

阿蘇市社協デイセンターなみの運営規程

(事業の目的)

第1条 社会福祉法人阿蘇市社会福祉協議会が開設する、通所介護事業所（以下、「事業所」という）が行う通所介護事業（以下、「本事業」という）が適正な運営及び利用について必要な事項を定め、本事業の円滑運営を図るとともに、要介護者等が可能な限りその居宅において、その能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう日常生活上の世話及び機能訓練を行うとともに利用者の家族の身体的・精神的負担の軽減を図るため適切な通所介護を提供することを目的とする。

(運営方針)

- 第2条 サービスの提供に当たっては、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて、機能訓練等の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した通所介護計画を作成し、利用者、又はその家族に対し説明をする。ただし、居宅サービス計画が作成されている場合は、当該居宅サービス計画の内容に沿って作成しなければならない。又、実施状況、達成状況を記録する。
- 2 サービスの提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者、又はその家族に対し、事業の概要、サービスの提供方法等について説明をし、書面で同意を得る。
 - 3 従業者は介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービスの提供に当たる。
 - 4 サービスの提供に当たっては、正当な理由なく通所介護の提供をこぼさない。
 - 5 利用申込者に対し、適切な通所介護を提供することが困難であると考えた場合は当該利用申込者に係る居宅介護支援事業者へ連絡する等、必要な措置を速やかに行う。
 - 6 通所介護の提供を求められた場合は、その者の提示する被保険者証によって、被保険者資格、要介護認定等の有無及び要介護認定の有効期間を確かめる。
 - 7 サービスの提供に当たっては、常に利用者の心身の状況を的確に把握しつつ、相談援助等の生活指導、機能訓練その他必要なサービスは利用者の希望に添って適切に提供する。特に、認知症の状態にある要介護者等に対しては、必要に応じ、その特性に対応したサービスを提供する。
 - 8 本事業の実施にあたっては、関係市及び地域の保健・医療・福祉サービスを提供する者と緊密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。
 - 9 サービスの提供開始に当たっては、利用者に重要事項を説明し、同意を受けるものとする。

(事業所の名称等)

第3条 名称及び所在地は、次のとおりとする。

- (1) 名称 阿蘇市社協デイセンターなみの
- (2) 所在地 熊本県阿蘇市波野大字波野2703番地

(従業者の職種、員数及び職務内容)

第4条 事業所に勤務する従業者の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

(1) 管理者 1名

管理者は通所介護計画を作成し、利用者、又はその家族に対し説明をするとともに事業所、従業者の管理を行う。

(2) 生活相談員 1名以上

生活相談員は、利用者が自立した日常生活を営むことができるよう、利用者又は家族に対して、相談援助等の生活指導にあたる。

(3) 看護職員(機能訓練指導員兼務) 1名以上

看護職員は、利用者の健康状況に注意するとともに、健康保持のために適切な措置をとる。

(4) 機能訓練指導員 1名以上

日常生活を営むのに必要な機能の減退を防止するための訓練を行う。

(5) 調理員 1名以上

調理員は利用者の昼食及び間食の調理及び給食物資の発注、検査、献立作成を行う。

(6) 介護職員 4名以上

介護職員は、利用者の介護にあたる。

(営業日及び営業時間)

第5条 営業日及び営業時間は次のとおりとする。

(1) 営業日は12月29日から1月3日まで除き、月曜日から**金曜日**とする。

但し、特別の需要がある場合はこの限りでない。

(2) 営業時間 午前8時30分から午後5時15分までとする。

但し、特別の需要がある場合はこの限りでない。

(3) サービス提供時間 午前9時45分から午後3時50分までとする。

(4) 延長サービス提供時間 午前7時30分から午後6時までとする。

(利用定員)

第6条 利用定員は1日35人とする。これを超えて通所介護の提供を行わない。

(事業の内容及び利用料等)

第7条 事業の内容は次のとおりとする。

(1) 日常生活上の世話(入浴、給食、送迎)

(2) 健康チェック

(3) 相談、援助等の生活指導

(4) 日常動作機能訓練、その他レクリエーション等必要なサービス

2 利用料の額は、法定代理受領サービスを提供した場合、介護保険負担割合証に記載の割合とする。又、法定代理受領分以外のサービスを提供した場合は介護報酬の告示の額とする。

3 前項2項の支払いを受ける額のほかに次に掲げる費用を利用者から受けることができる。

(1) 利用者の選定により通常の実施地域以外の地域に居住する利用者に対して行う送迎は、通常の実施地域を超えた地点から片道10km以内は無料とし、以後1km増す毎に30円を加算する。

(2) 利用者の選定により通常の実施地域を超えるサービスを提供した場合は、1時間までは無料とし、以後30分を増す毎に100円を加算する。

(3) 食費は500円とする。

(4) おむつ等を使用する利用者は自宅から持参することとする。

4 前項に掲げるもののほか、通所介護のサービスにおいて、利用者が負担することが適当と認められる費用については利用者、又はその家族と事前に話し合う。

費用の支払いが適当と認められた場合には、提供したサービスの内容、その他必要と認められる事項を記載したサービス提供証明書を利用者に交付したうえで、支払いに同意する旨の文書(記名押印)を受けすることとする。

(通常の実施地域)

第8条 通常の実施地域は、阿蘇市内とする。

(サービス利用にあたっての留意事項)

第9条 利用者は通所介護の提供を受ける際に次の事項について留意するものとする。

(1) 体調がすぐれない場合や気分が悪くなった場合は、速やかに従業者に申し出る。

(2) 従業者の指示に従い、独断で機能訓練室等の機械、機具を使用しない。

(3) 当該サービスを利用しない日(当日の体調不良、又は入院等)は速やかにその旨を事業所に連絡する。

(4) その他、管理者がサービス提供上必要に応じ定める事項に協力する。

(緊急時における対処方法)

第10条 従業者は通所介護の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とともに、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行う等の措置を講じる。

(感染症の予防及びまん延防止について)

第11条 事業所は、事業所以外での感染症の発生及びまん延防止のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じる。

(1) 感染症の発生及びまん延防止を啓発・普及するための研修や訓練の実施を定期的に行い、研修を通じて、感染症対策の向上や知識や技術の向上に努める。

(2) 感染症の発生及びまん延防止のための指針を定める。

(3) 感染症の発生及びまん延防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底する。

(事故発生時における対応)

第12条 利用者に対する通所介護事の提供により事故が発生した場合は、事故対応マニュアルに沿って、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業所に連絡を行うとともに、必要な措置を行う。

- 2 利用者に対するサービスの提供により賠償すべき事項が発生した場合は損害賠償を速やかに行うものとする。

(非常災害対策)

第13条 非常災害対策に備えて、消防計画、風水害、地震等に対処する計画を作成し、防災管理者または火災・防災等についての責任者を定め、年1回定期的に避難訓練、その他必要な訓練を行う。

(虐待防止のための措置に関する事項)

第14条 事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に関催するとともに、その結果について介護職員その他の従業者に周知徹底を図る。

- 2 従業員の虐待防止を啓発・普及する為の研修を定期的実施して、研修を通じて従業員の人権意識の向上や知識や技術の向上に繋げる。
- 3 前2号について適切に実施するための責任者を配置する。
- 4 従業者が支援にあたっての悩みや苦勞を相談できる体制を整備するほか、従業者が利用者等の権利擁護等に取り組める環境の整備に努める。
- 5 成年後見制度の利用支援を行う。

(身体拘束等禁止)

第15条 事業所は、サービスの提供に当たって、利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為(以下「身体拘束等」という。)を行わない。

- 2 事業所は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録する。
- 3 事業所は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講ずる。
 - (1) 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的に関催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
 - (2) 身体拘束等の適正化のための指針を整備する。
 - (3) 従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施する。

(その他運営に関する留意事項)

第16条 従業者の資質向上を図るため研修の機会を次のとおり設け、業務体制を整備する。

- (1) 採用時研修 採用後1ヶ月以内
- (2) 継続研修 年2回
- 2 サービスの提供に当たっては、介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービスの提供を行う。又、自らそのサービスの質の評価を行い問題があれば改善す

る。

- 3 従業者は業務上知り得た利用者、又はその家族の秘密を他に漏らしてはならない。
- 4 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で明らかにする。
- 5 サービス担当者会議において、利用者の個人情報を用いる場合は、当該家族の同意をあらかじめ文書により得ておく。
- 6 利用者が正当な理由なしに通所介護の利用の指示に従わないことにより、要介護状態等の程度を悪化させたと認められた場合や、偽り、その他不正な行為によって保険給付を受け、又は受けようとしたときは、遅滞なく意見を付してその旨を市へ通知する。
- 7 居宅介護支援事業者、又はその従業者に対し、利用者に対して特定の事業所によるサービスを利用させることの代償として、金品その他の財産上の利益を供与してはならない。
- 8 本事業所は従業者、設備、備品及び会計、利用者に対する通所介護の提供に関する諸記録を整備し、その完結の日から5年間保存しなければならない。
- 9 この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項は、社会福祉法人阿蘇市社会福祉協議会と事業所の管理者が協議して定める。

付 則

この規程は、平成17年2月11日から施行する。

この規程は、平成19年4月1日から施行する。

この規程は、平成19年7月2日から施行する。

この規程は、平成23年4月1日から施行する。

この規程は、平成27年8月5日から施行する。

この規程は、平成28年4月1日から施行する。

この規程は、平成31年4月1日から施行する。

この規程は、令和2年4月1日から施行する。

この規程は、令和4年11月1日から施行する。

この規程は、令和5年2月1日から施行する。

この規程は、令和5年10月1日から施行する。

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

事業所又は施設名	阿蘇市社協デイセンター なみの
申請するサービスの種類	通所介護事業

1 利用者等からの相談、又は、苦情等に対する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

- ①事業所内に苦情、相談専用の窓口を設置するとともに、相談に来訪した利用者、及びその家族のプライバシーと秘密保持のため、苦情、相談専門区画を設ける。
- ②苦情、相談の窓口担当者を選任し、当該担当者が苦情、相談に当たる。尚、窓口での解決が困難な場合は、下記第2項の体制、手順で苦情、相談の解決に当たる。
- ③窓口担当者が不在の場合は、対応した職員がその内容を担当者に必ず引き継ぐ。
- ④苦情、相談窓口

受 付 阿蘇市社会福祉協議会

場 所 阿蘇市内牧976番地2

電 話 0967-32-1127 ・ FAX 0967-32-4940

日 時 月曜日から金曜日 8時30分～17時

苦情、相談担当者 在宅支援課長

2 円滑、迅速に苦情処理を行うための処理体制と手順

利用者等から苦情、相談の申し出があった場合、次の体制及び手順で処理する。

- ①始めに、苦情、相談の窓口担当者が利用者及び、その家族から苦情、相談を受け、その問題点を把握し、必要に応じて、現状調査を行い、内容を確認したうえで、解決できると判断されるものは解決する。尚、その内容及び対応を専門処理簿に記録し、管理者に報告する。
- ②窓口担当者で解決が困難な場合は、処理を保留し、管理者と当該苦情、相談の原因を検討し、適切な改善策を協議する。
- ③上記②で解決が困難な場合は、処理を保留し、管理者は苦情相談申し立て利用者等の担当居宅介護支援事業者と当該苦情、相談の原因を検討し、適切な改善策を協議する。
- ④上記③で解決が困難な場合は、利用者の希望によっては保険者等第三者の立会いを求め、当該利用者、担当居宅介護支援事業者を交えた話し合いにより解決する。
- ⑤上記④で解決が困難な場合は、当該利用者等に、国保連合会への苦情申し立てができる旨を伝え、利用者等が申し立てを希望する場合は、国保連合会への苦情概要報告等の協力をする。
- ⑥上記①～⑤の処理内容を記録し、対応経過及び結果を当該利用者等に提示するとともに、職員への再発防止指導を徹底する。

3 苦情内容別対応方針等

- ①サービスの内容に関する苦情の場合は、利用者等の希望、サービス利用状況や身体状況を十分に調査把握したうえで、職員に利用者等の希望に沿った内容のサービス提供を徹底する。
- ②職員に関する苦情の場合は、管理者が当該職員から状況を聴取し、問題点等を十分に把握検討し、利用者等の納得が得られるよう、職員に改善を指示徹底する。
- ③職員の研修会やケース検討会を実施することによりサービスの質を向上させ、苦情のできないようなサービスの提供に努める。