

ふれあいタウン訪問介護事業所運営規程

(事業の目的及び運営の方針)

第1条 株式会社クオリス（以下「事業者」という。）が開設するふれあいタウン訪問介護事業所（以下「事業所」という。）が行う指定訪問介護事業、指定介護予防型訪問サービス事業及び指定基準緩和型訪問サービス事業（以下「事業」という。）の適切な運営を確保するために必要な人員及び管理運営に関する事項を定め、指定訪問介護、介護予防型訪問サービス及び基準緩和型訪問サービス（以下「指定訪問介護等」という。）の円滑な運営管理を図るとともに、要介護者、要支援者又は事業対象者（以下、「要介護者等」という。）が可能な限り、その居宅において、その有する能力に応じた自立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等の適切な指定訪問介護等を提供することを目的とする。

第2条 事業の実施にあたっては、「金沢市介護保険法に基づく指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例（平成24年12月17日金沢市条例第46号）」、「金沢市介護保険法に基づく介護予防・日常生活支援総合事業における指定第1号事業の人員、設備及び運営に関する基準等を定める要綱（平成28年12月26日金沢市要綱第342号）」その他関係法令に定める内容を遵守するものとする。

2 事業者は、関係市町村、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その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との綿密な連携を図り、総合的かつ効率的なサービスの提供に努めるものとする。

3 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止のため、責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じるものとする。

4 指定訪問介護等の提供にあたっては、介護保険法第118条の2第1項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努めるものとする。

(事業所の名称及び所在地)

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 ふれあいタウン訪問介護事業所
- 二 所在地 金沢市有松2丁目4番32号

(従業者の職種、員数及び職務の内容)

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、事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行う。
- 二 サービス提供責任者及び訪問事業責任者 常勤で1名以上
サービス提供責任者及び訪問事業責任者（以下「サービス提供責任者等」という。）は、訪問介護計画、介護予防型訪問サービス計画及び基準緩和型訪問サービス計画（以下「訪問介護計画等」という。）の作成ならびに指定訪問介護等の利用申し込みに係る調整、訪問介護員及び従業者（以下「訪問介護員等」という。）に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行う。

- 三 訪問介護員等 常勤換算で3名以上
訪問介護員等は指定訪問介護等の提供にあたる。
- 四 事務職員 常勤兼務で1名
事務職員は、必要な事務を行う

(営業日及び営業時間)

第5条 事業所の営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

- 一 営業日 年間を通じて営業
- 二 営業時間 8時30分から17時30分までとする。
但し、電話などにより24時間常時対応可能。

(指定訪問介護の内容及び利用料)

第6条 指定訪問介護等の内容は次のとおりとする。

- 一 身体介護（基準緩和型訪問サービスを除く）
 - 二 生活援助
- 2 指定訪問介護等を提供した場合の利用料の額は、介護報酬告示上の額（介護予防型訪問サービス及び基準緩和型訪問サービスにおいては、金沢市長が定める基準、以下同じ）とする。ただし、指定訪問介護等が法定代理受領サービスであるときは、利用料のうち各利用者の負担割合に応じた額の支払いを受けるものとする。
- 3 事業者は、前項に規定する利用料の他、次にあげる項目について、別に利用料の支払いを受けるものとする。
- 一 キャンセル料
 - (1) 利用の前日の17時30分までの連絡の場合 無料
 - (2) 上記時間以降の連絡の場合 1,400円

(通常の事業の実施地域)

第7条 通常の事業の実施地域は、金沢市、野々市市の区域とする。

(サービス提供の記録)

第8条 事業者は、提供した具体的なサービスの内容等を記録するとともにその写しを利用者に対して提供する。

(訪問介護計画の作成)

- 第9条 訪問介護計画等は既に居宅サービス計画（介護予防型訪問サービス及び基準緩和型訪問サービス計画においては介護予防サービス・支援計画）が作成されている場合は、当該計画の内容に沿って作成するものとする。
- 2 サービス提供責任者等は訪問介護計画等の作成にあたっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し利用者の同意を得るものとする。
 - 3 サービス提供責任者等は訪問介護計画等を作成した際には、当該訪問介護計画等を利用者に交付するものとする。

(緊急時等における対応方法)

第10条

一 緊急時、事故発生時の対処方法

サービス提供時に利用者に病状の急変が生じた場合、速やかに主治医や医療機関への連絡を行う。また事故発生の場合は家族及び保険者に連絡をとるとともに必要な措置を講ずる。

二 事業者は事故の状況及び事故に際して採った処置を記録するものとする。

三 損害賠償

事業者は利用者に対する指定訪問介護等の提供により、賠償すべき事故が生じた場合は、損害賠償を速やかに行うものとする。また、本事業を実施するために「介護事業者総合保険」に加入する。

(苦情処理)

第11条 事業者は指定訪問介護等の提供に係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に必要な措置を講ずるものとする。

2 事業者は、提供した指定訪問介護等に関し、介護保険法第23条及び第115条の45の7第1項の規定により市町村が行う文書その他の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、及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。

3 事業者は、提供した指定訪問介護に係る利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会の調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。

4 事業者は、苦情解決のため、苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員を設置する。

(衛生管理等)

第13条 事業者は、訪問介護員の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めるものとする。

2 事業所は、事業所において感染症が発生し、またはまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

一 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。

二 事業所における感染症の予防およびまん延防止のための指針を整備する。

三 事業所において、従業者に対し、感染症の予防およびまん延の防止のための研修および訓練を定期的実施する。

(虐待防止に関する事項)

第14条 事業者は利用者の人権の擁護、虐待の発生また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。

- 一 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、その結果について従業者に周知徹底を図る
- 二 虐待防止のための指針の整備
- 三 虐待を防止するための定期的な研修の実施
- 四 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 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者または養護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。

(ハラスメント防止に関する事項)

第15条 事業者は適切な指定訪問介護等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。

(業務継続計画の策定等)

第16条 事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定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営業再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）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。

2 事業者は、従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施するものとする。

3 事業者は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとする。

(記録の整備)

第17条 事業者は利用者に対する指定訪問介護の提供に関する次の各号に掲げる記録を整備し、その完結の日から5年間保存する。

- 一 訪問介護計画等
- 二 提供した具体的なサービス内容等
- 三 市町村への通知に関する記録
- 四 苦情の内容等の記録
- 五 事故の状況及び事故に際して採った処置の記録

(その他運営に関する留意事項)

第18条 事業者は訪問介護員等の資質向上のため研修の機会を次のとおり設け、また、業務体制を整備する。

- 一 採用時研修 採用後3ヶ月以内
- 二 継続研修 年6回以上

- 2 従業者は守秘義務、秘密保持の徹底につとめること。
- 3 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。
- 4 この規定に定める事項の他、運営に関する事項は事業者と事業所の管理者との協議に基づき定めるものとする。

附則

この規程は、令和6年4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措置の概要

事業所名	ふれあいタウン訪問介護事業所
申請するサービス	訪問介護

措 置 の 概 要	
1	利用者からの相談又は苦情に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置 窓口 ふれあいタウン訪問介護事業所 Tel076-245-5601 苦情受付担当者 サービス提供責任者 苦情解決責任者 管理者
2	円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順 処理体制 利用者からの苦情に対し迅速かつ適切に対応する 手順 ①利用者からの苦情 ②サービス提供責任者が受付 ③管理者に連絡・調査 ④従業者に対する改善指導
3	苦情があった従業者に対する対応方針等 従業者に対し、ケアプランに基づいた適切なサービスの提供が行われているかモニタリングを行い、再研修を実施。 改善指導を行っても、なおかつ苦情が絶えない場合その従業者を取り替える。
4	その他参考事項 苦情処理については、法を遵守するとともに、適切・迅速な対応を第一に心がける。