

## 令和6年度 みなとホームヘルプセンター 事業計画

### 社会福祉法人みなと寮

#### 1. 法人の理念

- (1) 利用者一人ひとりの人格・人権を尊重し、自立支援を旨として社会福祉の増進に努めます。
- (2) 利用者本位の立場に立ち、常に笑顔でサービス提供し、顧客満足を追求します。
- (3) 「福祉の情報発信源」「地域交流の場」として地域福祉の拠点となり、社会貢献に尽くします。

#### 2. 法人の基本方針

- (1) 積極的な情報公開を行い、透明性のある運営を行います。
- (2) 法令遵守に徹し、個人情報保護に努めます。
- (3) 職員は常に目標・ビジョンを持ち、継続的に業務改善に真摯に取り組み、自己改革・自己実現を目指します。
- (4) 社会福祉法人としての専門性を生かし、常に「well being」を実践しつづけます。

#### 3. 事業所の基本方針

- (1) 訪問介護の提供にあたっては、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出来るよう配慮して、身体介護その他の生活全般にわたる援助を行いません。また、利用者の要介護状態の軽減もしくは悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行い、常に利用者の立場に立ったサービス提供に努めます。
- (2) 介護予防・日常生活自立支援事業における介護予防型訪問サービス・生活援助型訪問サービスの提供にあたっては、利用者の自立の可能性を最大限引き出す支援を行いません。  
また、利用者の心身機能、環境状況等を把握し、介護保険以外の代替サービスを利用する等効率性・柔軟性を考慮した上で、利用者の意思及び人格を尊重しながら、利用者が出来ることは自力で行うことを基本としたサービス提供に努めます。
- (3) 今年度より開始する訪問介護自費サービスの提供にあたっては、介護保険サービスだけでは応えることのできない細かな利用者のニーズに対応していきます。介護保険サービスと自費サービスとを組み合わせることで、利用者にとってより安全なサポート、安心でき満足のできるサービス提供

を行います。

介護保険ではカバーされない地域のニーズに応えることは、地域包括ケアシステムの一環として当事業所の存在価値を高めることにもなります。居宅支援事業所からも、介護保険サービスと一体的に自費サービスを利用することができ、ご利用者へのサービスを滞りなく安心して任せることのできる事業所として認知していただけるようになります。

(4) 質の高いサービスを提供するにはスタッフの質の高さが必然となります。様々な研修会や会議を通じてスタッフの質の向上を図ります。

(5) 利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めます。

(6) 自然災害や感染症の発生及びまん延に備え、防災及び感染症対策の強化に努めます。

(7) 事業実施にかかる関係法令を遵守し、中立公正な運営に努めます。

#### 4. 運営指針

法人理念・基本方針を基軸に、変化する社会福祉関連法などを正確に熟知し、適切なサービスを提供していきます。

(1) 短期運営指針・数値目標

##### 【経営】

現在登録ヘルパーは23名。ヘルパー一人あたりの活動時間には個体差があり80時間入る者もいれば、一桁の者もあり平均すれば40時間前後になります。この個人格差を是正するために少ない者の時間を増やし、新しい労働力の確保に努めるなど、地域ニーズに応えることの出来る体制を整えていきます。

<目標登録ヘルパー30名>

##### 【利用者サービス】

①生活援助のサービス提供にあたっては、利用者ができること、出来ないことを確認し、自立に向けた支援に努め、身体介護のサービスにあたっては、心身の状態を観察し、利用者に必要なサービスの提供に努めます。各関係機関との連携をとりながら在宅での生活を安全に過ごせるよう支援します。

また、介護予防・日常生活支援総合事業にも引き続き対応していきます。

自費サービスに当たっては、介護保険内ではカバーしきれない地域の細かなニーズに応え、地域包括ケアシステムのポイントとしての機能を果たしていきます。

②住み慣れた地域での高齢者の暮らしを支えるため、ご希望や生活状態に合わせ、地域の社会資源や各事業所と連携を図りながら、利用者が安心できる生活が送れるようサービスを提供します。特に、認知症となってもその方の権利と思いが約束される暮らしを支えます。

③社会環境や人々のあり方とともに福祉サービスも変化します。科学的に効果が裏付けられたサービスを常に考え、次の時代も選ばれるサービスを展開します。

④法人が永年培ってきた、利用者の人間性に対する理解力、幅広い知識、総合的な判断力、面接技法や対人援助法を訪問介護サービスにフィードバックし、利用者に戻元します。

⑤地域包括支援センターが行う地域包括ケアシステムに連動し、地域のチームの一員として、継続的なサービスを提供します。

#### 【地域公益活動】

①事業所への周囲の理解を深めるとともに地域社会との接点となり、活発な交流へと発展する機会を積極的に設けます。

②地域における関係者との関わりの中で、当事業所の有する福祉機能を最大限に提供し、地域の中での当事業所の存在意義を高めていきます。実践の中から新たなニーズを収集・分析し、新たなサービスを開発します。

#### 【職員確保と育成】

①職員一人一人が介護の魅力を引き出すことでこの仕事の楽しさ・素晴らしさをみんなに伝えていきます。

②日々、生成変化する介護ニーズに対応して、ルーチンワークにならない創造的な介護を目指します。

③紙媒体の求人誌以外にも、インターネット上の多様な求人サイトを充実させることで、新卒及び中途採用のサービス提供責任者・訪問介護員の確保に努めます。

④安定的な人材確保のために、法人本部と連携し優れた人材を育成し次代につなげます。

⑤ICT技術を取り入れることにより業務の効率化を図り、人材の定着に努めます。

#### 【数値目標】

①生活援助型のサービスは月平均 900 時間を超えるサービス提供となっていますが、利用者の能力や意欲、残存機能を勘案し、必要性があれば身体介護も含めたサービス変更を積極的に提案していくことで報酬単価の見直しにもつなげていきます。また、月平均稼働時間 1300 時間以上の維持を目指します。

②訪問介護員（登録ヘルパーの確保）30 名の登録を

めざし、各求人媒体等で採用活動を行います。

③身体拘束ゼロ宣言（身体拘束廃止推進活動）

（1） 中長期運営指針

①情報公開の推進、情報共有の深化、情報セキュリティの強化、ホームページなどの情報公開、事業所内情報の共有、情報漏洩策の強化を進めていきます。

コロナ禍の中でも ICT 技術を活用しオンラインでの会議・研修等を行うことで、法人内の情報共有と介護に関する知識の向上を図ります。

②人権擁護の推進、虐待防止、身体拘束の廃止

高齢者虐待防止、身体拘束廃止などを推進し、高齢者に優しいサービスを提供します。いろいろな社会的差別などの解消に努め、差別のない社会を目指します。

③介護保険の基本である自立支援を進める

高齢者に対して様々な形での自立支援（社会、経済、日常生活、精神、身体など）を進めていきます。

④職員研修の充実と職員の資質向上

随時実施している職員内部研修を充実させ、外部研修への参加を進めます。研修受講後の職員間での内容及び情報の共有化を図っていきます。同法人内の築港ホームヘルプセンターとの共同開催を行い、受講のモチベーションを高めていきます。

⑤コンプライアンスの徹底と個人情報保護

職員に対してコンプライアンスの徹底を図ります。また、個人情報保護に対する意識を高めるとともに、プライバシー情報（センシティブ情報）の取り扱いにも留意し、人権尊重の意識を高めていきます。

⑥地域包括ケアシステムの一員として機能する

地域のニーズに応えるきめ細やかなサービス提供を行います。介護保険サービスと自費サービスとを一体的に提供するなど、介護保険外のニーズにも応えられる、フットワークの軽い事業所として地域包括ケアシステムを支えて行きます。

## 5. 介護サービスの基本的な考え方

（1） 訪問時の基本的態度

利用者に安心感を与え信頼して話せるような雰囲気作りを行います。利用者との信頼関係を保持するため、安易な約束を避け、小さな約束でも必ず守ることを徹底します。

（2） 相談・助言での基本的態度

相談を受けたり助言したりする時は利用者一人ひとりの個性を尊重し受容的態度を持って傾聴することを心がけます。

（3） 生活支援での基本的態度

利用者の衣食住の充実と生活の質の向上を目指します。自分の考えや価値観を押しつげず、利用者本人が自己決

定し、信頼に基づいたサービスを提供します。

(4) 身体介護での基本的態度

利用者のニーズと生命や身体の安全を考慮し援助します。残存機能を活かし、自力で出来ることは利用者本人が行うよう働きかけます。

(5) 自費サービスでの基本的態度

介護保険サービスでは賄いきれないきめ細かなサービスを提供し利用者の生活ニーズを支えます。介護保険サービスと一体となり、より満足度の高いサービスを提供します。

(6) 利用者満足度の追求・苦情への対応

利用者満足度を高める方法として、事業所に意見箱を設置し、事業所に対して意見や要望を出しやすい環境を作ります。集められた意見や苦情に対して真摯に向き合い、解決に向け積極的に取り組みます。また、利用者アンケートを年1回実施し、受け止めた意見を利用者サービスの見直しに生かすことで、常にサービスの質の向上を図ります。

(7) 人権重視のサービス提供（身体拘束ゼロ・虐待防止の推進）

①高齢者虐待防止法の周知徹底を図ります。定期的な研修の他にも虐待防止に向けた具体的な施策を実施します。

②人権重視のサービス提供を目指して、介護や生活全般を見直します。また、虐待につながる不適切ケアを常にチェックして改善する中で、職員に虐待防止の考え方を浸透させていきます。

③人権意識の向上を図ると共に、身体拘束廃止に向けた取り組みを強化します。

## 6. 配置される職員体制について

(1) 求める職員像・適正人員体制

・法人の理念を理解し、それを遵守し遂行することのできる職員

・利用者本位の立場に立ち、常に笑顔でサービス提供のできる職員

・介護業務の専門性を理解し、介護に関する知識や能力を自主的に深めることのできる職員

・常に目標を持ち、自己の課題を乗り越えるため学びや研鑽を重ねることのできる職員

・人権感覚に鋭敏で、利用者の尊厳を常に尊重して接することのできる職員

・思いやりの気持ちがあり、他の職員が困っている時に、さりげなく手助けができるなど、チームワークの重要性を認識している職員

・法令遵守（コンプライアンス）をきちんと理解し、勤

務先だけでなく社会生活においても遵守することのできる職員

・介護保険法その他の法令に基づき、必要な職種・人員を確保し、利用者に必要なサービス提供ができる体制の維持に努めていきます。

(2) 会議・委員会・研修

### 【法人】

法人全体での経営状況の検討や収支報告、課題検討、福祉情報の共有などを目的に各種会議を設けています。

①毎月開催会議

- ・法人内施設連絡会議
- ・介護保険事業部会議
- ・研修企画部会議・研修委員会

②随時開催会議

- ・事業部長会議
- ・法人主任会議

### 【事業所内】

事業所の方向性や直面する課題解決のため他職種協同により協議できる場面を設け、分析や見直し作業を実施していきます。

①毎月開催会議

- ・職員会議
- ・サービス検討会議
- ・衛生管理委員会

②随時開催会議・委員会

- ・感染症対策委員会
- ・虐待防止委員会
- ・苦情解決委員会
- ・広報会議
- ・リスク予防委員会
- ・レクリエーション委員会
- ・給食会議
- ・車輛運行委員会
- ・サービス提供委員会

③研修計画

利用者の人権を尊重し多様性を認め合うためには、事業所内外での教育機会が必要となります。専門家による講義により最新の知識や技術、社会福祉動向を身につけ専門性の向上を図ります。

事業所内研修においては、これまでに蓄積したノウハウを集約した業務マニュアルに則り、手順の統一化を図り、業務の標準化をすすめていきます。次の段階として、業務の効率化とサービスレベルの底上げを行っていきます。研修受講による技術修得と同時に、講師役となった職員は知識や技術を伝承していくことの大切さを感じ取ることで指導的な役割を学ぶことができます。

#### ④資格取得支援

職員の平均レベルを引き上げ実績に基づいた技術を確保するため、職員自身の励みともなるよう各種資格取得を支援していきます。

##### (3) 法人内事業部・事業所間の連携

法人内事業部（介護保険、生活福祉、研修企画）間での連携により法人としての方向性を確認し、今後の進むべきあり方を日々研鑽し創造していきます。

また、法人のスケールメリットを活かし、どんな福祉相談に対しても対応し、必要機関に繋げることのできる地域の福祉拠点を目指します。

### 7. ハラスメント対策

事業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

①事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。

- ・身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
- ・個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
- ・意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となります。

②ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時事案が発生しない為の再発防止策を検討します。

③職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。

④ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

### 8. 危機管理

#### (1) 事故防止等安全対策

介護事故防止に向けてリスクマネジメントを充実させていきます。事業所に登録する訪問介護員にはリスクに関する内部研修・外部研修への参加を促し、介護技術の向上を図ります。訪問支援の際に利用者に安全で丁寧な介護が提供できるよう努めます。

#### (2) 個人情報保護・情報管理の徹底

介護サービスを提供するにあたり、利用者本人やキーパーソンとなる家族からセンシティブな情報を入手することは少なくありません。サービス実施の上で必要な情報には、扱いを間違えると悪用されるような個人情報まで含まれていますので、特に取り扱いには注意を払う必要があります。

法人規程や取り扱いマニュアルに則り徹底した情報管理を行います。事業所内 PC には情報セキュリティソフトを導入し、データ操作のログ管理をおこない万が一の情報漏洩時にはそのポイントを特定できるような対策を十分に行っていきます。

#### (3) 防災災害等緊急時の対応

台風や地震などの突発的な災害時にも全ての職員が迅速かつ適切に対応できるよう業務継続計画（BCP）をもとに訓練を行い、被害を最小限にとどめられる知識や技術を身につけていきます。

また、居宅介護支援事業所は、被害を受けた地域にとっても必須の社会資源であることを念頭に置き、併設事業所他、地域の自治会や近くにある法人内施設の愛港園、第2愛港園、ときめき、みなと在宅、相互に応援態勢を取れるよう連携を強化し、事業所機能維持のための業務継続計画（BCP）の点検・見直しを定期的に行っていきます。

#### (4) 感染症への対応

新型コロナウイルスをはじめとする感染症への対応を強化していきます。

感染症を事業所や訪問先に職員が持ち込むことのないよう、常日頃より体調管理に努め、出勤時の検温・うがい・手洗いから業務中のマスク着用など基本的な感染症予防対策を徹底して行い、まん延防止に取り組みます。マスクやガウン、消毒用アルコールなど備蓄物品の定期的な在庫確認を行い万一に備えつつ、職員には感染対策の知識を浸透させるために計画的に研修を行いいざという時に即応できる体制を整えます。

地域で感染症の流行が起こった際にも地域の利用者が安心して利用できる居宅サービスの提供が可能となるよう努めます。

#### (5) 防犯に関する体制対策

重要な個人情報等を管理している福祉事業所では、外部からの不審者の侵入や事業所内備品の盗難など防犯への対策も必須課題の一つです。

施錠や巡回監視など初歩的な防犯対策を取るとともに不審者の侵入を未然に防ぐよう警備システムを導入しています。

万が一危害を加えるような第三者を発見した場合は、直ちに愛港園や第2愛港園や法人本部と連携をとり、警

察への通報など適切な対処を行えるよう平常時より密に連携を取り合っていきます。

また、地域で高齢者を狙った犯罪等の情報があれば、築港ホームヘルプセンターとも情報を共有し、利用者に

向け注意喚起のチラシを作成し地域にも配布するなど地域貢献の一環としての取り組みを行っていきます。

令和6年度 職員内部研修会計画

月	研 修 内 容
4月	事業計画について
5月	認知症および認知症ケアに関する研修
6月	食中毒とその予防及び夏季の疾病について
7月	非常災害時の対応（BCP 業務継続計画）、緊急時の対応（AED）について
8月	個人情報保護・特定個人情報保護・プライバシーの保護について
9月	ハラスメント研修（カスタマーハラスメントを含む）
10月	接遇について・マナー研修
11月	感染症対策について
12月	介護のリスクマネジメントについて
1月	高齢者虐待防止について
2月	人権研修
3月	倫理及び法令遵守について

※地域包括支援センターの主催する外部研修にも参加する。

※月に一度、BCP 計画に関する検討を行う。