

訪問介護事業所めーぷるの訪問介護事業運営規程

第1章 事業の目的・運営方針

(事業の目的)

第1条 地域社会を豊かで住みやすくするために、介護サービスを提供することによって、福祉の増進とまちづくりの推進を目的とします。

(運営方針)

第2条 地域市民が要介護状態になった場合であっても、その有する能力に応じた自立した日常生活をいとなむことができるように配慮しつつ、身体介護その他生活全般にわたる援助を行います。

2 利用者の人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスを提供します。

3 地域福祉の向上のため、市町村、居宅介護支援事業者、他の居宅サービス事業者その他保険・医療機関と密接に連携します。

第2章 主たる事務所の住所、通常の事業の実施地域

(主たる事務所の名称と住所)

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。

(1) 名称 訪問介護事業所めーぷる

(2) 所在地 滋賀県大津市唐橋町 15 番 17 号

2 前項の事業所の開設者は次のとおりとする。

(1) 名称 株式会社ワイ・エス・メディア

(2) 所在地 滋賀県大津市唐橋町 15 番 17 号

(通常の事業の実施地域)

第4条 事業の実施地域を大津市、草津市、栗東市とします。

第3章 従業員の職種・員数及び職務内容

(管理者)

第5条 常勤の管理者を1名置きます。

2 管理者は、適当数のサービス提供責任者を選任し、かつ従業員および業務の管理を一元的に行うとともに、本規程を遵守させるため必要な指揮命令を行います。

3 管理者がサービス提供責任者を兼務することがあります。

(サービス提供責任者)

第6条 常勤のサービス提供責任者を1名置きます。

2 利用の申し込みにかかわる調整、訪問介護計画の作成、訪問介護員、登録訪問介護員等に対する技術指導等のサービス内容の管理を行います。

(訪問介護員)

第7条 事業規模に応じて適切な人数の訪問介護員を置きます。

2 訪問介護員は、訪問介護の提供に当たる。訪問介護員は常勤換算で2.5名以上とする。

第4章 サービス提供営業日および営業時間

(サービス提供営業日および営業時間)

第8条 サービス提供営業日および営業時間は次の通りとします。

営業日 ・ 月曜日～土曜日（祝祭日も営業）

営業時間 ・ 8時～17時

年間の休日 ・ 8月13日～8月16日、12月30日～1月3日

日曜日が祝祭日に当たる場合は休日となります。

サービス提供日 ・ 月曜日～土曜日

サービス提供時間 ・ 8時～17時

第5章 運営に関する重要事項

(利用者への同意)

第9条 サービス提供開始にあたっては、あらかじめ利用者またはその家族に対し、運営規程の概要、従業員の勤務体制その他サービスの選択に必要な重要事項を記した文書を提示して説明を行い、利用者の同意を得ます。

(サービス提供困難時についての対応)

第10条 利用申し込みに際して、訪問介護事業所めーぷる（以下、めーぷる）が適切なサービスを提供することが困難である場合は、居宅介護支援事業者に連絡を行い、または他の事業者を紹介する等の対応で提供拒否は致しません。

(受給資格等の確認)

第11条 利用者から介護保険サービスの利用申し込みがあれば、被保険者証等で、利用者の被保険者資格、要介護認定の有無及び有効期間を確認します。

2 認定審査会の意見等が記載されている場合は、その指示に従ってサービスを提供します。

3 利用者が要介護認定を受けていない場合等は、利用者の意向を踏まえて申請の援助を行います。

(居宅介護支援事業者との連携)

第12条 サービスの提供にあたっては、居宅介護支援事業者その他保健、医療または福祉サービスを提供する機関等と密接な連携を努め、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健、医療または福祉サービスの利用状況を把握します。

(居宅サービス計画に沿ったサービスの提供)

第13条 利用者が、居宅サービス計画が策定されている場合は、その計画に沿ったサー

ビスを提供します。

2 利用者が居宅サービス計画の変更を希望する場合は、居宅介護支援事業者に連絡する等の必要な援助を行います。

(訪問介護計画の作成)

第 14 条 サービス提供責任者は、利用者の日常生活全般の状況および希望を踏まえて、援助の目標、具体的なサービスの内容を記載した訪問介護計画を作成し、利用者またはその家族に説明および交付します。

2 訪問介護計画の作成にあたっては、すでに居宅サービス計画が作成されている場合には、その内容に沿って作成します。

(サービスの実施方針)

第 15 条 サービスは要介護状態の軽減もしくは悪化の防止に資するよう、日常生活上の援助の目標を設定し、計画的に行うとともに、サービスの質の評価を行い、常にその改善を図ります。

2 サービスは訪問介護計画に基づき、利用者が日常生活を行うのに必要な援助を行います。

3 サービスは懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者またはその家族に対して、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行います。

4 サービスは介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもって行います。

5 常に利用者の心身の状態、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者またはその家族に対して適切な相談・助言等を行います。

(指定訪問介護の内容、利用料およびその他の費用の額)

第 16 条 指定訪問介護の身体介護・生活援助・通院等乗降介助の内容、利用料およびその他の費用の額は別紙の通りとします。

(利用料)

第 17 条 居宅サービス計画を策定している場合(法定代理受領サービスの場合)サービスを提供した際に、利用者から、利用者自己負担分(1割～3割)の支払を受けます。支払いを受けると同時に領収証を発行します。

2 その他の場合

サービスを提供した際に、利用者からサービスにかかる費用をすべて受け、提供したサービス内容、費用の額等を記載したサービス提供証明書を利用者に発行します。

3 キャンセル料について

訪問介護の利用をキャンセルする場合は、職員が事務所を出発した後のキャンセルについてはキャンセル料 1,000 円が発生します。

4 交通費について、ヘルパーがご利用者宅にお伺いするのに必要な交通費については、当事業所の通常の事業の実施地域(大津市、草津市、栗東市)にお住まいの方は無料ですが、それ以外の地域の方は、訪問介護員が訪問するための交通費がかかります。なお、自動車を使用した場合の交通費は次の額からいただきます。

1 通常の実施地域を超えた所から片道 10 km未満 1km毎 50円

2 通常の実施地域を超えた所から片道 10 km以上 1 km毎 50 円

※自動車以外の公共交通機関は実費をいただきます。(大津市、草津市、栗東市を超えた地点からの起算)

(身分を証する書類の携行)

第 18 条 訪問介護員は身分証明書を常に携行し、初回訪問時および利用者および家族から求められた時は、これを提示します。

(サービス提供記録の記載)

第 19 条 訪問介護員は、サービスを提供した際、サービス提供証明書に、提供日、内容、サービス費を記載し、利用者に発行します。

(利用者に関する市町村への通知)

第 20 条 利用者が、次の各号のいずれかに該当する場合は、意見を付して市町村に通知します。

(1) 正当な理由なしにサービスの利用に関する指示に従わないことによって、要介護状態等の程度を増進させたと認められる時。

(2) 偽りその他の不正な行為によって保険給付を受け、または受けようとした時。

(サービスの終了)

第 21 条 サービスの提供の終了に際しては、利用者またはその家族に対して適切な指導を行うとともに、居宅介護支援事業者に対する情報の提供を行います。

2 利用者は、少なくとも 3 日前までに事業者に予告することにより、いつでも、この契約を解約することができます。

3 利用者は、事業者が定められたサービスを提供しなかった場合その他この契約に違反した場合には、直ちにこの契約を解除することができます。

4 利用者またはその家族が、正当な理由なく利用料金を 3 カ月滞納したとき、または利用者の心身の状態が変化し、事業所のサービスでは適切な介護が困難になり、他の事業所への紹介を行った場合、その他契約の継続が著しく困難と認められるやむを得ない事由が発生した場合は、事業所からのサービスの終了ができることとし、サービスの終了については家族に事前に説明した上で書面に通知します。

(緊急時等における対応方法)

第 22 条 訪問介護員等は、サービス提供時に利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合には、速やかに主治医や医療機関等への連絡を行うとともに、サービス提供責任者に連絡します。

(研修の確保)

第 23 条 訪問介護員等の資質向上のために、研修を行います。

(衛生管理等)

第 24 条 訪問介護員等の清潔の保持および健康状態の管理のために、採用時、採用後は毎年 1 回は健康診断を受けます。

2 設備および備品について、必要な管理を行います。

(秘密保持等)

第 25 条 従業者は、正当な理由なく、その業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を漏らしてはなりません。退職後においても同様とする。

2 サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は、あらかじめ利用者や家族に対して説明し、文書により同意を得ます。

(掲示、広報)

第 26 条 事務所の見やすい場所に、運営規程の概要、従業者の勤務体制等の重要事項を掲示します。

2 本事業については、事実に基づき、広報することができます。

(苦情処理)

第 27 条 利用者からの苦情には迅速かつ適切に対応します。

2 利用者の苦情に関して、市町村、国民健康保険団体連合会から質問・調査がある場合は協力するとともに、指導・助言がある場合は必要な改善を行います。

(損害賠償)

第 28 条 利用者に対するサービスの提供により賠償すべき事故が生じた場合は事業者が責任を持ちます。

2 本事業の実施のため、賠償責任保険に加入します。

(会計の区分)

第 29 条 本事業の会計とその他の事業の会計を区分します。

(記録の保存)

第 30 条 設備、備品、従業者および会計に関する諸記録を整備するとともに、利用者に対するサービスの提供に関する記録を整備し、その完結から 5 年間保存します。

(高齢者虐待防止)

第 31 条

事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

一 事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的で開催するとともに、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こと。

二 事業所における虐待の防止のための指針を整備すること。

三 事業所において、介護職員その他の従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的に（年 2 回以上）実施すること。

四 前三号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

(業務継続計画)

第 32 条

事業所は、感染症や非常災害の発生時においても、利用者に対して継続的に訪問介護サービスを提供できる体制を構築するため、業務継続計画（ＢＣＰ）を策定し、必要な措置を講じるものとする。

2 前項の計画に基づき、職員に対し必要な研修及び訓練(シミュレーション)を定期的に実施する。

(その他)

第 33 条

この規程に定めない事項については、事業者がこれを決定します。

(規程の改廃)

第 34 条

本規程の改廃は事業者によります。

付則 本規程は令和 7 年 12 月 1 日から実施します。

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は事業所名	訪問介護事業所めーぷる
申請するサービス書類	訪問介護

措 置 の 概 要	
1	<p>利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者をおいている。又、担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに、担当者に必ず引き継いでいる。 <p>(1) 事業所相談・苦情窓口</p> <p>電話 077-537-4873</p> <p>FAX 077-537-0771</p> <p>担当者 佐藤陽司 責任者 佐藤陽司</p> <p>(2) 公的機関相談窓口</p> <p>⑦市役所</p> <p>①大津市健康福祉部介護保険課</p> <p>電話 077-528-2918 / FAX 077-526-8382</p> <p>対応時間9:00～17:00(土日祭日年末年始は除く)</p> <p>②草津市健康福祉部介護保険課介護保険係</p> <p>電話 077-561-2369 / FAX 077-561-2480</p> <p>対応時間9:00～16:45(土日祭日年末年始は除く)</p> <p>③栗東市長寿福祉課介護保険担当</p> <p>電話 077-511-0281 / FAX 077-551-0548</p> <p>対応時間8:30～17:15(土日祭日年末年始は除く)</p> <p>④滋賀県国民健康保険団体連合会(国保連)</p> <p>電話 077-510-6605 / FAX 077-522-2628</p>
2	<p>円滑かつ迅速に苦情処理を行うため処理体制・手順</p> <p>対応時間9:00～17:00(土日祭日年末年始は除く)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情があった場合は、ただちにサービス提供責任者が相手方に連絡を取り、直接行くなどして詳しい事情を聞くとともに、担当者からも事情を確認する。 ・サービス提供責任者が、必要があると判断した場合は、管理者まで含めて検討会議を行う。(検討会議を行わない場合も、必ず管理者まで処理結果を報告する。) ・検討の結果、必ず翌日までには具体的な対応をする(利用者に謝罪に行くなど) ・記録を台帳に保管し、再発を防ぐために役立てる。

3 その他参考事項

- ・普段から苦情が出ないようなサービス提供を心がけている(毎日朝礼などで確認、訪問介護員に対する研修の実施など)

苦情受付シート

受付日時		平成 年 月 日	受付者名	
申 出 者	氏 名		TEL	
	住所	〒		
苦 情 の 内 容	事故等 発生日時			
	状 況			
	対 応			
受 付 対 応				
結 果				解 決 継 続
何故苦情が発生したのかその理由				
今後の対応				
備考				
その他				

苦情処理の順序

受付



状況把握



対応



結果



解決・継続 → 解決できない場合は市町村に連絡する



理由



今後の対応