

## 様式第2号

## 事業計画書

## 1 管理運営についての基本方針等

## (1) 施設の管理運営についての基本方針を提示してください。

本会では、団体概要（様式5号）でも述べてありますとおり地域福祉推進を目指す組織です。

高齢者福祉センター事業はもとより、介護事業においても利用者だけなく、利用を取り巻く家族や地域の福祉課題に目を向け、必要な支援機関につなぐ機能の強化を目指しています。また、既存の福祉制度、あるいは既存のボランティア・地域活動等で解決できない課題については、地域福祉課と介護事業課の連携を強化し、あらたな地域福祉事業への展開を図るなど、地域のあらゆる人と関わりをもち、身近な生活課題に対応できるよう、本年度より組織改編等を行いその体制スタートさせたところです。

北部福祉ステーションでは、「高齢者福祉センター」、「老人介護支援センター」、「通所介護事業」に加え、その他介護保険事業として「居宅介護支援事業」「訪問介護事業」「訪問入浴介護事業」の設置を行います。

高齢者福祉と地域福祉の推進を目的とする「高齢者福祉センター」に関しては、これまで、貸館と講演会を中心に事業展開をしていましたが、こうした事業に加え、生きがいづくり、健康相談、子育て支援といった機能充実を図る事業展開をおこない、地域に開かれた施設運営を図ります。

なお、事業実施にあたっては、神照地区社会福祉協議会など福祉関係団体と連携を密にし、また、本会の地域福祉推進事業、介護予防事業等を実施する所管課との連携により、法人のノウハウを生かした事業展開を図ります。

また、本会が実施しています地域福祉推進事業・介護予防事業など諸事業の実施にあたり、当該センターの積極的な活用を図り、地域福祉推進や介護予防の中核施設としての役割を担うべく管理運営を目指します。

「老人介護支援センター」では、地域の高齢者の実態把握を進め、高齢者や、その家族等の身近な相談窓口として、高齢者の様々な生活課題に応じ、公的サービスをはじめ、インフォーマルな地域活動等含め、幅広い福祉資源の情報提供に努め、懇切丁寧な相談を実施します。

介護保険事業におきましては、利用者本位の介護サービスの提供はもとより、利用者の持てる力を最大限に引き出す自立支援に力を入れた介護サービスを目指すとともに、先に述べましたとおり利用者を取り巻く家族や地域に目を向け地域福祉の推進を図ります。

北部福祉ステーションでは、介護事業を含め、このような取り組みから、高齢者福祉、地域福祉の推進を常に念頭に置いた事業運営を図ることを基本方針とします。

(2) 指定管理者を希望する理由・目的を提示してください。

高齢者福祉センターは、高齢者福祉、地域福祉の推進のための施設であり、こうした目的は本会の設立目的そのものであります。本会の地域福祉推進においては、地域に根差した活動を展開することが求められ、市内の複数の拠点で展開することが必要となります。

また、地域福祉の推進は、地域のさまざまな福祉課題に対し、各種制度や地域住民の取組みの中で解決できる仕組みを構築していくことです。特に社会情勢が目まぐるしく変化していく中で、地域の福祉課題をしっかりと捉えることが重要となります。

介護事業においては、地域の高齢化が進む本市において、事業を通じて地域の福祉課題を捉えるための、大きなツールの一つと位置づけています。このような役割から介護サービスの利用者への質の高いサービス提供のみでなく、市内の各地域で介護事業を開発することで、地域とのつながりを強め、地域福祉推進の展開につなげていきたいと考えています。

北部福祉ステーションは高齢者福祉センターとデイサービスセンターを併せ持つ施設であり、本会事業推進にあたって重要な事業拠点と考えています。

欄が不足する場合は、同様の書式で別紙（A4版）を作成してください。

## 2 組織体制・職員配置等

### (1) 管理運営の組織体制を提示してください。

管理体制については、北部福祉ステーション施設長を配置し、高齢者福祉センター所長は施設長が兼ねます。介護事業所にはそれぞれ事業所所長を配置し、事業の管理を行っています。

施設長は主に現場での業務管理を行い、それぞれの事業運営の方針や、個別の事業における専門性を要する対応等の管理については、本部の総務課、地域福祉課、介護事業課においてグループ制を設け管理体制を構築しています。

また、管理運営にあたっては専門職の確保が重要です。しかし、人材確保に関しては、ハローワークや求人広告、ホームページ等の多様な媒体で広く募集を行い人材の確保に努めていますが、特に看護師、介護支援専門員の確保は本会においても苦慮しているのが実情です。

介護事業の実施については、看護師等有資格者が確保できないと人員基準を満たせないところであります、多くの事業所の課題となっています。

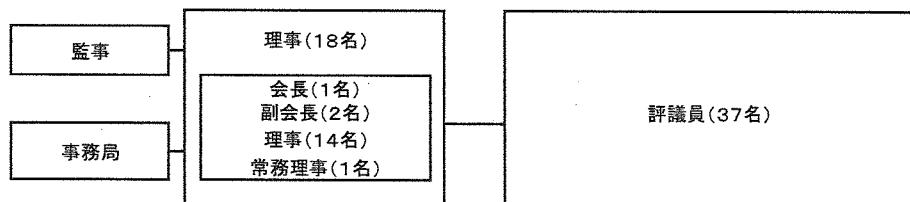
在宅介護の介護事業所は規模が小さいため、一人の専門職の退職が、その事業所のサービスに大きく影響を与えかねない実情があります。

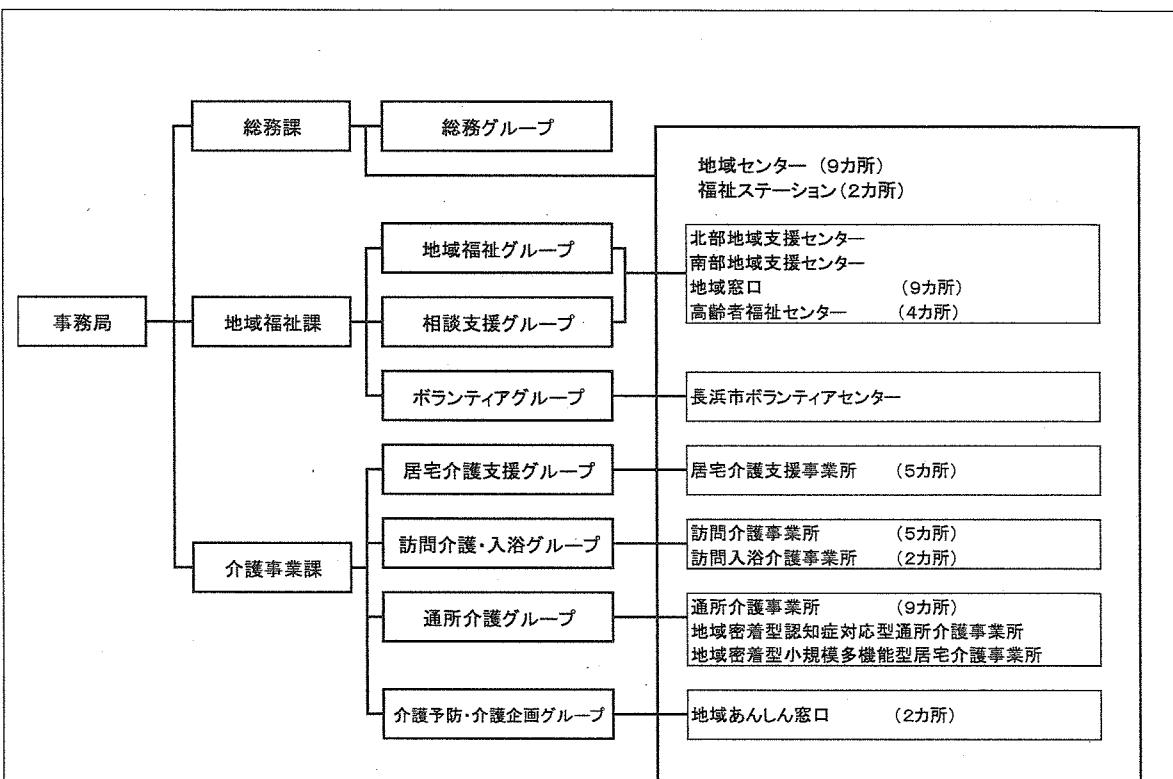
本会は、市内で10カ所の通所介護事業所の他、訪問介護事業所、居宅介護事業所等多くの事業を展開していますので、有資格者の急な退職等の不測の事態についても、他の事業所との調整により安定したサービス提供が可能です。

また、サービス向上のため、歯科衛生士、理学療法士等の専門職の確保も今後計画をしています。1事業で1名必要とまでならない職種などは、複数事業所を有することで常勤職員の採用を可能とし、多様な専門職の確保を目指しサービス向上につなげていきたいと考えています。

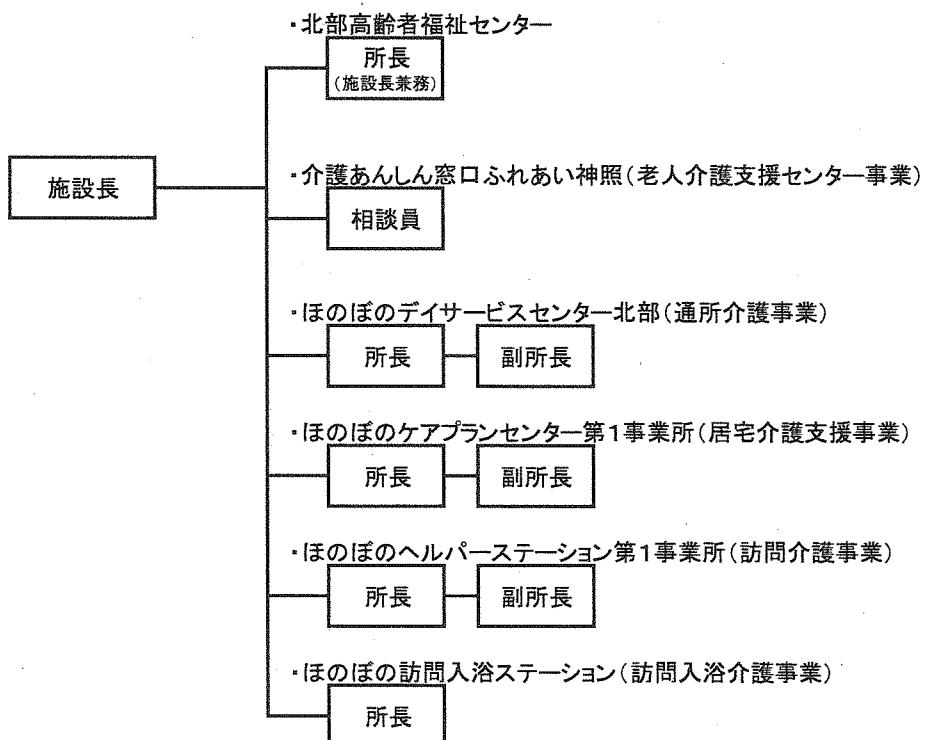
こうしたスケールメリットを生かした対応により、継続的に質の高い安定したサービス提供を続けることを目指し体制整備を図ります。

### ●組織体制図





### ● 北部福祉ステーション



(2) 管理運営に係る職員配置を提示してください。

別紙1 職員配置表のとおり

(3) 人材育成の考え方や職員の研修計画等を提示してください。

地域福祉事業、介護事業は、職員の質に大きく左右されますので、人材育成は本会の経営において大きな柱と位置付けています。

今年度より人事制度の改定を行い、評価制度の導入や等級制度の再構築をいたしました。人事制度の整備の中で、適材適所の人事配置、職員の育成指導に力を入れています。その他、昇級要件に社会福祉士、介護福祉士等の資格要件を設けるなど、職員の有資格化にも取り組んでいます。

また、本会は多くの事業所を展開していますので、人事異動等を通じ、職員の視野を広げるなど、職員のレベルアップを図り、より質の高いサービス提供を目指しています。

さらに、本会は正規職員に対し、嘱託職員（一年単位の契約職員）の比率が高いという課題があります。事業所所長、副所長といった主要なポストの正規化、また、次の世代を担う職員育成の観点から、昨年度より正規登用制を設けました。

介護業界は離職率の高い業種と言われていますが、優秀な職員をしっかりと雇用し、また育てていくことが重要と考えています。

職員研修にも力を入れ、個別の研修目標・研修計画、採用時研修プログラムを定め、職員育成に努めます。また、以前は、専門職種の研修等は、外部研修への参加が中心で多くの職員の参加が難しい面がありましたが、合併により組織規模が拡大したことで、独自に講師を招き、課題に応じた研修の開催が可能となり、多くの職員に研修参加の機会を設けることができ、さらなる専門性の向上を目指しています。

※別紙2参照【平成24年度 各種事業研修計画】

欄が不足する場合は、同様の書式で別紙（A4版）を作成してください。

### 3 利用促進等

- (1) 施設の利用促進に向けた具体的な取組（施設の特色を活かした自主事業の展開を含む。）及び達成目標を提示してください。

#### 【高齢者センター事業】

高齢者福祉センターでは、高齢者や地域住民が健康でいきいきとした生活が送れる交流・憩いの場を提供するとともに、仲間づくりや健康維持のために、各種生きがい活動事業（地域福祉事業）の実施や相談窓口を開設し、地域福祉推進の拠点として運営管理いたします。また、趣味活動で得た技能を仲間とともに地域に貢献できるボランティアの人材育成に努めます。

具体的な取り組みとしては、次のとおりです。

##### ◎貸館事業の公平・適切な運営

地域住民の福祉活動拠点、交流・憩いの場として福祉ステーションを活用し、公の施設として適切な管理運営に努めます。

※センター開館日 月～金曜日 9:00～17:00（休館日 土・日・祝日・12/29～1/3）

- 福祉団体（ボランティア・老人クラブ・民生委員・子育てサークル等）の活動拠点として活用し、地域住民自身によるボランティア活動・福祉活動の推進を図ります。
- 地域住民による自主グループ・趣味サークルの活動場所として提供することで、地域住民の健康増進と交流機会の促進、地域の絆を深めます。

##### ◎地域福祉事業の展開

高齢者や子育て世代等を対象に、各種講座・相談窓口を開設し、地域の絆づくり、交流を深めるとともに、地域の憩いの場として地域住民（閉じこもり高齢者や子育て世代など）の居場所づくりを促進し、地域福祉の推進を図ります。また、各講座・相談会等開催については、本会ボランティアセンターとの協働により、ボランティア・地域の福祉団体（地区社協、民生委員児童委員、日赤奉仕団、老人クラブ、その他福祉関係団体等）との連携を深め、協働関係を構築・事業展開を図ります。

##### ■ 外出支援事業 ※地域送迎サービス事業（実施年度：平成26年度～30年度）

高齢者等の閉じこもり予防を目的として、福祉ステーションと各自治会、大型量販店（買い物支援・生活支援）をむすぶバスを運行させます。バスの運行で福祉ステーションをより身近な憩いの場所として活用し、地域住民の利用促進を図ります。

開催日時：毎月第3火曜日 10:00～15:00 運行

行程：各自治会館 ⇄ ステーション ⇄ 大型量販店

■ 健康相談とワンコインカフェ（実施年度：平成 26 年度～30 年度）

地域住民の健康増進を図るため、こころやからだの病気、生活習慣改善等についての健康相談を行います。また健康相談に併せてワンコインカフェ（100円カフェ）を開催し、地域の憩いの場として福祉ステーションを活用します。

開催日時：毎月一回 10:00～15:00

内 容：(1)看護師・歯科衛生士・栄養士等による健康相談

(2)ワンコインカフェの開催

※健康茶・紅茶・コーヒー・ジュース等の提供

※映画会やカラオケ・レクリエーション等の開催

※健康体操・転倒予防ミニ教室など健康増進のための教室開催

■ 生きがいづくり講座の開催とサークル活動支援

（実施年度：平成 26 年度・29 年度）

高齢者等の生きがいづくりを促進するため、各種趣味活動への導入講座を開催し、高齢者の活動的で豊かな余暇を応援します。また、講座参加者が中心となるサークル活動の団体化を支援することで地域のつながりを深めます。

開催回数：6 回連続講座（5 月～11 月の毎月 1 回）

内 容：いきがいづくり講座（例 カメラ・パソコン・エアロビ・健康麻雀・園芸など）

■ 子育て広場（音楽広場）の開催と子育て相談・妊産婦相談

（実施年度：平成 27 年度・30 年度）

地域の未就園児等を対象に、親子サークル活動を促進するため、子育て広場を開催し子どもの豊かな表現力を高めることと親子の愛情を深め育てます。また、保健師等による子育て相談・妊産婦相談を開催し、地域の健全な児童育成を推進します。

開催日時：月 1 回 10:00～12:00

内 容：(1)子育て教室の開催

（母子・父子を対象とした、未就園児の音楽と体操広場）

(2)子育て相談・妊産婦相談

■ 退職世代講座と仲間づくり活動支援（実施年度：平成 28 年度）

65 歳を迎えた方を対象に「体力測定」「介護予防講座」「認知症講座」等、老い支度のための学習会を開催します。また、参加者同士（同級生）サークル活動結成を支援し高齢者の仲間づくりを支援します。

開催回数：全 6 回講座

内 容：(1)体力測定や介護予防講座・認知症講座・生活習慣病予防講座などの健康に関する講座、遺言やエンディングノート・相続や税金など生活に関する講座を開催します。

(2)受講者の仲間づくり・サークルづくり支援

■ 福祉講演会の開催（実施年度：平成 26 年度～30 年度）

地域住民を対象に福祉課題に対する研修や講演会を開催し、地域住民への福祉意識の啓発と福祉の担い手の発掘・育成を図ります。また地区社会福祉協議会や公民館事業と連携し開催することで、地域・施設間の連携を強化します。

開催回数：年 1 回

内 容：福祉課題等に対する研修・講演会

### 【介護保険事業】

利用者から選ばれる施設・事業所の運営を目指し、利用者が安心・安全に在宅で生活できるよう、本会のもつ様々な社会資源を提供できるように連携します。また、利用者の新たなニーズに対しても社会資源の開発や育成に努めます。

具体的な取り組みとしては、次のとおりです。

- 理学療法士の配置を予定しており、利用者の自立を促す個別メニューの作成により、運動器機能の低下を予防し、維持・向上に努めます。(通所介護事業)
- 歯科衛生士を配置し、口腔機能が低下している利用者に対し口腔機能向上を目的として個別に口腔の清潔を指導し、摂食・嚥下訓練の指導を行います。(通所介護事業)
- 介護職員の内、介護福祉士が40%以上の配置を目指し、質の高いサービスを提供します。(サービス体制強化加算Ⅰの実施) (通所介護事業)
- 祝祭日の開所を行っていますが、さらに日曜日、年末年始の運営に関し、今年度、利用者意向アンケートの実施を予定しており、利用意向を確認の上、開所を検討します。(通所介護事業・訪問入浴介護事業)
- 早朝、延長預かりを充実させ、利用者の安心感や家族の介護負担軽減等レスパイト機能の充実を図ります。(通所介護事業)
- 地域包括支援センター、居宅介護支援事業所等への定期的な連絡に加え、空き状況を報告し、利用促進を図ります。
- 利用者の在宅生活を支えるサービスとして、医療機関や他の福祉機関、福祉サービス等とのネットワークの構築および強化と本会内の各部門の連携を強化します。
- 家族との交流事業を行い事業への理解を深めていただくと共に気軽に介護相談ができる機会を設けます。(通所介護事業)
- 入浴設備の機能を生かし、寝たままの状態でも安心・安全・丁寧な入浴介助を実施し、利用者の満足度向上を目指したサービスの提供をすすめます。(通所介護事業)
- 365日24時間連絡体制の整備、主任ケアマネージャーの配置等、特定事業所加算Ⅱの算定できる体制をとります。(居宅介護支援事業)

**介護サービス事業概要**

事業所名	事業種類	開所日	営業時間		定 員				
			サービス提供時間						
	加算種別								
ほのぼの デイサービス センター北部	備考								
	通所介護事業	月～土	8時30分～17時15分 9時20分～16時30分	35					
	・入浴介助加算 ・サービス提供体制加算Ⅰ(H.26.4～予定) ・処遇改善加算Ⅰ ・口腔機能向上加算(H25.10～予定) ・個別機能訓練加算Ⅱ(H26.4～予定) ・運動器機能向上加算(H26.4～予定)								
	平成25年度にアンケート実施し、日曜日・年末年始の開所を検討 必要に応じ個別にサービス提供時間の延長対応の実施								
	居宅介護 支援事業	月～金	8時30分～17時15分	△					
		年末年始祝祭日除く	8時30分～17時15分						
	・特定事業所加算Ⅱ(H26～予定)								
	24時間365日連絡体制確保								
	訪問介護事業	月～土	8時30分～17時15分	△					
		年末年始を除く	7時～21時						
ほのぼの ヘルパーステーション 第1事業所	・特定事業所加算Ⅱ ・処遇改善加算Ⅰ								
	年末年始、日曜日、一部サービス提供								
	訪問入浴事業	月～金	8時30分～17時15分	△					
		年末年始を除く	8時30分～17時15分						
	・処遇改善加算Ⅰ								
	平成25年度にアンケート実施し、土曜日の開所を検討								

欄が不足する場合は、同様の書式で別紙（A4版）を作成してください。

【達成目標】(高齢者福祉センター事業)

年度	利用者数	積算根拠
平成26年度	2,600人	(H24年度実績) 1,896人 ■施設ボランティア 753人
平成27年度	2,600人	■介護予防教室等(ひまわり教室・介護者教室等) 496人 ■貸館等 647人
平成28年度	2,600人	(高齢者センター事業見込み) 700人 ■行事参加者・講座参加者・相談者等 平均 600人
平成29年度	2,600人	□地域送迎+健康相談・カフェ 30名×12か月=360人 □生きがい講座 20名×6回=120人(実施 H26.H29) □子育て・相談 30名×12か月=360人(実施 H27.H30) □退職世代講座 20名×6回=120人(実施 H30)
平成30年度	2,600人	■行事ボランティア 100人(年間行事回数 20回×5人)

【達成目標】(通所介護事業)

年度	利用者数	積算根拠
平成26年度	6,909人	長浜市における高齢者人口は今後5年間で約8.7%、要介護認定者数は5.2%の伸びが見込まれています。
平成27年度	6,950人	長浜北部福祉ステーションの位置する北部圏域(第5期長浜ゴールドプランで設定される生活圏域)は、高齢者人口が2番目に多い圏域です。
平成28年度	6,991人	北部圏域のここ5年の高齢者人口の伸びも約13%と市全体を上回る伸びとなっており、サービス利用者は市内でも大きく増加方向にあります。
平成29年度	7,032人	利用実績に関しては、ここ数年、祝日営業、サービス提供時間の拡大等サービス向上に努めるものの、平成20年度からで17.8%減少しています。
平成30年度	7,074人	圏域自体の通所介護事業所は認定者数に対して少ないものの、旧長浜市地域、あるいは隣接する浅井、びわ、虎姫圏域には、多くの通所介護事業所があり、思うような利用者の獲得が困難な状況にあります。

		運動器機能向上等のサービス向上に取り組み利用促進を図り、現行の定員30名から35名への引き上げを予定しているものの、競争の激しい地域であり、利用者数の目標は、平成25年度利用者数見込6,868人から5年間で3%増と積算しています。
--	--	---

(2) 地域・関係機関・ボランティア等との連携についての考え方や方策を提示してください。

本会では、地域のあらゆる人が関わりをもち、身近な生活課題に対応できるよう地域におけるネットワークを強化するため、地域福祉の担い手としての本会の役割を認識し事業運営を進めていきます。

高齢者センターにおいては、社会福祉協議会の機能（地域福祉コーディネーター・ボランティアコーディネーター）やネットワークを活用し、地域・関係機関団体（地区社協・民生委員・ボランティア・地域の福祉団体）と連携・協働し、住民の参画による地域福祉を推進します。

介護事業においては、介護保険などの制度上のサービスと、ボランティアをはじめとする本会の有する独自のサービスや、地域の医療機関・福祉機関等とのネットワークを活用し、多くの高齢者が望む住み慣れた家で安心・安全に暮らすことができるよう利用者と介護者を支援します。

具体的な方策としては、夏まつり・お花見などのイベントの実施にあたっては、地域のボランティア等と連携します。

また、出前講座等の地域からの要望に応じるなど、介護についての専門機関として、そのノウハウの提供に努めます。

このような取り組みの中で、地域の中のサービス実施機関として、住民に対する介護、福祉活動についての理解の促進を図っていきます。

(3) 施設のPRや情報提供など広報活動についての効果的な取組を提示してください。

広報活動については、本会広報誌（年4回市内全戸配布）およびホームページ内において、取り組み行事の紹介および案内等を行い地域住民の方への周知をおこなうとともに、講座等の事業の開催等については報道機関への記事掲載の依頼や自治会回覧での周知を依頼し、広報活動に努めます。

また、介護事業所の広報「ほのぼのだより」を毎月発行し、センターでの取り組みを紹介し、利用者・その家族および介護支援事業所などに配布し情報提供に努めます。

欄が不足する場合は、同様の書式で別紙（A4版）を作成してください。

#### 4 サービス向上等

(1) 利用者等からのニーズの把握方法を提示してください。

- ・ 年1回利用者アンケートを実施し、意見・要望等を把握し利用者のニーズに応じたサービスの質の改善を図ります。
- ・ 施設内に意見箱を設置し、利用者の意見・要望を把握する取組を行ないます。
- ・ 地域の日赤奉仕団・民生委員やボランティアを積極的に受入れて、施設や事業への認知や理解を深めていただくとともに、このような市民の方の意見や感想を伺うことで更なるサービスの質の向上を図ります。
- ・ 本会は、理事・評議員に、地域の福祉関係団体の多数の方の参画をいただいています。また、地域福祉を推進する組織として、民生委員児童委員協議会をはじめ、自治会やボランティア団体等との関係づくりに力を入れています。こうした方々からのご意見もいただき管理者目線・事業者目線でなく、市民目線でサービスの改善を図ります。
- ・ センター利用後の報告書にアンケート欄、満足度調査欄を設け運営管理の改善に努めます。(高齢者福祉センター事業)
- ・ 施設内での情報共有の他、市内で複数の在宅介護事業を展開していますので、介護事業課を中心に法人内の事業所間情報を共有し、利用者ニーズの把握に努め、サービス改善を図ります。(介護事業)
- ・ 湖北地域介護相談員の派遣事業による相談員からの助言、利用者の声の反映に努めます。(通所介護事業)
- ・ 「連絡帳」により利用者や介護者等からの要望や、在宅での様子を把握しニーズを取り入れていきます。(通所介護事業)

(2) 利用者等からの苦情等に対する対応について提示してください。

- ・ 事業所に苦情相談窓口を設置し、利用者の意見、要望や苦情を受け止め、サービスの改善に努めます。また、苦情対応マニュアルを整備し、迅速かつ適切な対応に努めます。
  - ① 苦情に対する常設の窓口として、相談担当者(所長)を配置する。また、担当者が不在の時は、基本的な事項については、誰でも対応できるよう体制を整えるとともに、担当者が責任をもって対応します。
  - ② 苦情があった場合には、ただちに相談担当者が相手方に連絡を取り、直接訪問するなどして、詳しい事情を聞くとともに、当該担当者からも事情を確認します。
  - ③ 相談担当者が必要であると判断した場合には、事業所内で検討会議を行います。
  - ④ 検討結果等に基づき必ず翌日までには相手方に相談担当者が連絡を行います。
  - ⑤ 記録を台帳に保管し再発防止に役立てます。
  - ⑥ 苦情の内容によっては行政窓口等を紹介します。

- 事業所での解決が困難な場合は法人としての苦情解決体制を整備し対応にあたります。また、苦情、要望の裏には利用者のニーズがあります。利用者や家族の方にとつては、普段お世話になっているという意識の中で、直接事業所に申し出ることに抵抗のある方もおられます。事業所の窓口に加え法人の窓口体制を置くことで、広く苦情、要望等を申し出られる体制整備に努めています。
    - ① 苦情受付担当者（旧市町地域ごとに設けたセンター長）を配置します。
    - ② 苦情解決責任者（総務課長、地域福祉課長、介護事業課長）を配置します。
    - ③ 第3者委員の設置（福祉施設関係者2名 高度な法律知識を有する者1名）
    - ④ 上記体制により、要綱・マニュアルを定め、苦情解決、改善、再発防止にあたります。
  - 事業所や法人の窓口体制はもとより、県運営適正化委員会、長浜市など他の苦情窓口機関を契約時の重要事項説明書に記載するなど周知に努めています。
  - 毎日のミーティングの際に、利用者の声を職員全体で共通理解して対応します。
  - 本会で行う他のサービスや地域とのネットワークを活かし、そのニーズや苦情等の把握に努め、迅速に対応を行います。
- (3) その他サービスの質を維持・向上するための取組について提示してください。
- 公の施設であることを念頭におき、常に公正な運営をします。
  - 法令を遵守し、信頼の堅持に努めます。
  - 施設の安全を保つため、日頃からの施設管理と環境整備を実施します。
  - 職員の資質の向上を目指し、内部・外部研修などへの参加ができるよう環境を整え、人材育成に努めます。

欄が不足する場合は、同様の書式で別紙（A4版）を作成してください。

## 5 施設の管理運営等

(1) 施設の管理運営における経費節減のための取組について提示してください。

職員全員が常にコスト意識を持ち、経費節減・省エネに努めます。具体的な取組は次のとおりです。

- ・ 冷暖房設定の適正化に努めます。
- ・ 昼休みの消灯をはじめ不要部分の蛍光灯の間引き等節電に努めます。
- ・ 電灯等の適宜LED化をすすめます。
- ・ コピー用紙は両面印刷、裏紙利用等の節約に努めます。
- ・ 職員の適正配置、必要に応じ外部委託等導入し、人件費の適正化を図ります。
- ・ 法人全体で物品（車両、パソコン、記録用紙等）の一括購入、入札・見積もり合わせ等による適正価格での契約等により経費削減に努めます。
- ・ 電算システムの活用、各施設共通事務の管理部門一括処理等の事務事業の効率化を図ります。
- ・ その他、常にコスト意識を持ち、不要な支出をおさえ、また費用対効果を意識し、支出管理に努めます。

(2) 利用料金の設定及び設定根拠について提示してください。

区分	単位	使用料	利用料金(案)
教養娯楽室	1時間	300円	300円

(利用料金の設定根拠)

(利用料金の設定根拠)

目的外利用時の使用料ですので長浜市福祉ステーション条例と同額とします。

(3) 維持管理業務（清掃・保守点検・警備等）の内容、方法、頻度等について提示してください。

施設の維持管理については、法定点検、仕様に定める各種の保守、点検業務を適切に実施することはもとより、常に利用者の安全、安心、快適の視点から施設の保全に努めます。

別紙3 維持管理業務計画書（北部福祉ステーション）のとおり

欄が不足する場合は、同様の書式で別紙（A4版）を作成してください。

## 6 その他

### (1) 利用者の個人情報を保護するための取組を提示してください。

指定管理者募集要項による「長浜市個人情報保護条例」を遵守するとともに、別紙「社会福祉法人長浜市社会福祉協議会個人情報保護規程」を遵守し、個人情報保護に努めます。具体的な取り組みとしては、次のとおりです。

- ・ 個人情報のデータベースはパソコン等においてはパスワードによりデータの保護、紙媒体においてはキャビネットによる保管により適正な管理に努めます。
- ・ 本会管理施設間の情報ネットワーク（VPN）環境を整備しており、介護保険システムサーバー、文書ファイルサーバー等において情報管理を行い、セキュリティ対策行います。
- ・ 個人情報保護に関する職員の研修の実施により、職員の守秘義務の徹底を図ります。
- ・ 警備保障委託により、夜間、休日の警備を行います。

### (2) 施設の管理運営における環境に配慮した取組を提示してください。

職員全員が常に環境に配慮するように努めます。具体的な取組は次のとおりです。

- ・ 車両の入替等による購入時には、低公害車両を導入するように努めます。
- ・ リサイクルマークのある製品やリサイクルが可能な製品の購入に努めます。
- ・ ゴミを少なくする取組みやゴミの分別を確実に行います。（ペットボトルキャップ・プルトップ等の収集）
- ・ 通勤時・勤務中のエコドライブを心がけます。
- ・ 冷暖房温度の適正な設定や部屋の電灯の間引きなど消費電力削減に努め、CO<sub>2</sub>排出量を削減します。

### (3) 防災、防犯その他緊急時（災害・事故等）の対応及び危機管理体制について提示してください。

防災・防犯等危機管理については、消防計画作成をはじめ法令を遵守するとともに、災害時の職員参集や、万が一の施設内の事故への対応等について、各種マニュアルの整備しており、その徹底を図り、事故防止、事故対応等に備えていきます。

また、本会は多くの複数類似施設の管理を行っていますので、各施設での維持管理等のイレギュラーな事象への対応、事故報告、ヒヤリハット報告、再発防止の対策等を、法人全体で共有し、法人本部のバックアップのもと各施設の施設管理能力向上に努め、問題が発生する前に未然に対応を図ることを重視し施設管理業務を行っていきます。

- 消防計画（防火管理者、自衛消防隊の設置、避難訓練・消火訓練等の実施）
- AED（自動体外式除細動器）の設置と、救急救命講習の実施
- 警備保障業務委託
- 災害対応マニュアル（緊急連絡体制、職員参集基準、救援本部体制等）の整備
- 本会の取り組みとしてのB C P（事業継続計画）に則り、災害時の対応及び福祉避難所の開設とサービス事業の早期復旧に努めます。

- 事業所所長から連絡に応じ、総務課、介護事業課をはじめ関係部署職員が連携し事態収拾にあたります。さらに、気象等の自然災害に対しては日頃から情報収集に關係機関と連携し、事態に応じて事業の休止・中止を施設管理者に的確に命じ未然に危機を回避するように努めます。
- 利用者の容態急変等の緊急事態に備え対応マニュアルを整備し、速やかに消防、医療機関と連携を取り、迅速な対応を図ります。
- 送迎時は携帯電話を常備し、緊急時の連絡を迅速に行えるようにします。
- 車両事故防止のための取り組み（車輌点検の実施、運行日記の記録、夜間の蛍光ベストの着用、送迎前のアルコール検知器測定）を実施します。
- 感染予防の取り組みに努めます。（検便の実施、タオルや浴槽の消毒、手洗い、うがいの励行、感染予防の研修参加、職員のインフルエンザ接種に対する補助の実施）
- 衛生管理に努めます。（害虫駆除、来所者を含めてアルコール手洗い励行、センター内外の清掃等）
- 介護事業の実施にあたり各種マニュアルを整備し、転倒、誤嚥、誤飲などのリスクに備え、事故等の防止、発生時の迅速な対応に努めます。（別紙4参照 「各種事業マニュアル一覧」）

(4) 同様・類似の業務の実績等があれば、記入してください。

● 指定管理施設管理実績（平成25年8月1日現在）

東部福祉ステーション

- ・高齢者福祉センター事業
- ・通所介護事業
- ・老人介護支援センター事業

北部福祉ステーション

- ・高齢者福祉センター事業
- ・通所介護事業
- ・訪問介護事業
- ・訪問入浴介護事業
- ・居宅介護支援事業
- ・老人介護支援センター事業

浅井デイサービスセンター

- ・通所介護事業

びわデイサービスセンター

- ・通所介護事業

湖北デイサービスセンター

- ・通所介護事業

### 高月福祉ステーション

- ・高齢者福祉センター事業
- ・通所介護事業
- ・訪問介護事業
- ・特定旅客自動車運送事業
- ・居宅介護支援事業  
木之本福祉ステーション
- ・高齢者福祉センター事業
- ・通所介護事業
- ・訪問入浴介護事業

### 西浅井デイサービスセンター

- ・通所介護事業
- ・認知症対応型通所介護事業
- ・訪問介護事業
- ・居宅介護支援事業

### ●指定管理施設以外での介護保険事業実績（平成 25 年 8 月 1 日現在）

通所介護事業	1 か所	保健センター虎姫分室[行政財産使用許可]
訪問介護事業	2 カ所	浅井福祉センター[所有施設] 余呉高齢者福祉センター[行政財産使用許可]
居宅介護支援事業	2 カ所	浅井福祉センター[直営施設] 余呉高齢者福祉センター[行政財産使用許可]
小規模多機能型居宅介護事業	1 か所	ひなたぼっこ（木之本）[所有施設]

### ●地域福祉推進業務実績（平成 25 年 8 月 1 日現在）

南部地域支援センター	長浜市社会福祉センター[所有施設]
ボランティアセンター	"
北部地域支援センター	木之本福祉ステーション[指定管理施設]
地域窓口	7 か所 上記以外の合併前旧市町域単位に設置

※おもな業務は、「様式 5 号 団体概要 P2」に記載

### ●施設管理業務実績（平成 25 年 8 月 1 日現在）

上記、指定管理施設 8 施設のほか
長浜市社会福祉センター[所有施設]
浅井福祉センター[所有施設]
びわ高齢者福祉センター[賃貸借施設]

ひなたぼっこ（小規模多機能型居宅介護事業）（木之本）[所有施設]

欄が不足する場合は、同様の書式で別紙（A4版）を作成してください。

## 7 自由提案

その他施設の管理運営業務を効果的・効率的に推進していくために提案したいこと、貴団体の独自性やアピールしたいことがあれば、記入してください。

本会は、介護保険制度などの制度上のサービスのみならず、地域に根ざしたボランティアをはじめとする独自の多種多様なサービスを有していることから、それぞれのサービスが連携することで住み慣れた地域で安心・安全に暮らしたいという思いを実現させることができる唯一の民間団体であります。

今後さらに高齢化が進み、高齢者世帯等の福祉ニーズが高まる中、当該施設を重要な事業拠点として、地域福祉と一体となって支援できる体制を構築していきます。そして、地域に必要不可欠な存在となるように創意工夫と努力を惜しまず重ねていきます。

また、地域内にある介護事業所の中心的役割を果たすべく、職員研修や交流、情報交換を積極的に進め、地域全体の介護サービスの質の向上を図り市民に利益を還元できるように努めます。

欄が不足する場合は、同様の書式で別紙（A4版）を作成してください。

別紙1【様式2 2(2)】

高齢者福祉センター

役職	担当業務内容	資格・能力等	雇用形態	勤務形態
施設長 兼高齢者福祉 センター所長	施設全般管理業務 高齢者センター事業	市行政経験者	常勤	通常勤務 8:30-17:15
相談員 兼事務員	施設全般管理業務 高齢者センター事業	高齢者センター 相談員経験5年	常勤	通常勤務 8:30-17:15

通所介護事業

役職	担当業務内容	資格・能力等	雇用形態	勤務形態
所長	管理全般 相談業務 介護業務	社会福祉主事 介護福祉士 甲種防火管理者 実務経験15年	常勤	変則勤務 週38.75時間
副所長	管理補佐 相談業務 介護業務	介護福祉士 実務経験7年	常勤	変則勤務 週38.75時間
生活相談員	相談業務	社会福祉主事 介護福祉士 実務経験5年	常勤	変則勤務 週38.75時間
看護師	看護業務 機能訓練指導業務	看護師 実務経験4年	常勤	変則勤務 週38.75時間
介護職員	介護業務	ヘルパー2級 実務経験5年	常勤	変則勤務 週38.75時間
介護職員	介護業務	介護福祉士 実務経験3年	常勤	変則勤務 週38.75時間
介護職員	介護業務	ヘルパー2級 実務経験1年	常勤	変則勤務 週38.75時間
介護職員	介護業務	ヘルパー2級 実務経験7ヵ月	常勤	変則勤務 週38.75時間
理学療法士	個別機能訓練計画作成 機能訓練指導	理学療法士 新規採用	常勤	1.9時間／週

役職	担当業務内容	資格・能力等	雇用形態	勤務形態
看護師	看護業務 機能訓練指導業務 介護業務	看護師 実務経験 2 年	非常勤	30 時間／週
看護師	看護業務 機能訓練指導業務 介護業務	看護師 実務経験 2 年	非常勤	4 時間／週
看護師	看護業務 機能訓練指導業務 介護業務	准看護師 実務経験 1 年	非常勤	10 時間／週
看護師	看護業務 機能訓練指導業務 介護業務	准看護師 実務経験 7 カ月	非常勤	10 時間／週
歯科衛生士	口腔ケア指導業務	歯科衛生士 実務経験 4 カ月	非常勤	6.5 時間／週
介護員	介護業務	ヘルパー 2 級 実務経験 11 年	非常勤	30 時間／週
介護員	介護業務	ヘルパー 2 級 実務経験 9 年	非常勤	20 時間／週
介護員	介護業務	ヘルパー 2 級 実務経験 7 年	非常勤	20 時間／週
介護員	介護業務	介護福祉士 実務経験 3 年	非常勤	20 時間／週
介護員	介護業務	ヘルパー 2 級 実務経験 1 年	非常勤	20 時間／週
介護員	介護業務	ヘルパー 2 級 実務経験 6 カ月	非常勤	20 時間／週
介護員	介護業務	ヘルパー 2 級 実務経験 6 カ月	非常勤	16 時間／週
運転手	運転業務	普通自動車免許 実務経験 4 年	非常勤	18 時間／週
運転手	運転業務	普通自動車免許 実務経験 2 年	非常勤	18 時間／週

居宅介護支援事業

役職	担当業務内容	資格・能力等	雇用形態	勤務形態
所長	管理全般 指導業務 ケアマネジメント業務	介護支援専門員 介護福祉士 実務経験 7年	常勤	通常勤務 8：30-17：15
副所長	管理補佐 ケアマネジメント業務	主任介護支援専門員 介護支援専門員 介護福祉士 実務経験 9年	常勤	通常勤務 8：30-17：15
介護支援 専門員	ケアマネジメント業務	介護支援専門員 介護福祉士 実務経験 5年	常勤	通常勤務 8：30-17：15
介護支援 専門員	ケアマネジメント業務	介護支援専門員 介護福祉士 実務経験 1年	常勤	通常勤務 8：30-17：15
介護支援 専門員	ケアマネジメント業務	介護支援専門員 介護福祉士 実務経験 13年	非常勤	24時間／週
介護支援 専門員	ケアマネジメント業務	介護支援専門員 介護福祉士 実務経験 11年	非常勤	23時間／週
介護支援 専門員	ケアマネジメント業務	介護支援専門員 介護福祉士 実務経験 4年	非常勤	23時間／週
介護支援 専門員	ケアマネジメント業務	介護支援専門員 介護福祉士 実務経験 5年	非常勤	31時間／週

訪問介護事業

役職	担当業務内容	資格・能力等	雇用形態	勤務形態
所長	管理全般 指導業務 介護業務	介護福祉士 社会福祉主事 実務経験 17年	常勤	通常勤務 8:30-17:15
副所長	管理補佐 指導業務 介護業務	介護福祉士 実務経験 9年	常勤	通常勤務 8:30-17:15
サービス提供責任者	指導業務 介護業務	介護福祉士 実務経験 8年	常勤	通常勤務 8:30-17:15
サービス提供責任者	指導業務 介護業務	介護福祉士 実務経験 9年	常勤	通常勤務 8:30-17:15
介護職員	介護業務	2級ヘルパー 実務経験 5年	常勤	通常勤務 8:30-17:15
介護職員	介護業務	2級ヘルパー 実務経験 4年	常勤	通常勤務 8:30-17:15
介護職員	介護業務	2級ヘルパー 実務経験 1年	常勤	通常勤務 8:30-17:15
介護職員	介護業務	2級ヘルパー 実務経験 6ヶ月	常勤	通常勤務 8:30-17:15
介護員	介護業務	2級ヘルパー 実務経験 8年	非常勤	5時間／週
介護員	介護業務	2級ヘルパー 実務経験 10年	非常勤	3時間／週
介護員	介護業務	2級ヘルパー 実務経験 15年	非常勤	8時間／週
介護員	介護業務	2級ヘルパー 実務経験 14年	非常勤	1時間／週
介護員	介護業務	介護福祉士 実務経験 13年	非常勤	8時間／週
介護員	介護業務	介護福祉士 実務経験 8年	非常勤	5時間／週
介護員	介護業務	2級ヘルパー 実務経験 13年	非常勤	9時間／週

役職	担当業務内容	資格・能力等	雇用形態	勤務形態
介護員	介護業務	介護福祉士 実務経験13年	非常勤	12時間／週
介護員	介護業務	2級ヘルパー 実務経験17年	非常勤	4時間／週
介護員	介護業務	2級ヘルパー 実務経験10年	非常勤	5時間／週
介護員	介護業務	介護福祉士 実務経験2年	非常勤	10時間／週
介護員	介護業務	介護福祉士 実務経験1年	非常勤	4時間／週
介護員	介護業務	2級ヘルパー 実務経験20年	非常勤	6時間／週
介護員	介護業務	2級ヘルパー 実務経験12年	非常勤	1時間／週
介護員	介護業務	2級ヘルパー 実務経験11年	非常勤	8時間／週
介護員	介護業務	2級ヘルパー 実務経験9年	非常勤	7時間／週
介護員	介護業務	2級ヘルパー 実務経験17年	非常勤	8時間／週
介護員	介護業務	介護福祉士 実務経験11年	非常勤	18時間／週
介護員	介護業務	2級ヘルパー 実務経験10年	非常勤	8時間／週
介護員	介護業務	2級ヘルパー 実務経験8年	非常勤	21時間／週

訪問入浴介護事業

役職	担当業務内容	資格・能力等	雇用形態	勤務形態
所長	管理全般 介護業務	介護福祉士 実務経験 17年	常勤	通常勤務 8:30-17:15
介護職員	管理補佐 介護業務	介護福祉士 実務経験 7年	常勤	通常勤務 8:30-17:15
看護師	看護業務	看護師 実務経験 6年	非常勤	10時間／週
看護師	看護業務	看護師 実務経験 5年	非常勤	18時間／週
看護師	看護業務	看護師 実務経験 1年	非常勤	9時間／週
介護員	介護業務	ヘルパー 2級 実務経験 17年	非常勤	7時間／週
介護員	介護業務	ヘルパー 2級 実務経験 12年	非常勤	14時間／週
介護員	介護業務	ヘルパー 2級 実務経験 12年	非常勤	2時間／週
介護員	介護業務	ヘルパー 2級 実務経験 10年	非常勤	8時間／週
介護員	介護業務	ヘルパー 2級 実務経験 6ヶ月	非常勤	6時間／週

老人介護支援センター

役職	担当業務内容	資格・能力等	雇用形態	勤務形態
相談員	あんしん窓口 相談業務	介護福祉士	常勤	通常勤務 8:30-17:15

別紙2【様式2 2 (3)】

【各種事業研修計画】

(内容は平成25年度実施予定)

【法人全体研修】

- ・明るい職場づくりのために(セクハラ・パワハラ防止)
- ・苦情から学ぶリスクマネジメント・コンプライアンス
- ・介護職員のメンタルヘルス

【通所介護事業職員全体研修】

- ・レクリエーションと機能訓練
- ・基礎介護援助技術

【居宅介護支援事業職員全体研修】

- ・自己覚知について
- ・ホワイトボードミーティングによる会議の進め方

【訪問介護職員全体研修】

- ・障害者総合支援法、虐待
- ・記録の書き方
- ・ボディメカニクスと介護技術

【訪問入浴介護職員全体研修】

- ・苦情対応
- ・感染症対応

【通所介護事業内部研修】

- ・認知症理解
- ・食中毒・感染症対策
- ・虐待防止について
- ・運転業務について

【居宅介護支援事業内部研修】

- ・面接の技術
- ・効果的な会議の持ち方
- ・認知症について

【訪問介護事業職員内部研修】

- ・介護技術の指導
- ・高齢者の献立と調理実習
- ・ケース検討の進め方

【訪問入浴介護職員全体研修】

- ・接遇マナーについて
- ・ケース検討の進め方

【通所介護職員外部研修】

- ・記録の書き方・音楽レクリエーション
- ・薬の知識
- ・身体拘束について

【居宅介護支援事業外部研修】

- ・介護支援専門員連絡協議会主催研修
- ・湖北介護サービス事業者連絡協議会主催研修
- ・医師会主催研修

**【訪問介護事業外部研修】**

- ・福祉用具の正しい使い方
- ・認知症について
- ・サービス提供責任者の役割

**【訪問入浴介護職員全体研修】**

- ・認知症対応
- ・グループワークの進め方

別紙3【様式2 5(2)】

維持管理業務計画書(長浜北部福祉ステーション)

区分	業務項目	業務内容	点検の頻度	点検方法	年間作業計画
建築物の維持管理	外観点検	仕上げ材の浮き、ひび割れ、はがれ、カビ等の発生状況の確認	2回／年	職員による	9月 3月
	落書き点検	施設内外における落書きの有無を確認	隨時	職員による	隨時
	防火対象物定期点検	消防法第8条の2の2の規定に基づく定期点検を実施	1回／月	職員による	1回／月
建築設備等の保守管理	空調設備保守点検	吸収式冷温水機、冷却塔、冷温水ポンプ、それらの自動制御機器の保守点検	2回／年	業者委託	5月 11月
	消防設備保守点検	自動火災報知設備・屋内外消火栓設備・非常用放送設備等の外観点検・機能点検・総合点検	2回／年	業者委託	8月 2月
	電灯設備点検	電灯設備の点検、電球等の交換	隨時	職員による	隨時
	ボイラー保守点検	浴室ボイラーの燃焼関係、真空装置関係等保守点検	2回／年	業者委託	6月 12月
	地下タンク保守点検	灯油地下タンク及び埋設配管の気密検査	1回／3年	業者委託	5月
備品等の維持管理	備品の維持管理	備品台帳の管理、備品の保守管理	隨時	職員による	隨時
	消耗品の管理等	消耗品の購入・管理・補給・交換等	隨時	職員による	随时
	車両の自主点検	車検に加えて、全車両について自点検を実施	1回／月	職員による	月末
植栽の維持管理	植え込みの剪定作業	植え込みの剪定作業	1回／年	業者委託	8月
	除草作業	敷地内の樹木・植え込み・芝生における除草作業	2回／年	業者委託	5月 8月
	その他の植栽の維持管理	敷地内の花壇の植栽、維持管理	隨時	ボランティア	随时
清掃業務	施設内定期清掃	床面掃除機かけ	隨時	職員による	隨時
		床面ワックスかけ			
		ガラス磨き上げ			
	トイレの清掃	床面モップ拭き、便器・洗面台清掃、鏡磨き上げ、汚物処理、トイレットペーパー・石鹼水補給、ドア拭き掃除	1回／日	職員による	1回／日
	玄関の清掃	玄関周辺の掃き掃除 自動ドアのガラス磨き上げ	1回／日	職員による	1回／日
	ホールの清掃	休憩所の床、ソファー・テーブルの清掃	隨時	職員による	隨時
	その他施設内外の清掃	その他の施設内外の清掃	隨時	職員による	隨時

区分	業務項目	業務内容	点検の頻度	点検方法	年間作業計画
保安警備業務	保安警備業務	開館時における事故・犯罪・災害の予防、日常の巡回、監視	隨時	職員による	随时
	機械警備	閉館時における機械警備による事故・犯罪・災害の予防	隨時	業者委託	閉館時※火災警報について常時
衛生管理等	害虫駆除	薰煙式による殺虫剤の散布	2回／年	業者委託	6月 12月
	受水槽清掃	高圧洗浄及び、次亜塩素ソーダによる槽内消毒、遊離残留塩素測定	1回／年	業者委託	8月
	感染症対策衛生管理	浴槽の洗浄	1回／日	職員による	毎日
		介護用品の滅菌器による消毒	1回／日	職員による	毎日
		従事者の健康診断・予防接種の推進	各 1回／年	医療機関	健康診断 1回／年 または採用時 予防接種 1回／年 流行期前
		配膳に関わるデイサービス職員の検便	1回／月	検査機関	1回／月
		マスク・使い捨て手袋の使用 消毒剤の設置	隨時	職員による	随时

## 社会福祉法人 長浜市社会福祉協議会 個人情報保護規程

平成18年2月13日規程第2号

### 目 次

- 第1章 総則（第1条－第3条）
- 第2章 個人情報の利用目的の特定等（第4条－第6条）
- 第3章 個人情報の取得の制限等（第7条－第8条）
- 第4章 個人データの適正管理（第9条）
- 第5章 個人データの第三者提供（第10条）
- 第6章 保有個人データの開示、訂正・追加・削除・利用停止（第11条－第12条）
- 第7章 組織及び体制（第13条－第15条）
- 第8章 雜 則（第16条）
- 附則

### 第1章 総則

#### （目的）

**第1条** この規程は、個人情報が個人の人格尊重の理念のもとに慎重に取り扱われるべきものであることにかんがみ、社会福祉法人長浜市社会福祉協議会（以下「本会」という。）が保有する個人情報の適正な取扱いの確保に関し必要な事項を定めることにより、本会の事業の適正かつ円滑な運営を図りつつ、個人の権利利益を保護することを目的とする。

#### （定義）

**第2条** この規程における用語の定義は、次の各号に定めるところによる。

- (1) 個人情報 生存する個人に関する情報であって、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述又は個人別に付された番号、記号その他の符号により当該個人を識別できるもの（当該情報のみでは識別できないが、他の情報と容易に照合することができ、それにより当該個人を識別できることとなるものを含む。）をいう。
- (2) 個人情報データベース等 特定の個人情報をコンピュータを用いて検索することができるよう体系的に構成した個人情報を含む情報の集合物、又はコンピュータを用いていない場合であっても、紙媒体で処理した個人情報を一定の規則にしたがって整理又は分類し、特定の個人情報を容易に検索することができる状態においているものをいう。
- (3) 個人データ 個人情報データベース等を構成する個人情報をいう。
- (4) 保有個人データ 本会が開示、訂正、追加、削除、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止を行うことのできる権限を有する個人データであって、その存否が明らかになることにより、本人又は第三者の生命、身体又は財産に危害が及ぶおそれがあるもの、又は違法若しくは不当な行為を助長し、又は誘発するおそれがあるもの以外をいう。
- (5) 本人 個人情報から識別され、又は識別され得る個人をいう。
- (6) 従業者 本会の指揮命令を受けて本会の業務に従事する者をいう。
- (7) 匿名化 個人情報から当該情報に含まれる氏名、生年月日、住所の記述等、個人を識別する情報を取り除くことで特定の個人を識別できないようにすることをいう。

### (本会の責務)

**第3条** 本会は、個人情報保護に関する法令等を遵守するとともに、実施するあらゆる事業を通じて個人情報の保護に努めるものとする。

## 第2章 個人情報の利用目的の特定等

### (利用目的の特定)

**第4条** 本会は、個人情報を取り扱うに当たっては、その利用の目的（以下「利用目的」という。）をできる限り特定するものとする。

- 2 本会は、利用目的を変更する場合には、変更前の利用目的と相当の関連性を有すると合理的に認められる範囲で行うものとする。
- 3 本会は、利用目的を変更した場合は、変更した利用目的について、本人に通知し、又は公表するものとする。

### (事業ごとの利用目的等の特定)

**第5条** 本会は、別に定める様式により、個人情報を取り扱う事業ごとに個人情報の種類、利用目的、利用・提供方法等を定める「個人情報取扱業務概要説明書」を作成するものとする。

### (利用目的外の利用の制限)

**第6条** 本会は、あらかじめ本人の同意を得ることなく前2条の規定により特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取り扱わないものとする。

- 2 本会は、合併その他の事由により他の社会福祉協議会等から事業を継承することに伴って個人情報を取得した場合は、あらかじめ本人の同意を得ないで継承前における当該個人情報の利用目的の達成に必要な範囲を超えて、当該個人情報を取り扱わないものとする。
- 3 前2項の規定にかかわらず、次の各号のいずれかに該当する場合には、あらかじめ本人の同意を得ないで前2条の規定により特定された利用目的の範囲を超えて個人情報を取り扱うことができるものとする。
  - (1) 法令に基づく場合
  - (2) 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
  - (3) 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
  - (4) 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより、当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。
- 4 本会は、前項の規定に該当して利用目的の範囲を超えて個人情報を取り扱う場合には、その取扱う範囲を真に必要な範囲に限定するものとする。

## 第3章 個人情報の取得の制限等

### (取得の制限)

**第7条** 本会は、個人情報を取得するときは、利用目的を明示するとともに、適法かつ適正な方法で行うものとする。

- 2 本会は、思想、信条及び宗教に関する個人情報並びに社会的差別の原因となる個人情報については取得しないものとする。

- 3 本会は、原則として本人から個人情報を取得するものとする。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、この限りでない。
- (1) 本人の同意があるとき。
  - (2) 法令等の規定に基づくとき。
  - (3) 個人の生命、身体又は財産の安全を守るため緊急かつやむを得ないと認められるとき。
  - (4) 所在不明、判断能力が不十分等の事由により、本人から取得することができないとき。
  - (5) 相談、援助、指導、代理、代行等を含む事業において、本人から取得したのではその目的を達成し得ないと認められるとき。
- 4 本会は、前項第4号又は第5号の規定に該当して本人以外の者から個人情報を取得したときは、その旨及び当該個人情報に係る利用目的を本人に通知するよう努めるものとする。

#### (取得に際しての利用目的の通知等)

**第8条** 本会は、個人情報を取得した場合は、あらかじめその利用目的を公表している場合を除き、速やかに、その利用目的を本人に通知し、又は公表するものとする。

2 本会は、前項の規定にかかわらず、本人との間で契約を締結することに伴って契約書その他の書面に記載された当該本人の個人情報を取得する場合その他本人から直接書面に記載された当該本人の個人情報を取得する場合は、あらかじめ、本人に対し、その利用目的を明示するものとする。ただし、人の生命、身体又は財産の保護のために緊急に必要がある場合には、この限りでない。

3 前2項の規定は、次に掲げる場合については適用しない。

- (1) 利用目的を本人に通知し、又は公表することにより本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合
- (2) 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき

## 第4章 個人データの適正管理

#### (個人データの適正管理)

**第9条** 本会は、利用目的の達成に必要な範囲内で、常に個人データを正確かつ最新の状態に保つものとする。

- 2 本会は、個人データの漏えい、滅失、き損の防止その他の個人データの適正管理のために必要かつ適切な措置を講ずるものとする。
- 3 本会は、個人データの適正管理のために、個人データを取り扱う従業者に対する必要かつ適切な監督を行うものとする。
- 4 本会は、利用目的に関し保存する必要がなくなった個人データを、確実、かつ速やかに破棄又は削除するものとする。
- 5 本会は、個人情報の取扱いの全部又は一部を本会以外の者に委託するときは、原則として委託契約において、個人データの適正管理について受託者が講ずべき措置を明らかにし、受託者に対する必要かつ適切な監督を行うものとする。

## 第5章 個人データの第三者提供

### (個人データの第三者提供)

**第10条** 本会は、次に掲げる場合を除くほか、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供しないものとする。

(1) 法令に基づく場合

(2) 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき

(3) 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき

(4) 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより、当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき

2 次に掲げる場合において、当該個人データの提供を受ける者は、前項の規定の適用については、第三者に該当しないものとする。

(1) 本会が利用目的の達成に必要な範囲内において個人データの取扱いの全部又は一部を委託する場合

(2) 合併その他の事由による事業の承継に伴って個人データが提供される場合

(3) 個人データを特定の者との間で共同して利用する場合であって、その旨並びに共同して利用される個人データの項目、共同して利用する者の範囲、利用する者の利用目的及び当該個人データの管理について責任を有する者の氏名又は名称についてあらかじめ本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置いているとき

3 本会は、前項第3号に規定する利用する者の利用目的又は個人データの管理について責任を有する者の氏名又は名称を変更する場合は、変更する内容について、あらかじめ本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置くものとする。

## 第6章 保有個人データの開示、訂正・追加・削除・利用停止

### (保有個人データの開示等)

**第11条** 本会は、本人から、当該本人に係る保有個人データについて、書面又は口頭により、その開示（当該本人が識別される個人情報を保有していないときにその旨を知らせることを含む。以下同じ。）の申し出があったときは、身分証明書等により本人であることを確認の上、開示をするものとする。ただし、開示することにより次の各号のいずれかに該当する場合は、その全部又は一部を開示しないことができる。

(1) 本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合

(2) 本会の事業の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合

(3) 他の法令に違反することとなる場合

2 開示は、書面により行うものとする。ただし、開示の申出をした者の同意があるときは、書面以外の方法により開示をすることができる。

3 保有個人データの開示又は不開示の決定の通知は、本人に対し書面により遅滞なく行うものとする。

(保有個人データの訂正、追加、削除、利用停止、等)

**第12条** 本会は、保有個人データの開示を受けた者から、書面又は口頭により、開示に係る個人データの訂正、追加、削除又は利用停止の申出があったときは、利用目的の達成に必要な範囲内において遅滞なく調査を行い、その結果を申出をした者に対し、書面により通知するものとする。

2 本会は、前項の通知を受けた者から、再度申出があったときは、前項と同様の処理を行うものとする。

## 第7章 組織及び体制

(個人情報保護管理者)

**第13条** 本会は、個人情報の適正管理のため個人情報保護管理者を定め、本会における個人情報の適正管理に必要な措置を行わせるものとする。

2 個人情報保護管理者は、事務局長とする。

3 事務局長は、会長の指示及び本規程の定めに基づき、適正管理対策の実施、従業者に対する教育・事業訓練等を行う責任を負うものとする。

4 事務局長は、適正管理に必要な措置について定期的に評価を行い、見直し又は改善を行うものとする。

5 事務局長は、個人情報の適正管理に必要な措置の一部を各事業を分掌する従業者に委任することができる。

(苦情対応)

**第14条** 本会は、個人情報の取扱いに関する苦情（以下「苦情」という。）について必要な体制整備を行い、苦情があったときは、適切かつ迅速な対応に努めるものとする。

2 苦情対応の責任者は、事務局次長とするものとする。

3 事務局次長は、苦情対応の業務を従業者に委任することができる。その場合は、あらかじめ従業者を指定し、その業務の内容を明確にしておくものとする。

(従業者の義務)

**第15条** 本会の従業者又は従業者であった者は、業務上知り得た個人情報の内容を他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。

2 本規程に違反する事実又は違反するおそれがあることを発見した従業者は、その旨を個人情報保護管理者に報告するものとする。

3 個人情報保護管理者は、前項による報告の内容を調査し、違反の事実が判明した場合には遅滞なく会長に報告するとともに、関係事業部門に適切な措置をとるよう指示するものとする。

## 第8章 雜 則

(その他)

**第16条** この規程の実施に必要な事項は、別に定めるものとする。

附 則

この規程は、平成18年2月13日から施行する。



別紙4【様式2 6 (3)】

各種事業マニュアル一覧

【通所介護事業】

1. 急変時・事故発生時対応マニュアル
2. 医療機関との連携手順
3. 事故発生時対応手順
4. 送迎手順
5. 事故防止マニュアル
6. 利用開始時の契約手順
7. 清拭・入浴介助手順
8. 排泄介助手順
9. 食事介助手順
10. 服薬管理手順
11. レクリエーション・クラブ活動実施手順
12. 認知症利用者へのケアガイドライン
13. 身体拘束廃止へのガイドライン
14. 相談対応手順
15. プライバシー保護に関するガイドライン
16. 健康管理マニュアル
17. 送迎マニュアル
18. レジオネラ症防止マニュアル
19. 疽癬感染対策マニュアル

【居宅介護支援事業】

1. 居宅介護支援業務手順マニュアル
2. 居宅介護支援事業所管理者マニュアル
3. 法令遵守に関するマニュアル
4. プライバシー保護に関するマニュアル
5. 認知症ケアマニュアル
6. 給付管理マニュアル
7. 非常災害時対応マニュアル
8. 苦情、相談対応マニュアル
9. 不当要求行為等対応マニュアル

【訪問介護事業】

○身体介護

1. 移乗・移動・外出・通院
2. 排泄介助
3. 入浴・清拭・整容
4. 口腔ケア
5. 食事介助

○生活援助

1. 調理・掃除・衣類の整理・被服の補修・ベッドメイキング・洗濯・買い物
2. 高齢者・病人食調理

○金銭・鍵管理

1. 買物
2. 鍵管理

○個人情報保護

1. 個人情報保護マニュアル

○接遇

1. お客様対応基本マニュアル
2. 利用者と向き合う基本姿勢
3. ホームヘルパー心がまえ基本マニュアル

○災害時・緊急時

1. 災害対応
2. 事故防止
3. 事故発生時対応
4. 緊急時対応マニュアル

○相談・対応

1. 苦情・要望等対応マニュアル