

令和7年度

社会福祉法人 白生会

ヘルパーステーションけやき 事業計画

【目次】

1. 事業所の概要
2. 事業方針
3. 事業目的
4. 事業内容
5. 従事する職員
6. 営業日
7. 対象者
8. 職員体制
9. 職員組織図
10. 業務分担

社会福祉法人白生会苦情解決組織図

11. 苦情処理手順
12. 秘密の保持
13. 人権擁護・虐待防止
14. 緊急時の対応
15. 事故発生時の対応
16. 損害賠償
17. 自己評価制度
18. 研修方針

令和7年度所内外研修年間予定表

19. 感染症等の予防・まん延防止
20. 業務継続計画（BCP）

事業計画及び目標

1 事業所の概要

施設経営主体	社会福祉法人白生会
事業所の名称	ヘルパーステーション けやき
事業所番号・指定日	第 0270500671 号 (平成 17年3月24日指定)
事業所の名称	ヘルパーステーション けやき
事業所の所在地	青森県五所川原市字敷島町1番地3
電話番号	0173-38-3382
FAX番号	0173-33-0661
Eメールアドレス	keyaki@herb.ocn.ne.jp

2 事業方針

- ① ご利用者が要介護状態又は要支援状態となった場合でも、可能な限り居宅においてその有する能力に応じて自立した日常生活を営むことができるよう、ご利用者の個々の価値観を尊重し身体介護、生活援助、その他生活全般にわたる支援をいたします。
- ② 事業の実施に当たっては、市町村、地域の保健、医療、福祉サービス等との綿密な連携を図り総合的なサービスの提供に努めます。

3 事業目的

要支援状態・要介護状態において住み慣れや環境で日常生活が出来るようニーズを把握し利用者の尊厳を守り、ご利用者及びご家族の負担軽減を図り、自立支援に努めることを目的とする。

4 事業内容

(介護保険・介護予防・日常生活支援総合事業・障害者福祉サービス)

(1) 身体介護

- ・ 通院介助・食事介助・入浴介助・排泄介助・体位変換・外出介助

(2) 生活援助

- ・ 買い物 (生活に必要な物)・調理・洗濯・掃除・薬取り

※ ご家族の分は行わない

※ 預金・貯金の引き出しや預け入れは行わない

(3) 通院等乗降介助

(4) その他

必要に応じて健康や日常生活の状況をお伺いし、相談や助言をします。

5 従事する職員

介護福祉士及び介護職員基礎研修課程及び介護職員初任者研修課程を修了した者が従事する。

6 営業日

営業日	年中無休
受付時間	毎日 8時30分~17時30分
サービス提供時間	24時間 対応 (電話より常時対応)

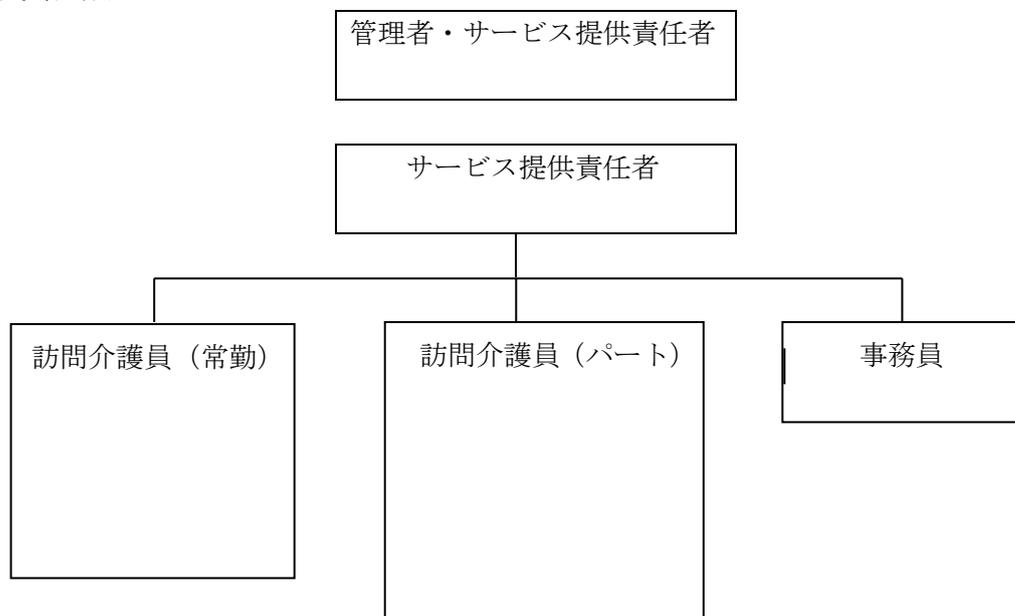
7 対象者

- (1) 要介護認定で、介護予防・日常生活支援総合事業対象者と認定された方、要介護1～5と認定された方（介護サービス）
- (2) 障害者認定で区分1から6と認定された方

8 職員体制

職 名	資 格	常 勤	非常勤	合 計	業 務 内 容
管 理 者	介護福祉士	1名		1名	介護従業者及び業務の管理
サービス提供責任者	介護福祉士	3名		3名	利用調整・技術指導・入浴・排泄・食事等の生活全般にわたる援助
介護従業者	介護福祉士	3名	4名	7名	入浴・排泄・食事等の生活全般にわたる援助
介護従業者 事務員	ヘルパー1級				入浴・排泄・食事等の生活全般にわたる援助
	ヘルパー2級	1名	1名	2名	
	事務員	1名		1名	事務全般
勤務の体制	24時間体制				

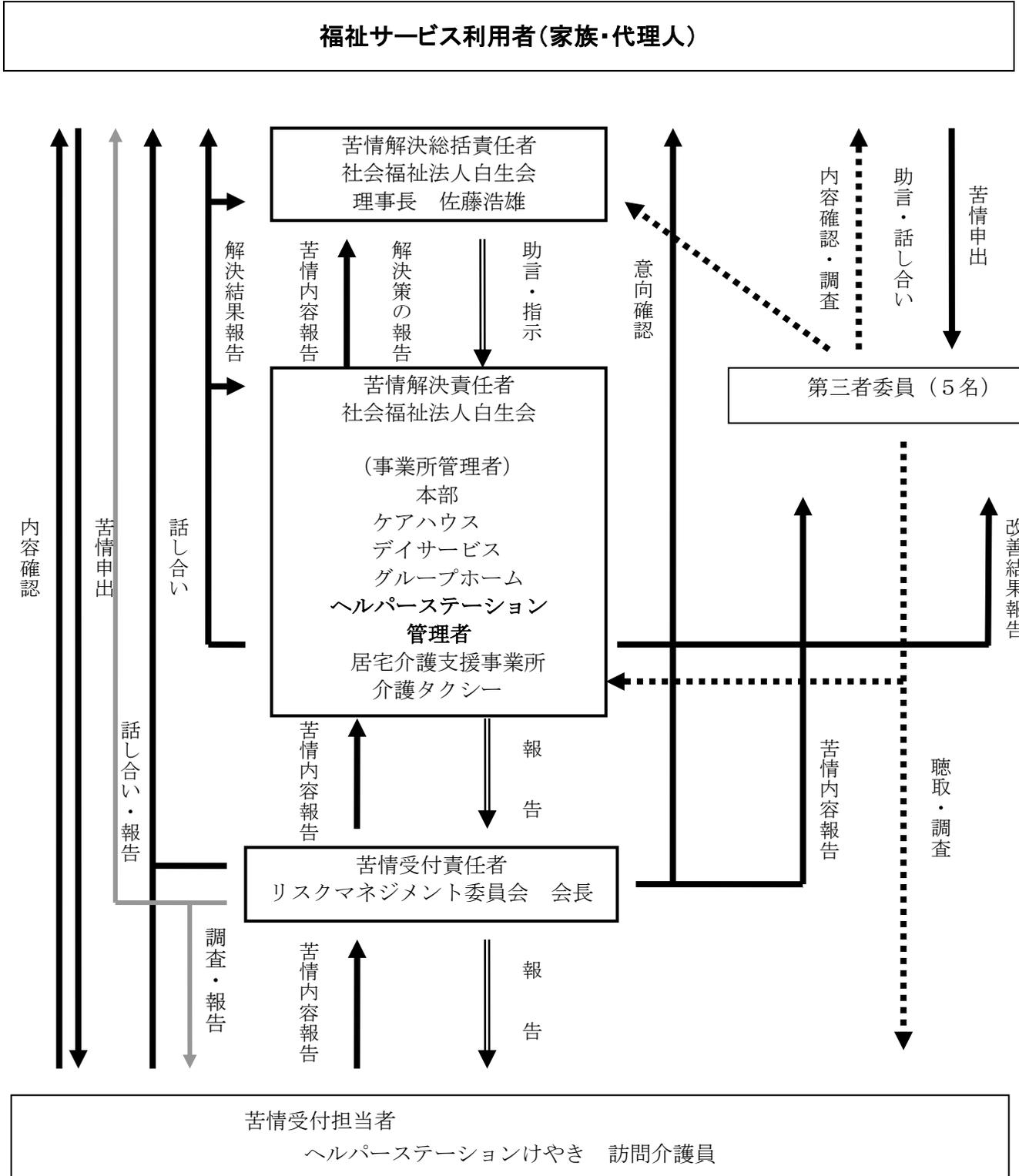
9 職員組織図



10 業務分担

職名	業務分担内容
<p>管理者</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 関係機関との連絡、調整 ・ 職員の指導、監督、助言 ・ 各書類の決裁 ・ 研修の派遣及び施設内研修の実施 ・ 事業計画、事業報告に関すること ・ 重要説明事項、契約書に関すること ・ 研修・会議の主催並びに資料作成・各施設内会議への出席 ・ 利用者からの苦情、要望、相談に関すること ・ ケース記録・事業日誌。会議記録等の確認、管理、保管 ・ 職員、勤務割に関すること ・ 訪問介護計画の立案、検討、見直しに関すること ・ 担当するケアマネージャへの連絡、調整、相談 ・ 訪問介護内容に関すること ・ 訪問介護業務（身体介護・生活援助・通院等乗降介助） ・ 利用者の緊急時における救急対応、主治医への連絡
<p>副主任 サービス提供責任者</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 関係機関との連絡、調整(所長の補佐) ・ 職員の指導、監督、助言(所長の補佐) ・ 重要説明事項、契約書に関すること ・ 利用者、家族、職員に対する連絡、調整 ・ 研修、会議の主催並びに資料作成・各施設内会議への出席 ・ 利用者からの苦情、要望、相談に関すること ・ 訪問介護計画の立案、検討、見直しに関すること ・ 利用者の一部負担金の徴収、確認、領収書の発行 ・ 介護報酬に関すること ・ 各部署との連絡、調整 ・ 担当するケアマネージャへの連絡、調整、相談 ・ 訪問介護内容に関すること ・ 訪問介護業務(身体介護・生活援助・通院等乗降介助) ・ 利用者の緊急時における救急対応、主治医への連絡、所長への報告
<p>訪問介護員</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 物品購入に関すること ・ ケース会議、業務日誌、会議録に関すること ・ 訪問介護計画の立案、計画 ・ 訪問介護業務（身体介護・生活援助・通院等乗降介助） ・ 介護予定・実績に関すること ・ 利用の一部負担金の徴収 ・ 車輛点検に関すること ・ 研修会参加と報告に関すること

社会福祉法人白生会苦情解決組織図



11 苦情処理手順

- ① 苦情があった場合、サービス提供責任者がご利用者(ご家族)に直ちに連絡を取り事情を確認する。又は、直接訪問するなどして詳しく事情を把握する。
担当者からも事情を確認する。
- ② 処理結果については管理者に報告するとともに、必要であると判断した場合は、関係機関を含めて検討会議を行う。
- ③ 検討の結果、速やかに具体的な対応を打ち出し、記録を台帳に保管して、再発防止に役立てる。
- ④ その他
当事業所以外に下記の機関に相談・苦情窓口に伝えることができます。
五所川原市介護保険課 0 1 7 3 - 3 5 - 2 1 1 1
青森県国民健康保険団体連合会 0 1 7 - 7 2 3 - 1 3 3 6

12 秘密の保持

当事業所の訪問介護員は、正当な理由がなくその業務上知り得た利用者及びご家族の秘密を第三者には漏らしません。
ご利用者やご家族の個人情報を用いる場合には、あらかじめ文書による同意を得てから行います。

13 人権擁護・虐待防止

事業所は利用者の人権の擁護・虐待等の防止の為、従業者に対する研修を実施します。
利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備をし、その他虐待防止の為に必要な措置を取っていきます。

14 緊急時の対応

サービスの提供中に容態の変化等があった場合は、事前の打ち合わせにより、主治医、救急隊、ご家族、居宅介護支援事業者、協力医療関係へ連絡します。

15 事故発生時の対応

サービス提供時、ご利用者にやむを得ない事故等が発生した場合は、市町村、当該利用者のご家族当該利用者に係わる居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、あらかじめ確認を得ている病院に連絡、搬送することになります。

16 損害賠償

事業者の責任により利用者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。
但し、その損害の発生について、ご利用者に故意または過失が認められる場合はこの限りではありません。

17 自己評価制度

サービス提供する為、自らサービスの評価を行い利用者やその家族の方々の意見を取り入れ検討及び、サービスの質の向上を図ります。

18 研修方針

訪問介護員の質向上の為、研修会等へ参加し介護技術、対人援助等の向上に努め、研修を推進することで、心豊かな活力に満ちた介護員としての成長を目指します。

研修年間予定表 別紙参考

令和7年度所内外研修年間予定表

開催月	研修内容予定	予算
4月	接遇に関する研修	
5月	倫理及び法令遵守に関する研修	
6月	認知症及び認知症ケアに関する研修 テーマ別研修会	参加費 3,000円
7月	プライバシーの保護の取り組みに関する研修	
8月	緊急時の対応に関する研修 人権擁護・虐待防止についての研修	
9月	運行管理者等指導 事故発生又は再発防止に関する研修 テーマ別研修会	参加費 3,000円
10月	介護サービス情報の公表の制度「10の研修テーマ」	参加費 4,500円
11月	感染症・食中毒の予防及び蔓延防止に関する研修 ハラスメントに関する研修	
12月	訪問介護サービス提供責任者研修	
1月	リスクマネジメント研修会 訪問介護サービス提供責任者研修	
2月	感染症及び災害時に係る業務継続計画についての研修	
3月	介護サービス事業者に対する集団指導 指定障害福祉サービス事業者集団指導	

19 感染症等の予防及びまん延防止

事業所内の衛生管理として感染症の予防及びまん延防止の為、日頃から整理整頓に心がけ、換気、清掃、消毒を定期的に行います。訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について必要な管理を行います。

20 業務継続計画（BCP）

感染症や自然災害が発生した場合であっても、可能な限り短時間で業務復旧させる為の方針、体制、手順等を示した計画を立て、介護サービスが安定的、継続的に提供されるよう迅速な対応に努めます。

<事業計画及び目標>

専門的な介護技術や知識を身に付け、的確なサービスが出来るよう、研修等で学んだことを職員間で周知し合いながらスキルアップを目指し、サービスの質向上に努めていきます。また関係機関との連携を密にし、利用者のニーズに寄り添い安心して自立した在宅生活を送って頂けるよう支援していきます。