

岩砂訪問介護センター長良 運営規程

(事業の目的)

第 1 条 医療法人社団友愛会が開設する岩砂訪問介護センター長良（以下「センター」という。）が行う指定訪問介護の事業（以下『事業』という。）の適正な運営を確保するために、人員および管理運営に関する事項を定め、センターの介護福祉士または訪問介護員の研修の修了者（以下「訪問介護員等」という。）が、要介護状態にある高齢者（以下「要介護者」という。）に対し適切な指定訪問介護を提供することを目的とする。

(運営の方針)

第 2 条 センターの訪問介護員等は、要介護者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出来る様、入浴・排泄・食事の介助その他の生活全般にわたる援助を行う。

2 事業の実施にあたっては、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 事業を行うセンターの名称および所在地は、次のとおりとする。

- 1 名 称：岩砂訪問介護センター長良
- 2 所在地：岐阜市長良 2 9 7 7 番地 3 の 1

(職員の職種、員数および職務内容)

第 4 条 センターに勤務する職種、員数および職務内容は次のとおりとする。

- 1 管理者：1 名（訪問介護員を兼務）
センター従業者の管理および業務の管理を一元的に行うとともに、自らも指定訪問介護の提供に当たるものとする。
- 2 サービス提供責任者：2 名（訪問介護員を兼務）
サービス提供責任者は、次の業務を行う。
 - (1) 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整
 - (2) 利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握すること
 - (3) サービス担当者会議への出席、利用者に関する情報の共有等居宅介護支援事業者等との連携に関すること
 - (4) 訪問介護員等に対し、具体的な援助目標および援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達すること
 - (5) 訪問介護員等の業務の実施状況を把握すること
 - (6) 訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施すること

(7)その他サービス内容の管理について必要な業務を実施すること

3 訪問介護員等：

介護福祉士またはホームヘルパー2級・介護職員初任者研修修了者 5名以上
訪問介護員等は、指定訪問介護の提供にあたる。

(営業日および営業時間)

第5条 センターの営業日および営業時間は、次のとおりとする。

- 1 営業日：月曜日から土曜日までとする。
但し、国民の休日に関する法律に規定する休日、12月30日から1月3日までを除く（但し、営業所が認める事由の場合は例外）
- 2 営業時間：午前7時から午後9時までとする。それ以外の時間帯は必要に応じて行うものとする。

(指定訪問介護の内容および利用料等)

第6条 指定訪問介護の内容は身体介護および生活援助とし、指定訪問介護を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準および市町村が定める基準によるものとし、当該指定訪問介護が法定代理受領サービスであるときは、介護保険被保険者証および介護保険負担割合証による自己負担割合に応じた額とする。

- 2 通常の事業実施地域を越えて行う指定訪問介護に要した交通費は、1キロメートルにつき40円を徴収する。但し、当該事業実施地域を越えた地点から片道10キロメートルまでとする。
- 3 訪問時の不在、訪問してからのキャンセルは原則として利用料の1割または2割を徴収する。
- 4 前2項の費用の支払いを受ける場合には、利用者またはその家族に対して事前に文書で説明をしたうえで、支払いに同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けすることとする。

(緊急時等における対応方法)

第7条 訪問介護員等は、指定訪問介護を提供中に、利用者の病状に急変、その他の緊急事態が生じた時は、速やかに主治医に連絡するなどの措置を講ずるとともに、事業所に報告する。

(通常の事業の実施地域)

第8条 通常の事業の実施地域は、岐阜市および山口市とする。

(個人情報の保護)

第 9 条 センターは、その業務上知り得た利用者等及びその家族の個人情報については、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）その他関係法令等を遵守し、適正に取り扱うものとする。

- 2 訪問介護員等は、その業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を保持するものとする。
- 3 訪問介護員等であった者に、業務上知り得た利用者等及びその家族の秘密を保持するため、訪問介護員等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、雇用契約の内容とする。
- 4 センターは外部への情報提供に対して、利用者等及びその家族に関する情報を提供する際は、あらかじめ文書により利用者等及びその家族の同意を得るものとする。

(虐待防止に関する事項)

第 10 条 センターは、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。

- (1) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について全従業者に周知徹底を図る
- (2) 虐待防止のための指針の整備
- (3) 虐待を防止するための定期的な研修の実施（年 1 回）
- (4) 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

- 2 センターは、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は速やかに、これを市町村に通報するものとする。

(苦情処理)

第 11 条 センターは、利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するため、苦情を受け付けるための窓口を設定する等の必要な措置(別表)を講ずるものとする。

(その他運営についての留意事項)

第 12 条 センターは、訪問介護員等の質的向上を図るための研修の機会を設け、業務体制を整備する。

- 2 従業者は、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持する。
- 3 従業者であった者に、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持させるため、必要な措置を講じる。
- 4 この規程に定める事項のほか運営に関する事項は、医療法人社団友愛会とセンター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12年3月28日制定

平成25年2月1日改正

平成25年7月22日改正

平成25年11月5日改正

平成25年12月1日改正

平成26年2月1日改正

平成26年3月1日改正

平成26年5月1日改正

平成26年9月22日改正

平成26年11月1日改正

平成27年4月1日改正

平成27年6月1日改正

平成27年8月1日改正

平成28年4月1日改正

平成28年11月1日改正

平成29年4月1日改正

平成29年5月1日改正

平成30年1月1日改正

平成30年4月1日改正

平成30年10月1日改正

令和元年7月1日改正

令和2年4月1日改正

令和4年2月1日改正

令和5年12月1日改正

令和7年4月1日改正

同日施行

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所名	岩砂訪問介護センター長良
サービス種類	訪問介護

措 置 の 概 要

1. 利用者からの相談又は苦情等に対応する窓口（連絡先）、担当者 の設置
 - ① 連絡先 岩砂訪問介護センター長良（TEL 058-297-4710 FAX 058-232-6273）
 - ② 担当者 管理者
 - ③ 受付時間 8 時 30 分から 17 時 但し緊急時は随時対応
 - ④ 担当者が不在の場合でも対応ができるようにするとともに確実に担当者に引き継ぐ体制を敷いている。
2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

苦情を受け付けた場合、苦情内容を苦情処理台帳に記入し、事業所で定めた次の処理手順に基づき、迅速に対応する。

 - ① 苦情の原因の把握・・・当日又は時間帯によっては翌日
利用者宅に訪問し、受付けた苦情内容を確認すると共に、今後の対応や予定を説明し了解を得る。また、速やかに解決を図る旨を伝える。
 - ② 検討会の開催
苦情内容の原因を分析するため、管理者、部長、関係者等の出席のもと対応策の協議を行う。
 - ③ 改善の実施
利用者に対し、対応策を説明して同意を得る。
改善を速やかに実施し、改善状況を確認する。
(損害を賠償すべき事故が発生した場合は、保険にて、速やかに損害賠償を行う。)
 - ④ 解決困難な場合
法人本部へ報告し、対応策を協議する。また、解決できない場合には、保険者との協議の上、国保連等へも相談し、助言・指導を得て解決方法を協議する。
 - ⑤ 再発防止
同様の苦情・事故が起こらないように苦情処理の内容を記録し、安全対策委員会での共有とともに、職員へ周知し、再発防止とサービスの質の向上を目指す。
 - ⑥ 事故発生時の対応等
事故が発生した場合は、速やかに必要な措置を講じられるよう、あらかじめ関係機関との対応方法を定め、関係機関に周知して協力を依頼する。
3. 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等
 - ① 事業者の窓口職員（管理者・サービス提供責任者・生活相談員等）に早急に連絡や訪問での確認を行うことで、苦情に対する解決方法を協議する。
 - ② 上記の職員だけでの処理が困難な場合は、保険者や、国保連などに相談し助言・指導を得て解決方法を協議する。
 - ③ 同様の苦情、事故が起こらないように苦情処理の内容を記録し、職員へ周知するとともに、「苦情処理マニュアル」を作成、改善し研修などの機会を通じて、再発防止に努めサービスの質の向上を目指す。
4. その他参考事項

事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口等の関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場に立って検討し、対処する。

担当窓口

 - ・岐阜県国民健康保険団体連合会
介護・障害課 苦情相談係 TEL 058-275-9825 FAX058-275-7635
(月～金 9 時から 17 時 土日祝日年末年始を除く)
 - ・岐阜市役所 介護保険課 TEL 058-214-2093 FAX058-267-6015
(月～金 8 時 45 分から 17 時 30 分 土日祝日年末年始を除く)
 - ・山県市役所 健康介護課 TEL 0581-22-6838 FAX0581-22-6841
(月～金 8 時 30 分から 17 時 15 分 土日祝日年末年始を除く)