

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

(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「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及び管理運営に関する事項を定め、センターの介護福祉士又は訪問介護員研修の修了者(以下「従業者」という。)が、要介護状態にある高齢者等(以下「利用者」という。)に対し、適正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 センターの従業者は、要介護者の心身の特性をふまえて、その有する能力に応じ自立した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。

(センターの名称等)

第3条 事業を行うセンター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 網走市南6条東6丁目8番地の3

(従業者の職種、員数、及び職務内容)

第4条 センターに勤務する職種、員数、及び職務内容は次のとおりとする。

- (1) 管理者 1名(常勤職員、兼務可)
管理者は、センターの従業者の管理及び業務の管理を行う。
- (2) サービス提供責任者 (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
サービス提供責任者は、センターに対する指定訪問介護の利用の申込みに係る調整、訪問介護員に対する技術指導、訪問介護計画の作成等を行う。
- (3) 訪問介護員 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。訪問介護員等は、指定訪問介護の提供に当たる。
- (4) 事務員 必要数
会計、庶務等の事務処理等を行う。

(営業日及び営業時間)

第5条 センター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) 電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。

(訪問介護の内容及び利用料等)

第6条 指定訪問介護の内容は、次のとおりとし、指定訪問介護を提供した場合の利用料の額は厚生大臣が定める基準によるものとし、当該指定訪問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。

- (1) 身体介護
- (2) 生活援助
- (3) 相談・助言

2 次条の通常の事業の実施地域を越えて行う指定訪問介護に要した交通費は、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、次の額を徴収する。

- (1) センターから片道おおむね30km以上40km未満 1回につき 200円
- (2) センターから片道おおむね40km以上 1回につき 400円

3 前項の費用の支払を受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書で説明した上で、支払いに同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けることとする。

(訪問介護計画の作成等)

第7条 訪問介護の提供を開始する際には、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている状況並びに家族等介護者の状況を充分把握し、個別に訪問介護計画を作成する。

- 2 訪問介護計画の作成、変更の際には、利用者または家族に対し、当該計画の内容を文書等により説明し、同意を得て当該計画書を交付する。
- 3 利用者に対し、訪問介護計画に基づいて各種サービスを提供するとともに、継続的なサービスの管理、評価を行う。

(緊急時等における対応方法)

第8条 訪問介護員等は、訪問介護を実施中に、利用者の症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。

(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。

(虐待の防止のための措置に関する事項)

第10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 11 条 センターは、訪問介護員等の資質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。

(1) 採用時研修 採用時 3 ヶ月以内

(2) 継続研修 年 6 日以上

2 従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。

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、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る旨を、従業者との雇用契約の内容とする。

4 センターは、居宅介護支援事業者等に対して、利用者に関する情報を提供する場合には、あらかじめ文書による利用者の同意を得ておかなければならない。

5 苦情処理について

センターは、その提供した指定訪問介護サービスに関する利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する。

センターは、利用者からの苦情に関して監督官庁が行う調査に協力するとともに、監督官庁から指導・助言を受けた場合には、当該指導または助言に従って必要な改善を行う。

6 センターは、利用者に対する指定訪問介護の提供により重大な事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族・契約者、保険者、関係機関等に連絡するとともに、必要な措置を講じる。

センターは、事故の状況及び事故に際して採った措置について記録するものとする。

センターは、利用者に対する指定訪問介護サービス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。

7 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 4 月 1 日から施行する。

この規程は、平成 13 年 10 月 22 日に改正し、11 月 1 日から施行する。

この規程は、平成 15 年 2 月 20 日に改正し、2 月 21 日から施行する。

この規程は、平成 15 年 3 月 27 日に改正し、4 月 1 日から施行する。

この規程は、平成 16 年 3 月 23 日に改正し、4 月 1 日から施行する。

この規程は、平成 17 年 3 月 20 日に改正し、4 月 1 日から施行する。

この規程は、平成 18 年 3 月 28 日に改正し、4 月 1 日から施行する。

この規程は、平成 19 年 2 月 26 日に改正し、4 月 1 日から施行する。

この規程は、平成２９年３月２３日に改正し、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	指定訪問介護
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だけでなく、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 網走レインボーハイツ施設長 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) 担当者 サービス提供責任者 工藤 美佐貴 TEL 0152-67-9305 (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サービス提供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。	