

有限会社 ケア・サービス優
指定訪問介護・第一号訪問事業所運営規程

(事業の目的)

第1条 有限会社 ケア・サービス優が開設する指定訪問介護・第一号訪問事業所(以下「事業所」という。)が行う指定訪問介護・第一号訪問事業(以下「事業」という。)の適正な運営を確保するために人員及び管理に関する事項を定め、事業所の介護福祉士又は訪問介護員研修の修了者(以下「訪問介護員」という。)が、要介護状態又は要支援状態にある高齢者に対し、適正な事業を提供することを目的とする。

(運営の方針)

第2条 事業所の訪問介護員等は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、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、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行う。

2 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

(事業所の名称等)

第3条 事業を行う事業所の名称及び所在地は次のとおりとする。

一 名 称 有限会社 ケア・サービス優

二 所在地 山口県山陽小野田市新生2丁目6番25号

(職員の職種、員数、及び職務内容)

第4条 事業所に勤務する職種、員数、及び職務内容は次のとおりとする。

一 管理者1名

管理者は、事業所の従業員の管理を一元的に行う。

二 サービス提供責任者：1名以上(常勤で管理者・訪問介護員兼務)

サービス提供責任者は、事業所に対する指定訪問介護・第一号訪問事業の利用の申し込みに係わる調整、訪問介護員等に対する技術指導、訪問介護計画書の作成等を行う。

三 訪問介護員等：2.5名以上(常勤及び非常勤、うち1名以上はサービス提供責任者と兼務)
訪問介護員は、事業の提供に当たる。

四 事務所員：1名(管理者が兼務)

事務所員は必要な事務を行う

(営業日及び営業時間)

第5条

一 営業日 月曜日から土曜日。但し、年末年始 12月29日から1月3日

夏季休暇 8月13日から8月15日

国民の祝祭日は休日とする。

二 営業時間 午前9時から午後5時までとする。

但し、土曜日は午前9時から午後2時までとする。

三 電話等により、24時間営業連絡が可能な体制とする。

(訪問介護の内容及び利用料等)

第 6 条 事業の内容は次のとおりとし、事業を提供した場合の利用料の額は厚生労働大臣又は市長が定める基準によるものとし、当該事業が法定代理受領サービスであるときは、その 1 ～3 割の額とする。これらの利用料の額は重要事項説明書に記載するものとする。

一 身体介護

二 家事援助

2 前項の費用は支払を受ける場合には、利用者又は家族に対して事前に文書で説明をした上で、支払を同意する旨の文書に署名(記名捺印)を受けるものとする。

(緊急時等における対応方法)

第 7 条 訪問介護員等は、事業を実施中に、利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医に連絡する等の措置を講ずるとともに、管理者に報告しなければならない。

(苦情処理)

第 8 条 事業者は、提供した指定訪問介護にかかる利用者及びその家族からの苦情に、迅速かつ適切に対応するための、苦情窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。

2 事業者は前項の苦情を受け付けた場合には、その内容を記録しなければならない。

3 事業者は提供した事業に関し、法第 23 条の規定により市町村が行う文書その他に物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力すると共に、市町村から指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。

4 事業者は、市町村から求めがあった場合には、前項の改善内容を市町村に報告しなければならない。

5 事業者は、提供した事業にかかる利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会(国民健康保険法(昭和 33 年法律第 192 号)第 45 条第 5 項に規定する国民健康保険団体連合会をいう。以下同じ。)が行う法第 176 条第 1 項第二号の調査に協力すると共に、国民健康保険団体連合会から同号の指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。

6 事業者は、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告しなければならない。

(事故発生時の対応)

第 9 条 事業者は、利用者に対する事業の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、当該利用者にかかる居宅介護支援事業者等に連絡を行うと共に、必要な措置を講じなければならない。

1 事業者は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録しなければならない。

2 事業者は、利用者に対する事業の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行わなければならない。

(通常の事業の実施地域)

第 10 条 通常の事業の実施地域は山陽小野田市とする。

(虐待防止に関する事項)

第 11 条 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講ずるものとする。

- 2 虐待防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。)を定期的で開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図る。
- 3 虐待防止のための指針の整備。
- 4 従業者に対し虐待を防止するための定期的な研修の実施。
- 5 前 3 号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置。

(その他運営についての留意事項)

第 12 条 事業所は、訪問介護員等の質的向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務体制を整備する。

一 採用時研修採用後 3 か月以内

二 継続研修毎年 1 回

- 2 事業所は、すべての従業者に対し、健康診断等を定期的の実施するとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努め、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、必要な措置を講じるものとする。
- 3 従業員は業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。
- 4 従業者であった者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とする。
- 5 事業所は、適切なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であつて業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとする。
- 6 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、サービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。
- 7 事業所は、必要な記録・帳簿等を整備し、保存する。記録の保存期間は、サービス完結の日から 5 年間とする。
- 8 この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項は有限会社 ケア・サービス優と事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

附 則

この規程は、平成 14 年 03 月 1 日から施行する。

附則

この規程は、平成 15 年 04 月 1 日から施行する。

この規程は、平成 17 年 10 月 1 日から施行する。

この規程は、平成 18 年 05 月 1 日から施行する。

この規程は、平成 18 年 12 月 1 日から施行する。

この規程は、平成 24 年 04 月 1 日から施行する。

この規程は、平成 25 年 04 月 1 日から施行する。

この規程は、平成 26 年 03 月 1 日から施行する。

この規程は、平成 27 年 01 月 1 日から施行する。

この規程は、平成 30 年 04 月 1 日から施行する。

この規程は、平成 31 年 04 月 1 日から施行する。

この規程は、令和 2 年 05 月 1 日から施行する。

この規程は、令和 2 年 09 月 1 日から施行する。

この規程は、令和 4 年 05 月 1 日から施行する。

この規程は、令和 4 年 08 月 1 日から施行する。

この規程は、令和 5 年 04 月 1 日から施行する。

この規程は、令和 6 年 01 月 1 日から施行する。

利用者からの苦情を処理するために講ずる処置の概要

事業所又は施設名	有限会社 ケア・サービス 優 指定訪問介護・第一号訪問事業部
申請するサービス種類	指定訪問介護・第一号訪問事業

措 置 の 概 要

- 利用者からの相談又は苦情等に対する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置
 - 相談・苦情に対する常設の窓口にして担当者をおいている。また、担当者が不在の時は誰でも対応できるように、マニュアルに従って処理し、担当者に必ず引き継ぐ。当該苦情の内容等を記録する。
 - (電話番号) 0836-83-4302
 - (担 当 者) 中島 ひろこ
- 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順
 - 苦情があった場合はただちに担当者が相手と連絡を取り、直接会って詳しく事情を聞くなどし、苦情の内容を分析し、制度上の問題か、サービス上の問題かを判断する。
 - 介護保険制度上の問題の場合
 - 介護保険の内容と制度を再度話し合い、理解を得る。
 - 保険者に内容を伝える。
 - 介護保険サービス上の問題の場合
 - 指定居宅介護支援・訪問介護等の関係契約書を確認し、苦情の内容を聞く。
 - 管理者が他の事業者まで含める必要があると判断した時は、他の事業者の責任者を交えて検討会議を行う。
 - 検討の結果、必ず翌日までには具体的な対応をする。
- その他参考事項
 - 普段から苦情が出ないようなサービス提供を心掛ける。(朝礼等で確認)
 - 各種研修会の実施。
 - 同業者間の連絡、研修会への参加。
 - 相談・苦情に対する窓口として、保険者(山陽小野田市福祉部高齢福祉課介護保険係)及び山口県国民健康保険連合会の連絡先等を事業所内に掲示するとともに重要事項説明書に明記し、利用者に配布・説明する。