

網走レインボーハイツ ホームヘルパー派遣センター運営規程 (訪問介護相当)

(事業の目的)

第1条 社会福祉法人 網走福祉協会が開設する網走レインボーハイツ ホームヘルパー派遣センター（以下「事業所」という。）が行う網走市介護予防・日常生活支援総合事業における指定第一号訪問事業（介護予防訪問介護相当サービス）（以下「訪問介護相当」という。）の適正な運営を確保するために人員及び運営管理に関する事項を定め、要支援状態等にある利用者に対し、訪問介護相当の円滑な運営管理を図るとともに、利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な訪問介護相当の提供を確保することを目的とする。

(運営の方針)

第2条 事業所が実施する事業は、ひとり暮らし高齢者及び高齢者のみ世帯に対し日常生活に必要な家事等について、その利用者が可能な限りその者の居宅において、その状態を踏まえながら生活援助等の支援を行うことにより、利用者の生活機能の維持または向上をめざすものとする。

2 事業の実施にあたっては、利用者の所在する市町村、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者、他の居宅サービス事業者、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めるものとする。

3 事業の実施にあたっては、利用者の状態を踏まえながら、住民主体による支援等の多様なサービスの利用を促進し、生活援助等の支援を行うことにより、利用者の心身の機能回復を図り、もって生活機能の維持または向上をめざすものとする。

4 訪問介護相当の提供の終了に際しては、利用者またはその家族に対し適切な指導を行うとともに、関係機関への情報の提供を行う。

(事業の運営)

第3条 訪問介護相当の提供に当たっては、事業所の従業者によつてのみ行うものとし、第三者への委託は行わないものとする。

(事業所の名称等)

第4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。

- (1) 名 称 網走レインボーハイツ ホームヘルパー派遣センター
- (2) 所在地 北海道網走南6条東6丁目8番地の3

(職員の職種、員数、及び職務内容)

第5条 事業所における従業員の職種、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、従業員および業務の管理を一元的に行うとともに、訪問介護相当の実施に関し、事業所の従業員に対し遵守すべき事項について指揮命令を行う。

事業所の従業員の管理及び業務の管理を一元的に行う。

(2) 訪問事業責任者（介護福祉士資格取得者、介護職員実務者研修〔介護職員基礎研修〕、ホームヘルパー1級課程修了者） 1名以上

- ・訪問型サービス個別計画等の作成等を行い、利用者の申込みに係る調整をすること。
- ・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し、サービス担当者会議等への出席、利用者に関する情報の共有等地域包括支援センター等との連携に関すること。
- ・従業員に対し、具体的な援助目標及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し、業務の実施状況を把握すること。
- ・従業員の能力や希望を踏まえた業務管理、研修、技術指導その他のサービス内容の管理について必要な業務等を実施すること。

(3) 訪問介護員等 介護職員初任者研修、ホームヘルパー2級課程以上修了者 6名以上
ただし、業務の状況により、増員することができるものとする。

従業員は、個別サービス計画等に基づき訪問型サービスの提供に当たる。

（営業日及び営業時間）

第6条 事業所の営業日及び営業時間は、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。ただし、12月31日から1月3日までを除く。

(2) 営業時間 午前8時30分から午後5時30分までとする。

サービス提供時間帯は、午前6時から午後10時

(3) 上記の営業日、営業時間、サービス提供時間のほか、電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。

（訪問介護相当の内容）

第7条 事業所で行う訪問介護相当の内容は、次のとおりとする。

(1) 訪問介護相当サービス個別計画等の作成

(2) 生活援助に関する援助

- ①調理
- ②衣類の洗濯
- ③住居の掃除
- ④生活必需品の買い物

(3) 身体介護に関する内容

①身体整容

②外出介助

(利用料等)

第8条 訪問介護相当を利用した場合の利用料額は、「網走市介護予防・日常生活支援総合事業実施要綱」が定める額とし、そのサービスが法定代理受領サービスであるときは、利用者から本人負担分の支払いを受けるものとする。当該訪問介護相当が法定代理受領サービスであるときは、利用者の介護負担割合証に記載されている利用者負担の割合の額とする。

2 次条に定める通常の事業の実施地域を越えて行う事業に要する交通費は、その実費を徴収する。なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額とする。

(1) 事業所から、片道おおむね30km以上40km未満 1回につき200円

(2) 事業所から、片道おおむね40km以上 1回につき400円

3 前2項の利用料等の支払を受けたときは、利用者またはその家族に対し、利用料とその他の利用料(個別の費用ごとに区別したもの)について記載した領収書を交付する。

4 訪問介護相当の提供の開始に際しては、あらかじめ、利用者またはその家族に対し、当該サービスの内容及び費用に関し事前に文書で説明した上で、その内容及び支払いに同意する旨の文書に署名(記名押印)を受けるものとする。

(通常の事業の実施地域)

第9条 通常の事業の実施地域は、網走市の区域とする。

(衛生管理等)

第10条 従業者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。

(緊急時等における対応方法)

第11条 従業者は、訪問介護相当の提供を行っているときに、利用者に病状の急変、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、管理者に報告する。また、主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講じるものとする。

2 訪問介護相当の提供により事故が発生した場合は、利用者の所在する市町村、利用者の家族、利用者に係る地域包括支援センター、居宅介護支援事業者等に連絡するとともに、必要な措置を講じるものとする。

3 利用者に対する訪問介護相当の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行うものとする。

(苦情処理)

第12条 訪問介護相当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じるものとする。

2 事業所は、提供した訪問介護相当に関し、介護保険法第23条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、または当該市町村の職員から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、市町村から指導または助言を受けた場合は、当該指導または助言に従って必要な改善を行うものとする。

3 事業所は、提供した訪問介護相当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が行う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または助言を受けた場合は、当該指導または助言に従って必要な改善を行うものとする。

(個人情報の保護)

第13条 事業所は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」を遵守し適切な取り扱いに努めるものとする。

2 事業者が得た利用者またはその家族の個人情報については、事業所での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については、必要に応じて利用者またはその代理人の了解を得るものとする。

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するものとする。

4 事業所は、従事者であった者に、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、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。

(虐待の防止のための措置に関する事項)

第14条 事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとする。

(1) 虐待を防止するための介護老人福祉施設介護従業者に対する研修の実施

(2) 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備

(3) その他虐待防止のために必要な措置

2 事業所は、サービス提供中に、当該従業者または養護者（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。

(その他運営についての留意事項)

第15条 事業所は、従業者の資質向上のため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。

(1) 採用時研修 採用後3ヶ月以内

(2) 継続研修 年1回6日以上

2 事業所は、訪問介護相当に関する諸記録を整備し、そのサービスを提供した日から最低2年間は保存するものとする。

3 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 網走福祉協会と事業

所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

（事業の廃止又は休止の届出及び便宜の提供）

第16条 事業所は、事業を廃止し、または休止しようとするときは、その廃止または休止の日の一月前までに、次に掲げる事項を網走市へ届け出なければならない。

- （１）廃止し、または休止しようとする年月日
- （２）廃止し、または休止しようとする理由
- （３）現に訪問介護相当を受けている者に対する措置
- （４）休止しようとする場合に当たっては、休止の予定期間

附 則

この規程は、平成２９年４月１日から施行する。

この規程は、平成３０年４月１日に改正し、平成３０年４月１日から施行する。

この規程は、平成３０年８月１日に改正し、平成３０年８月１日から施行する。

この規程は、令和２年６月１日に改正し、令和２年６月１日から施行する。

利用者からの苦情に関する対応の概要

事業所	網走レインボーハイツ ホームヘルパー派遣センター
種類	訪問介護相当
対 応 の 概 要	
1. 苦情のとらえ方 苦情とは、一般的に不平不満、文句といった認識がなされているが、利用者のニーズの一部ととらえることが必要である。苦情に対する措置ということではなく、その人にとって何が必要か、何が足りなかったのかを客観的に見つめることによって苦情はニーズになる。 2. 利用者からの相談または苦情等に関する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置 苦情に対する常設の窓口として、苦情処理責任者及び担当者をおいている。担当者が、不在の場合は従業員全員が対応できるようにするとともに、担当者に対応の状況を逐次引き継いでいる。 《相談、苦情に対する窓口》 責任者 施設 長 竹田 只史 TEL 0152-48-2271 (FAX 48-2755) 担当者 介護支援専門員 佐川 真章 TEL 0152-67-7775 (FAX 67-5065) 3. 円滑かつ迅速に対応する処理体制・手順 ①苦情があった場合は、相手の言い分、内容を言葉や会話そのままを客観的にかつ適切に記録する。 ②その場で解決できる苦情については、担当者が対応内容を記録し、責任者に報告する。 ③相手の苦情やニーズの内容が不確定な場合は、直ちに管理者あるいは担当者が訪問し、苦情内容を把握する。必要に応じ、網走市介護保険係等に連絡する。 ④訪問事業責任者や関係者との確認や協議が必要な場合は、直ちに管理者を含めた担当者会議等を開き対応策を協議する。苦情の担当者は、客観的判断を担保できる者を選任する。 ⑤対応策が決定したら、直ちに訪問して、謝罪や今後の対応策について理解と納得を得る。 ⑥網走市介護保険係等の関係機関に報告する。 ⑦記録を台帳に保管し、再発防止に役立てる。 4. 苦情対応に関する記録 苦情対応記録簿を作成し、関係者に回覧する。 5. その他参考事項 普段から苦情が出ないような相談業務を心がけている。 ①朝夕の打合せ、ミーティングによる報告、連絡、相談とケース検討、情報の共有化に努めている。 ②説明、接遇、介護等に関する職員間のチェック機能を活用する。	

