。市町村と連携して相互に情報交換・共有し、事業所運営の透明性を高め、サービスの品質向上を図りたいと考えております。

(2) 認知症カフェと家族介護教室：「認知症の方とご家族、地域住民、専門職等の誰もが参加できる集いの場」として、平成26年より新潟市中央区、西区、北区、秋葉区、阿賀野市、三条市において定期的に認知症カフェを開催し、認知症の方を介護する家族を支援する活動をしています。また、健康や介護の相談等で気軽に参加できる家族介護教室を新潟市中央区、西区、北区、秋葉区、阿賀野市、三条市などの拠点で行っております。開催に際してはアンケートを実施するなど、近隣住民のご意見・ご要望を取り入れてプログラムの充実に努めています。当該地域においても、活発に活動したいと考えています。

4. 情報発信：定期的な情報誌を発刊し、法人や当該施設の行事や日々の様子、活動内容について、地域に発信してまいります。また、ホームページも活用し、取り組みを地域に発信してまいります。

職員配置・勤務体制、職員の資質向上

1 職員配置（職種、人数、雇用形態、勤務形態、資格、技能、経験等）

（常勤）

運営管理者（エリアマネージャー兼務） 1名 介護福祉士・介護支援専門員

これまで、デイサービスや小規模多機能居宅介護事業所の管理者などの介護保険による在宅サービスの運営を手掛けてきた経験者を配置する予定です。特に、近隣にあります、弊社事業所の「日和庵」の運営を行ってきたことから、当該地域にも明るく、利用の促進のための潜在ニーズ発掘に寄与できると考えています。

管理人 1名 8：30～17：30

管理人につきましては、これまで管理者を務められていた方を継続雇用することで、地域の利用者へ変わらないサービスを提供できると考えております。

（非常勤）

管理人 1名（補助要員） 8：30～17：30

清掃員 2名 15：00～17：00

健康相談員 1名 社会福祉士・介護福祉士

近隣にある介護施設のスタッフが不定期にて、健康相談に応じます

2 職員への教育、研修など資質向上に向けた取り組み

研修制度

①接遇研修：ご利用者の発する言葉だけを聴くに留まらず、その言葉の奥底にある潜在ニーズを把握できる接遇力を体得すること、人間的魅力を高め真のサービススタッフを育成することを目的に取り組んでいます。

②階層別・専門別・職種別研修：担当部署である人事部人材開発室が階層別・専門別・職種別研修を計画。年間計画に則り、専門別では介護技術研修（基礎編・実践編）・医療知識研修・福祉用具研修・認知症研修等の研修を行い、専門性をより一層向上させるべく全社を挙げて取り組んでおり、また全社員の学びの場を広く提供することを目的に全社員対象のEラーニング導入いたしました。

③協力法人との連携による外部研修

平成24年から協力法人でもある新潟医療福祉大学医療技術学部言語聴覚学科、今村徹教授を講師として招聘し、認知症ケアの在り方についての座学・事例検討会・発表会（講者数延665名）を開催するなど、外部との連携による研修も継続的に行っております。また、外部の専門家との交流を通して、考える力を養うとともに他法人の取組みを参考にする機会となっております。

（2）目標管理制度

半期単位で等級毎に決められた評価手法（スキル、プロセス、個人成果、事業所成果）によ

り、自己評価と上長評価を行い、それらをもとに本人と評価者が面談し、フィードバックを実施しています。これにより、できていること、できていないこと、良かったこと、改善が求められていること、課題などを明確にし、透明性の高い、納得感のある人事評価につなげています。

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

施設設備の不備不良による事故はあってはならないことであり、施設として設備の点検と整備は日常的に実施すべきことと考えます。なお、定期点検が必要な設備については、年間計画を立て、専門業者による点検報告を求め不備が見られた場合は速やかに改善しご利用者の安全に努めてまいります。

また、ヒヤリハットや事故の多くは、ご利用者の日常の状態や行動から予見することが可能であり、事故を防止するためには、社員一人ひとりがその目を養う訓練を積むことが重要であることから、当施設従事者に対しても、弊社介護施設事業所で行うKYT（危険予知訓練）研修の参加を考えております。

2. 事故又は災害発生時等の緊急時における対応

緊急時の対応に備えて、緊急時対応マニュアル（別紙）を該当施設向けに見直し、迅速に対応出来るよう備えてまいります。

また、災害発生時の対応として、防災及び非常災害時対応マニュアル（別紙）を備え、緊急時の連絡先等を作成し、避難・救出・応急救護・AED講習その他必要な訓練や講習を定期的実施します。なお必要に応じて、近隣にある弊社施設（はあとふるあたご小規模多機能ホーム日和庵）との合同訓練や講習・研修についても実施してまいります。

利用者の健康及び施設の衛生管理

1. 利用者の健康管理

ご利用に際しては、検温・手指消毒の徹底の他、体調不良が無いかなどの聞き取りを行い、感染症予防対策に注力いたします。施設の環境としても、空気の入替えを行う・利用者同士のソーシャルディスタンスをとる（入浴時、入浴後など）ために周知徹底いたします。

2. 浴槽、浴室、脱衣場の衛生管理

使用前後の日常清掃が重要です。清掃箇所を細かくチェックし清掃漏れを防ぎます。また、清掃後は十分な換気を行い衛生管理に努めてまいります。

「公衆浴場における衛生等管理要領等の改正について」を遵守し、換水及び塩素濃度管理等の適切な浴室衛生管理に努めます。換水については、毎日換水を原則とし、塩素濃度測定は、1日2回以上を基本とし実施します。

3. レジオネラ菌やノロウイルス等感染症の予防、発生時における対応

環境衛生管理については、現在の指定管理法人等より十分な引継ぎを頂き、浴槽水水質（レジオネラ菌）検査を実施し予防に努めてまいります。また、害虫駆除、浴槽循環配管消毒・洗浄の実施、給水設備の清掃、飲料水水質検査を定期的実施し衛生管理に努めてまいります。

弊社では、食中毒・感染症予防共通の心得として、業務前及び帰社時にきめ細かい手洗いを励行しています。そして食中毒・感染症が疑われる時は、速やかに受診を促し、発症が確認された場合には治癒が確認されるまで出勤させないこととしています。

インフルエンザ感染流行期前には、全社員を対象に予防接種を行い、冬期施設内の湿度が40%以下とならないよう加湿器を設置する等しております。

また、日頃より、食中毒・感染症予防の啓蒙を目的とする、予防ポスターを掲示し、事業所及び弊社内での勉強会や外部主催の研修を通じて、感染症並びに衛生管理に関する知識の習得を図っております。なお、ご利用者を含め感染罹患者が判明した際は、速やかに感染症報告書をリスク管理・コンプライアンス推進室へ提出し、同室は弊社全事業所に向けて注意喚起を行い法人としての予防対策を図ります。また、一週間の累計で5名を超えた場合は速やかに保健所へ連絡し指示を仰ぎ拡大防止に努めてまいります。

個人情報の保護

個人情報は、「個人の人格尊重の理念の下に慎重に取り扱われるべきものである」（「個人情報の保護に関する法律」第3条）とされている事を踏まえ、個人情報保護方針を定め、各事業所に掲示し、また当社ホームページ上で広く開示しています。

個人情報の適切な運用については、コンプライアンス規程を制定しています。個人情報の厳格な管理を謳っており、就業規則においては、個人情報の漏えいは懲戒対象となることを規定しています。そして、事業所内研修によりその徹底を図り、かつ個人情報保護管理者を定め、適切な運用・管理体制の維持に努めています。

具体的には、個人情報は鍵のかかる場所に保管し、個人情報の自宅への持出しを禁止しています。個人名が記載されている書類については、シュレッダーで廃棄します。また、使用するパソコンにはパスワードを設定し、使用権限のある者以外は使用できないようにしています。

更に、入社時には、在職中・退職後においても、業務上知り得た利用者及び会社の機密に属する事柄を一切漏らさないよう誓約書の提出を義務付けています。

※その他、施設の状況に応じて「項目」の追加・削除を行ってください。

自主事業計画

■事業計画概要（H〇〇年度の事業内容・開催予定日・利用者数見込 等）

(1) 健康体操教室

新潟市の幸齢ますます元気教室についての関心や興味に対応した近隣住民に対してフレイル予防を目的とした介護予防の普及啓発イベントを開催。

会期（予定） 令和2年4月1日～令和3年3月31日
来場者数見込 480人（内訳 男性240人、女性240人）
参加料 1回 大人 500円

(2) 認知症カフェ

認知症の人とその家族が気軽に立ち寄れるカフェで、地域の人たちとつながりを作るきっかけや介護や医療の専門職などと交流を図る場所の提供。

会期（予定） 令和2年4月1日～令和3年3月31日 月4回程度
来場者数見込 480人（内訳 男性240人、女性240人）
入場料 1回 大人 200円

(4) 基準緩和サービス 通所型サービス

新潟市の介護予防・日常生活支援総合事業を実施。要支援1・2の方および基本チェックリストによる該当者（事業対象者）に向けて運動やレクリエーション等を提供。

実施予定日 毎週水曜日（※初年度年間20回程度）定員10名
参加者数見込 100人（内訳 男性50人、女性50人）
参加料 要支援1、事業対象者 月4回まで 1回につき337円
月4回を超える場合 1月につき1,349円
要支援2、事業対象者 月8回まで 1回につき346円
月4回を超える場合 1月につき2,767円