

網走レインボーハイツ デイサービスセンター運営規程

（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 デイサービスセンター（以下「センター」という。）が行う指定通所介護の事業（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、センターの生活相談員その他の従業員（以下「従業者」という。）が、要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定通所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踏まえて、全体的な日常生活動作の維持、回復を図るための機能訓練及び生活の質の確保を重視した在宅生活が継続できるように支援を行うことで、利用者の社会孤立感の解消や心身機能の維持並びに利用者の家族の身体的、精神的負担の軽減を図ることに努める。

2 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスを提供する者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 デイサービスセンター
- （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指定通所介護の利用の申し込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行う。
- （2）生活相談員 1名以上（常勤職員 兼務可）
生活相談員は、利用者及び家族の相談や利用計画、日程プログラム等のサービス調整を行う。
- （3）介護員 4名以上（常勤職員 兼務可、非常勤職員 兼務可）
介護員は、利用者の日常生活の支援及び送迎を行う。
- （4）看護職員 1名以上（常勤職員 兼務可、非常勤職員 兼務可）
看護職員は、利用者の健康管理、医療との連携支援を行う。
- （5）機能訓練指導員 1名以上（常勤職員及び非常勤職員、看護職員兼務可）
機能訓練指導員は、要介護状態の軽減または悪化防止のための機能訓練を行う。
- （6）事務員 必要数
会計、庶務等の事務処理等を行う。
- （7）管理員 必要数
利用者の送迎、施設設備備品等の維持管理等を行う。
- （8）その他
上記の他、管理者は理事会が事業の運営上必要と認める従業者を配置することができる。

(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。

(3) サービス提供時間 午前9時30分～午後4時29分

または、午前8時30分から午後5時30分（家族送迎の場合）

ただし、必要に応じて時間延長もできる。

(利用者の定員)

第6条 1日に通所介護のサービスを提供する定員は、通所介護、通所介護相当を合わせて、30名とする。

(通所介護の内容)

第7条 指定通所介護の内容は、次のとおりとする。

(1) 日常生活上の援助

ア 排泄の介助

イ 移動の介助

ウ 養護

エ その他必要な身体の介護

(2) 入浴の介護

ア 入浴の形態

① 一般浴槽による入浴

② 特殊浴槽による入浴

(3) 健康管理

(4) 機能訓練

(5) 送迎

(6) 食事の介護

(7) 相談・助言

(8) 生きがいづくり

(9) レクリエーション

(10) 家族介護者教室

(通所介護計画の作成等)

第8条 通所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、個別に通所介護計画を作成する。

2 通所介護計画の作成、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、同意を得て当該文書を交付する。

3 利用者に対し、通所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。

(利用料等)

第9条 通所介護を利用した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該通所介護が法定代理受領サービスであるときは、介護保険法による介護報酬の告示上の額

とする。当該通所介護が法定代理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。

センターは、法定代理受領サービスに該当するサービスを提供した場合には、その利用者から利用料の一部として当該通所介護に係る居宅介護サービス費用基準額からセンターに支払われる居宅介護サービス費の額を控除して得た額の支払いを受けるものとする。

センターは、法定代理受領サービスに該当しないサービスを提供した場合には、利用者から支払いを受ける利用料の額と、厚生労働大臣が定める基準により算定した費用の額との間に不合理な差額が生じないようにする。

センターは、前2項の他、次に掲げる費用を徴収する。

(1) 次条の通常の事業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に要する費用は、次の額を徴収する。

ア 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

イ センターから片道おおむね40km以上 1回につき400円

(2) 食材料費 食事1回分につき 600円

(3) 外出車代 サービス提供時間中における買い物やバスレク等の車輛を使用した外出の際の燃料代として次の額を徴収する。

・市内：1回の往復につき 100円

・市外：1回の往復につき 200円

(4) 前各号に掲げるものの他、通所介護の中で提供されるサービスのうち、日常生活においても通常必要となるものにかかる費用で、利用者が負担することが適当と認められる費用 実費

2 前項の費用の支払を含むサービスを提供する際には、事前に利用者またはその家族に対して必要な資料を提示し、当該サービスの内容及び費用を説明した上で利用者の同意を得る。また、併せてその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。

(通常の事業の実施地域)

第10条 通常の事業の実施地域は、網走市の区域とする。

(緊急時等における対応方法)

第11条 従業員は通所介護を利用中に、利用者の症状に急変その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医あるいは協力医療機関に連絡し適切な措置を行うものとする。

(非常災害対策)

第12条 通所介護の提供中に天災その他の災害が発生した場合、従業者は利用者の避難等の適切な措置を講ずる。また管理者は、日常的に具体的に対処の方法、避難経路及び協力機関との連携方法を確認し、災害時には避難等の指揮をとる。

2 非常災害に備え、定期的に避難訓練を行う。

(虐待の防止のための措置に関する事項)

第13条 事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のための次の措置を講ずるものとする。

- (1) 虐待を防止するための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。

（サービス利用に当たっての留意事項）

第14条 利用者は、センターの施設、設備、敷地をその本来の用途に従って利用するものとする。利用者がセンターの施設、設備について、故意又は重大な過失により滅失、破損、汚損もしくは変更した場合には、自己の費用により原状に復するか又は相当の代価を支払うものとする。

（その他運営に関する重要事項）

第15条 事業者は、従業者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1年以内

（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に、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 事業所は、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

事業所は、その提供した通所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。

事業所は、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通所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通所介護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、平成13年11月1日から施行する。

この規程は、平成14年3月23日に改正し、平成14年4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、平成１５年２月２１日から施行する。

この規程は、平成１６年３月２３日に改正し、平成１６年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、平成１７年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、平成１８年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、平成１９年４月１日から施行する。

この規程は、平成１９年５月２４日に改正し、平成１９年９月１日から施行する。

この規程は、平成２０年２月１４日に改正し、平成２０年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 デイサービスセンター
種類	指定通所介護

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 所 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。

