

# 平成27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岩室

指定管理者名：一般社団法人新潟県労働衛生医学協会

## 1. 運営理念・基本方針等

### ①運営理念・基本方針

ご利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、必要な日常生活上の援助及び機能訓練を行うことにより、ご利用者の社会的孤立感の解消及び心身機能の維持並びに、ご家族の身体的及び精神的負担の軽減を図ります。

また、管理運営については、公の施設の指定管理者であることを認識し、市民の平等利用が確保されるように公平さを持って行います。

#### (運営の方針)

- ・提供する通所介護および介護予防通所介護は、介護保険法並びに関係する厚生省令、告示の趣旨及び内容に添ったものとします。
- ・ご利用者の人格を尊重し、常にご利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるとともに、ご利用者及びそのご家族のニーズを的確に捉え、個別に通所介護計画を作成することにより、ご利用者が必要とする適切なサービスを提供します。
- ・ご利用者又はそのご家族に対し、サービス内容及び提供方法について分かりやすく説明します。
- ・適切な介護技術をもってサービスを提供します。
- ・常に、提供したサービスの質の管理、評価を行います。
- ・居宅サービスが作成されている場合は、当該計画に添った通所介護および介護予防通所介護を提供します。
- ・効果的、効率的な管理運営を行い、経費の節減に努めます。
- ・ご利用者や地域住民の意見を管理運営に反映させるよう努めます。
- ・ご利用者からの苦情を解決する体制を取り、サービスの向上に努めます。
- ・省エネルギーに努めるとともに、廃棄物の発生を抑制し、環境に配慮した管理を行います。
- ・個人情報の保護を徹底し、その取り扱いを適正に行える体制を整えます。
- ・法令等を遵守した管理運営を行います

### ②事業の実施方法

定員	29名
休館日	12月31日～1月3日
開館時間	8時30分～17時
サービス提供時間	9時～16時30分

### ③サービス内容

[通所介護および介護予防通所介護]

#### 一、日常生活上の援助

日常生活動作能力に応じて、必要な介助を行う。

- ア. 排泄の介助
- イ. 移動の介助
- ウ. その他必要な身体の介護
- エ. 養護（休養）

## 二、健康状態の確認

## 三、機能訓練サービス

利用者が日常生活を営むのに必要な機能の減退を防止するための訓練並びに利用者の心身の活性化を図るための各種サービス（アクティビティ・サービス）を提供する。

- ア. 日常生活動作に関する訓練
- イ. レクリエーション（アクティビティ・サービス）
- ウ. グループワーク
- エ. 行事的活動
- オ. 体操
- カ. 趣味活動

## 四、送迎サービス

障がいの程度、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う。また、必要に応じて送迎車両への昇降及び移動の介助を行う。

## 五、入浴サービス

居宅における入浴が困難な利用者に対して、必要な入浴サービスを提供する。

- ・入浴形態
  - ア. 一般浴槽による入浴
  - イ. 特殊浴槽による入浴
- ・介助の種類（必要に応じて行う）
  - ア. 衣類着脱
  - イ. 身体の清拭、洗髪、洗体
  - ウ. その他必要な介助

## 六、食事サービス

- ア. 準備、後始末の介助
- イ. 食事摂取の介助
- ウ. その他必要な食事の介助
- エ. 調理

## 七、相談、助言等に関すること

利用者及びその家族の日常生活における介護等に関する相談及び助言を行う。

- ア. 日常生活動作に関する訓練の相談、助言
- イ. 福祉用具の利用法の相談、助言
- ウ. 家族介護者教室等の開催
- エ. その他の必要な相談、助言

④利用料金（合計金額の小数点以下をは切捨てします。）

通所介護（1日分）

①基本料金

利用時間	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
3時間以上5時間未満	385.3円	442.1円	499.9円	555.6円	613.4円
5時間以上7時間未満	580.0円	685.4円	790.9円	896.3円	1001.8円
7時間以上9時間未満	665.1円	785.8円	910.5円	1035.2円	1160.0円

②加算料金

入浴介助加算	50.7円
サービス提供体制強化加算	18.2円
個別機能訓練加算Ⅰ	46.6円
口腔機能向上加算	152.1円/月
介護職員処遇改善加算	算定なし

介護予防通所介護（1月分）

①基本料金

要支援1	1670.0円
要支援2	3424.2円

②加算料金

生活機能向上グループ活動加算	101.4円
サービス提供体制強化加算	要支援1 73.0円
	要支援2 146.0円
口腔機能向上加算	152.1円
運動器機能向上加算	228.1円
介護職員処遇改善加算	算定なし

利用者共通（1回分）

③実費

食費 600円（「食材料費 350円」＋「調理費 250円」）

※低所得者対策

新潟市社会福祉法人等の減免 有

2. 経費節減の取り組み

経費節減については、協会全体で取り組んでおります。

- ・車両の給油については、値上げ前の給油、安いスタンドへの給油指示（社内メール）
- ・社内共通購買品リストによる購入

（節電について）

- ・使用していない（待機電力を含む）電気製品はコンセントを抜く。
- ・不必要な照明は消灯する。
- ・定時に室温を確認し、空調機を適温に設定する。
- ・両面コピーの活用、ミスコピー用紙の裏紙を使用する。（個人情報に配慮）
- ・多量コピーは、本部の印刷機で印刷する。
- ・電気、ガス、水道は、毎日検針し使用量が多い時は、早急に調査、可能なら是正する。

### 3. サービスの向上に向けた取り組み

- ・ご利用者の気持ちを大切に、入浴、食事、集団援助の他に、個別援助（機能訓練、作業等）に力を入れます。
- ・ご利用者およびご家族の意見等を定期的（介護者教室、アンケート他）に伺い、業務改善に努めます。
- ・職員の資質向上のために、定期的に研修を実施します。
- ・法人内で、サービス向上のための業務検討会（月1回）を開催します。
- ・全国および新潟県老人福祉施設協議会、新潟市老人福祉施設協議会に加入し、介護保険等、サービスに関する情報を参考に、サービス向上を図ります。
- ・隣接の地域包括支援センター、介護老人保健施設およびリハビリテーション病院と連携し、在宅支援のための援助や機能訓練を充実させます。
- ・サービス提供体制強化加算を算定できる職員体制（介護福祉士の割合が介護職員の50%以上）を実施しています。
- ・新潟市基準該当障がい福祉サービス事業所として、障がい者の受入をします。

### 4. 要望・苦情への対応

要望・苦情の把握は、利用事前面接（訪問）時、通所介護計画書説明時、サービス担当者会議に、ご本人・家族にお聞きします。また、ご利用者、ご家族、ケアマネジャー等からは、随時受付ます。

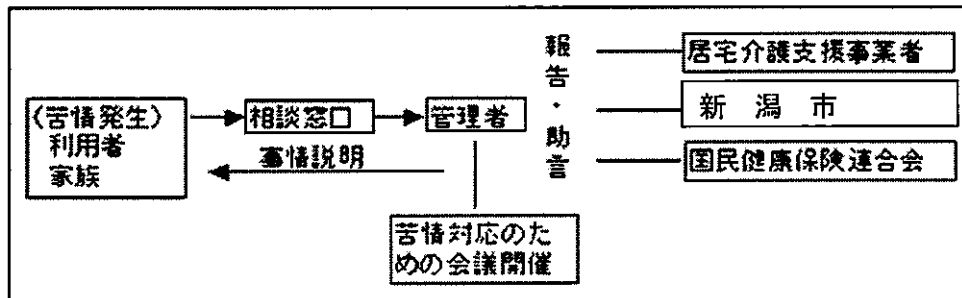
業務への反映は、終礼時に職員に随時報告し、即対応できるものは、翌日から対応します。即対応できないものは、後日、業務会議を開催し検討してから対応します。

#### [苦情処理の対応]

#### 1. 相談窓口

- ①管理者（施設長）（直接お話されても、電話など）
- ②ご利用者連絡帳
- ③ご意見箱（デイサービスセンターの事務室前に設置）
- ④施設職員（ご家族は送迎時等）

#### 2. 苦情処理の体制



#### 3. 苦情処理の手順

##### ①相談および苦情の対応

相談または電話があった場合、原則として管理者（施設長）が対応する。

管理者が対応できない場合、他の職員でも対応するが、その旨を管理者に直ちに報告

する。

#### ②確認事項

相談または電話については、次の事項について確認する。

相談または苦情のあったご利用者の氏名、提供した年月日および時間、担当職員の氏名、具体的な苦情・相談の内容、その他参考事項

#### ③相談および苦情処理期限の説明。

相談および苦情の相手方に対し、対応した職員の氏名を名乗るとともに、相談・苦情を受けた内容について、回答する期限を併せて説明する。

#### ④相談および苦情処理

概ね次の手順により、相談および苦情について処理する。

ア 事業者内において、即日管理者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催する。

イ サービスを提供した者からの概略説明

ウ 問題点の整理、洗い出しおよび今後の改善策についてカンファレンスを行う。

エ 管理者が事情説明をご利用者、ご家族に説明する。

オ 苦情処理の場合、苦情程度に応じて、該当居宅介護支援事業者、新潟市、国民健康保険連合会に報告を行い、助言を受ける。

## 5. 利用者家族との連携

### 〔家族との連携〕

- ・送迎時に、できるだけご家族と（ご利用者の状態など）会話するよう心がけます。
- ・連絡帳を活用し、ご利用者のデイサービスでの状態や様子を記入します。
- ・ご利用者に異状（事故も含む）が生じた場合は、ご家族にすぐに電話連絡を取り対応するようにします。  
（面接時に、緊急連絡先、連絡方法を確認します）
- ・通所介護計画書作成時等に、生活相談員が訪問し、ご利用者およびご家族と相談をします。
- ・サービス担当者会議を通じて、ご家族との情報交換に努めます。
- ・毎月の『広報』を通して、情報提供やご協力をお願いしています。

## 6. 地域や関係機関との連携

### 〔関係機関との連携〕

- ・新潟市に定期的に業務報告をし、問題（事故、苦情、施設設備異常等）が発生した場合は、速やかに報告・相談しながら対応します。
- ・地域関連のケア会議、研修会等に積極的に参加し、情報交換します。
- ・居宅支援専門員には、ご利用者の予定変更、苦情、状態の変化等は、電話連絡等で速やかに報告します。また、毎月ご利用者の情報提供をします。
- ・居宅支援専門員と定期的にサービス担当者会議に参加し、ご利用者の援助に努めます。
- ・地域包括支援センター、居宅支援事業所、介護老人保健施設、病院、障がい者施設と連携を蜜にし、サービスが円滑になるよう努めます。
- ・緊急時や災害時などは、近隣施設と連携を図り、ご利用者の安全に努めます。

- ・年1回、介護老人保健施設と合同で避難訓練を実施します。
- ・ご利用者の急変時は、医療機関に連絡をとり迅速な対応に努めます。

〔地域との連携〕

- ・地域の保健・医療・福祉の専門機関の一員として地域包括支援センターと連携をとりながら、地域包括ケアに協力していきます。
- ・各地域の集い（お茶の間会）に参加し、健康や介護に関する相談を受けるとともに、情報提供をします。
- ・「介護者の集い」等を定期的に開催し、介護者の健康促進および介護支援に努めます。
- ・施設で行事を開催する時は、地域の方および近隣施設のご協力をいただきます。

※その他、要望のある支援について可能なかぎり協力します。

## 7. 職員配置・勤務体制

No.	職 種	雇用形態等	人 数	備 考
1	施設長	常勤（正規）	1人	生活相談員兼務
2	生活相談員	常勤（正規）	1人	
3	看護職員	常勤（契約）	1人	
4	看護職員	非常勤	2人	
5	機能訓練指導員	常勤（正規）	1人	
6	介護職員	常勤（正規）	6人	
7	介護職員	常勤（契約）	1人	
合 計			13人	

- ・機能訓練指導員は、月から金まで、理学療法士を配置する。
- ・介護職員7名のうち4名以上は、介護福祉士を配置する。

## 8. 職員の資質向上の取り組み

職員の資質向上のために、研修を実施

- 協会主催の階層別研修：全職員に実施
- 近隣施設における研修で、関連のあるものには参加
- 地域包括支援センター主催の勉強会に参加。
- 外部研修：デイサービス業務に関して、（新潟県老人福祉協議会主催の研修会、研究発表会（管理者、相談員、看護、介護毎）に参加など
- 内部研修：月に1～2回全職員で、業種毎に実施

- ・認知症について
  - ・接遇・安全衛生について
  - ・介護技術（排泄、移動、入浴、衣類着脱他）
  - ・感染症・食中毒について
  - ・身体拘束について
  - ・リスク管理
  - ・プライバシーの保護
  - ・倫理・法令遵守
  - ・看護技術について
  - ・機能訓練について
  - ・事故の緊急時対応、再発防止
- 他

- 職種会議（介護、看護）の開催（月1回）
- 利用者カンファレンス実施（終礼時：随時）

#### 9. 施設の維持管理

- ・施設の管理は、ご利用者が安全および快適に過ごすことができるように、定期的に点検および検査を実施しています。
  - ・協会の安全衛生委員会に従い、年2回の職場巡視実施。
  - ・園芸管理
  - ・レジオネラ菌検査他
- （業者委託）
- ・施設の防犯システム
  - ・定期清掃業務（施設内、窓ガラス、受水槽他）
  - ・ボイラー・給湯設備、空調設備の定期点検
  - ・消防設備点検
  - ・害虫駆除

#### 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
- ・事故防止委員会の開催
  - ・事故防止の研修会の実施
  - ・事故報告検討会の実施
  - ・ひやりはっとの検討会の実施
  - ・感染委員会の開催
  - ・感染防止研修会の実施
  - ・救急救命研修会の実施
  - ・福祉用具の点検
  - ・避難訓練の実施（年2回）

- ・緊急連絡網の作成
- ・事故防止マニュアルを事務室内に掲示

②事故又は災害発生時等の緊急時における対応

予期せぬ突発的な災害（地震・火災等）発生時は、お客様と職員の安全を確保するために、落ち着いて以下の緊急初動対応に努める。

（地震発生時）

- ・揺れが収まるまで身の安全確保を呼びかけ
- ・落下物、倒壊物への注意を呼びかけ

（避難）

- ・呼びかけて「落ち着かせる」
- ・火災の場合「火元を伝える」、誘導は火元と逆方向へ
- ・足元、落下物に注意して避難場所まで誘導

（通報）

- ・消防、警察への緊急通報
- ・社内通報（可能な限り、定時連絡で最新を）
- ・新潟市へ通報

（被災拡大の防止）

- ・火元確認と元栓の閉栓、ブレーカーの遮断
- ・初期消火にあたる、防火扉を閉める
- ・建屋内逃げ遅れの有無確認

（救護）

- ・負傷者の応急処置と救急手配

（施設の被災状況確認）

- ・建屋外観及び内部の状況
- ・設備品の状況
- ・ライフラインの状況（寸断、漏れ、破裂等）

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

- ・ご利用者の健康チェック
- ・体重測定の実施
- ・健康相談
- ・お迎え時の確認（ご利用者の状態、薬、受診結果等）
- ・健康セミナーの開催（週2回）
- ・広報での健康情報の掲載
- ・介護者教室等の開催

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

〔食中毒対策〕

- ・調理に関して、作業衣類等の衛生管理、手指消毒、配膳車および調理器材関係の消毒の徹底。（委託業者）



- ・ご利用者の食事およびおやつ前に、テーブル拭き、手の消毒を実施。
- ・食中毒についての内部研修を実施。

#### 〔感染症対策〕

- ・デイサービス到着時、ご利用者に、手の消毒・うがいを実施。(通年)
- ・毎日、施設内の手すり他、車椅子・老人車・歩行器・送迎車の消毒作業を実施。
- ・運転業務終了時、車内の消毒作業を実施。
- ・感染症についての内部研修を実施。

#### 【ご利用者が嘔吐した場合の対応】

給食委託業者との連携について（ノロウイルスと疑われる嘔吐の対応）

- ①嘔吐物がかかった食器は、全てハイター液に浸ける。（ハイターが無い場合は、厨房より消毒液（ジアノック）をもらう。）
- ②10分以上浸漬後、ビニール袋に入れ密封し、厨房職員に渡す。
- ③残飯物は、消毒液を吹きつけビニール袋に入れ密封して、デイで後始末する。

※ご利用者または職員がノロウイルスに感染（疑い）の場合は、早急に厨房職員に連絡する。

#### 〔委託業者の対応〕

- ①調理はすべて加熱する料理に変更。
- ②できるだけ、施設側に行かない。（やむを得ず、行き来する場合は、マスクを着用し、戻ったら手洗いを徹底する。また、靴底の消毒。
- ③施設より戻ってくるポット、やかん等も消毒してから洗浄。
- ④洗浄の際、肘より上までの長手袋を着用する。
- ⑤配膳者の車輪は、次亜塩素酸ナトリウム溶液での消毒に切り替える。

## 12. 個人情報の保護

当会は、お客様からの信頼性向上のために、より高い個人情報保護の水準である『プライバシーマーク』の認証取得に向けて、平成26年1月14日より運用開始し、11月に認証されました。

### 運用マニュアル（概要）

#### 個人情報保護について

- ・個人情報保護のための体制と役割
- ・PMSに適合することの重要性および利点
- ・PMSに違反した際に予想される結果

#### 個人情報について

- ・個人情報（定義）と具体例
- ・個人情報の利用と保護
- ・本人の同意

#### 安全対策について

- ・来訪者の立ち入り制限
- ・鍵管理と入退館手続き、施錠記録
- ・室、棚等の施錠

- ・パソコンの取扱い
- ・携帯電話、スマートフォンの取扱い
- ・USBメモリの取扱い
- ・ユーザーアカウントの管理
- ・個人情報の取得、入力時の注意
- ・個人情報の利用、加工時の注意
- ・個人情報の移送、持出、送受信時の注意
- ・個人情報の保管時、廃棄時の注意
- ・個人情報の外部委託、第三者提供時の注意
- ・本人の権力行使、苦情時の注意
- ・事故が発生した等の場合の対応
- ・運用の確認
- ・個人情報に係る緊急事態対応手順

以上の内容に基づき、定期的に内部研修を実施して、職員に周知させます。