

横浜市岩崎地域ケアプラザ

通所介護・第1号通所事業(横浜市通所介護相当サービス)

運 営 規 程

(事業の目的)

第1条 社会福祉法人なでしこ会（以下、「運営法人」という。）が開設する横浜市岩崎地域ケアプラザ（以下、「事業所」という。）が行う通所介護事業及び第1号通所事業(横浜市通所介護相当サービス)（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、要介護者、要支援者又は事業対象者（以下、「要介護者等」という。）に対し、事業所の生活相談員及び機能訓練指導員、看護師、准看護師等の看護職員、介護職員（以下「従事者」という。）が、当該事業所において排せつ、食事等の介護、入浴の介助、その他日常生活上の世話又は支援、機能訓練等の適切な通所介護及び第1号通所事業(横浜市通所介護相当サービス)（以下、「通所介護等」という。）を提供することを目的とする。

(運営の方針)

第2条 事業の実施に当たっては、要介護者等となった場合においても、心身の特性を踏まえて、利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、さらに利用者の社会的孤立感の解消及び心身の機能の維持並びに利用者の家族の身体的及び精神的負担の軽減を図るために、必要な日常生活上の世話又は支援、機能訓練等の介護その他必要な援助を行う。また、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努める。

2 事業の実施に当たっては、要介護者等となることの予防又はその状態の軽減若しくは悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うとともに、地域との結びつきを重視し、市町村、地域包括支援センター、老人介護支援センター、居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者、他の居宅サービス事業者、他の介護予防サービス事業者、その他の保健・医療・福祉サービスを提供する者、住民による自発的な活動によるサービスを含めた地域における様々な取り組みを行う者等と密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努める。

3 事業の実施に当たっては、自らその提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図る。

(事業所の名称等)

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。

- 一 名称 横浜市岩崎地域ケアプラザ
- 二 所在地 横浜市保土ケ谷区岩崎町37番5号

(職員の職種、員数及び職務内容)

第4条 事業所に勤務する職員の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

- 一 管理者 1名（常勤兼務）
管理者は事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行い、また、当該事業所の従業者に法令及びこの規程を遵守させるため必要な命令を行う。

二 生活相談員 5名（常勤兼務5名）

生活相談員は、利用者及び家族からの相談を受けること、通所介護等の業務に従事するとともに、事業所に対する通所介護等の利用の申込に係る調整の補助、及び他の従事者と協力して通所介護計画及び横浜市通所介護相当サービス計画書（以下、「通所介護計画等」という。）の作成の補助等を行う。

三 機能訓練指導員 4名（常勤兼務1名、非常勤兼務3名）

機能訓練指導員は、機能訓練計画の策定及び機能訓練の実施、従業者の指導に当たる。

四 看護職員 4名（常勤兼務1名、非常勤兼務3名）

看護職員は、健康管理の業務に当たる。

五 介護職員 15名（常勤兼務5名、非常勤兼務10名）

介護職員は、指定通所介護等の業務に当たる。

六 調理職員 4名（常勤兼務1名、非常勤兼務3名）

調理職員は、利用者の個々に応じた食事と栄養サポートの業務に当たる。

七 運転職員 1名（非常勤兼務1名）

運転職員は、送迎の運転業務に当たる。

八 事務職員 2名（非常勤1名 非常勤兼務1名）

事務職員は、物品の管理・発注等の業務に当たる。

（営業日及び営業時間）

第5条 事業所の営業日及び営業時間は次のとおりとする。

- 一 営業日 : 月曜日から日曜日までとし、祝日も営業する。
ただし、12月29日から1月3日までを除く。

- 二 営業時間 : 8:30～17:30

2 事業所のサービス提供時間は次のとおりとする。

- サービス提供時間 : 9:00～16:30（うち7時間以上とする）

（通所介護等の利用定員）

第6条 通所介護等の利用定員は通所介護と横浜市通所介護相当サービスを合計して次のとおりとする。

定員 30名

（通所介護等の利用料）

第7条 通所介護等を提供した場合の利用料の額は厚生労働大臣又は横浜市長が定める基準によるものとし、当該通所介護等が法定代理受領サービスであるときは、その1割、2割又は3割の額とする。詳細は料金表別紙1のとおりとする。

2 第9条の通常の事業の実施地域を越えて行う通所介護等に要した交通費は、次の額を徴収する。

- 一 通常の事業の実施地域を越えた所から、片道分10kmごとに800円
（ガソリン代等の実費負担相当分）

3 利用者の希望によるその他の費用

- 一 昼食代 950円（おやつ代100円を含む）
算定方法は食材費・調理コスト・消耗品費・調理関係者の人件費等より算定している。
二 おむつ代 紙おむつ1枚80円、紙パンツ1枚100円、パッド代1枚 20円
三 教養娯楽費 実費

四 急なキャンセルがあった場合については、次の額を徴収する。

前日の17:00までのキャンセル 昼食代相当額 50%

当日のキャンセル 昼食代相当額 100%

4 前各項の費用の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書で説明をした上で、支払に同意する旨の文書に署名（記名押印）を受ける。

5 利用料等の支払いを受けたときは、利用料とその他の利用料（個別の費用ごとの区分）について記載した領収書を交付する。

6 法定代理受領サービスに該当しない事業に係る利用料の支払いを受けた場合は、提供した事業の内容、費用の額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対して交付する。

（通所介護等の内容及び提供方法）

第8条 通所介護等の内容は、次の通りとする。

一 日常生活上の世話及び支援

二 食事の提供

三 入浴

四 機能訓練

五 レクリエーション

六 バイタルチェック

七 送迎

八 相談

九 家族指導

2 通所介護等の提供方法は、次の通りとする。

一 事業所は、通所介護等の提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、運営規程の概要、従事者等の勤務体制その他の利用申込者のサービスに資すると認められる重要事項を記した文書を交付して説明を行い、当該提供の開始について利用申込者の同意を得ることとする。また、説明においては、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て理解しやすいように説明を行う。

二 事業所の管理者は、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等をサービスの提供に関わる従事者と共同して、個々の利用者ごとに作成する。

三 前号の通所介護計画等において、既に居宅サービス計画又は介護予防サービス・支援計画書（以下、「居宅サービス計画等」という）が作成されている場合には、当該計画に沿った通所介護計画等を作成する。

四 管理者は通所介護計画等を作成した際には、利用者又はその家族にその内容を説明し、文書により同意を受け、交付する。

五 事業所は、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。

六 常に利用者の心身の状況、その置かれている環境等の適切な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な相談及び助言を行う。

七 事業所は、サービスの提供に当たっては、利用者に係る居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者又は地域包括支援センター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、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努める。

八 居宅サービス計画等、サービス担当者会議等の記録その他の通所介護等の提供に関する記録の保管方法については、利用者の人権やプライバシー保護の為、施錠できる書庫に整理して保管する。

九 居宅サービス計画等の作成後においても、当該通所介護計画等の実施状況の把握を行い、必要に応じて当該通所介護計画等の変更を行う。

(通常の事業の実施地域)

第9条 通常の事業の実施地域は、保土ヶ谷区内の下記町名とする。

岩井町の一部、保土ヶ谷町1～3丁目、法泉1～3丁目、藤塚町、初音ヶ丘、花見台、岩崎町、霞台、桜ヶ丘1～2丁目、月見台、帷子町1～2丁目、西久保町、神戸町、岩間町1～2丁目、星川1～3丁目、明神台、仏向町、坂本町、新桜ヶ丘、天王町の一部、瀬戸ヶ谷町の一部、狩場町一部

以上22町内

(衛生管理等)

第10条 利用者の使用する施設、食器その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講ずる。

2 事業所において感染症の発生、及び、まん延を防止するために必要な措置を講ずる。

(緊急時等における対応方法)

第11条 事業所の職員は、利用者に対するサービスの提供中に、利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときには、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。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ずる。

2 事業所は、利用者に事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずる。

3 利用者に対するサービスの提供により、賠償すべき事故が発生した場合には、利用者の家族や関係機関に速やかに連絡し必要に応じて損害賠償を行う。

(非常災害対策)

第12条 非常災害に備えて、消防計画、風水害、地震等に対処する計画を作成し、防火管理者又は、火気・消防等についての責任者を定め、消火、通報及び避難の訓練を年2回以上定期的に行う。

(苦情に対する対応方針)

第13条 事業所は、自らが提供したサービスに係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応する。

2 事業所は、自らが提供したサービスに関し、介護保険法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又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って行う。

(事故発生時の対応)

第14条 事業所は、利用者に事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずる。

2 事業所は、前項の事故及び事故に際してとった処置について記録する。

- 3 事業所は、利用者に賠償すべき事故が発生した場合には、利用者の家族や関係機関に速やかに連絡し必要に応じて損害賠償を行う。

（個人情報の保護）

- 第 15 条 利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が作成した「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ダンス」を遵守し適切な取扱いに努めるものとする。
- 2 事業所が得た利用者又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、別紙「個人情報利用同意書」を利用者又はその家族(代理人)の同意を得るものとする。

（高齢者虐待防止に関する事項）

- 第 16 条 事業所は、利用者の人権の擁護・虐待の防止等のため次の措置を講ずるものとする。
- 一 虐待の防止のための対策を検討する委員会を開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図る。
 - 二 従業員に対し、虐待防止のための研修を実施する。(年 1 回)
 - 三 虐待の防止に関する措置を適切に実施するための担当者を置く。
- 2 事業者は、通所介護、第 1 号通所事業サービスの提供にあたり、当該事業所従業者又は養護者（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、これを市町村に通知するものとする。

（暴言・暴力・ハラスメントに関する事項）

- 第 17 条 事業所は、利用者や従業者に対する暴言・暴力・ハラスメントの防止のため、体制整備を行うとともに、必要な措置を行うものとする。
- 2 当事業所は、介護現場等で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。
- 一 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。
 - ・ 身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
 - ・ 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
 - ・ 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求当、性的ないやがらせ行為上記は当該事業所職員、取引先事業者の方、ご利用者様及びそのご家族様等が対象となります。
 - 二 ハラスメント事案が発生した場合、法人のハラスメント規程などを基に対応し、会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。
 - 三 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、介護現場等におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
 - 四 ハラスメントと判断された場合には、行為者に対し、関係機関への連絡・相談・環境改善に対する必要な措置・利用契約の解約等の措置を講じます。

（業務継続に向けた取り組み事項）

第 18 条

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、ご利用者様に対する指定居宅介護支援の提供を継続的に実施する為及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 職員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的 to 実施します。
- (3) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

(感染症対策について)

第 19 条 当事業所において感染症が発生又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

- (1) 職員の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (2) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
- (3) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会を概ね 3 ヶ月に 1 回以上開催するとともに、その結果について職員に周知徹底します。
- (4) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
- (5) 職員に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

(その他運営についての留意事項)

第 20 条 事業所は、従業員の質的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、又、業務体制を整備する。

- 一 採用時研修 採用後 3 ヶ月以内
- 二 継続研修 年 2 回

- 2 従業員は業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を保持する。
- 3 従業員であった者に業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を保持させるため、従業員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、従業員との雇用契約の内容とする。
- 4 事業所は、通所介護等の提供に関する記録を整備し、保管する。
- 5 この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項は運営法人と事業所の管理者との協議に基づいて別途定める。

附則

この規程は平成 30 年 8 月 1 日から施行する。

附則

この規程は令和元年 10 月 1 日から施行する。

附則

この規程は令和元年 11 月 1 日から施行する。

附則

この規程は令和 5 年 4 月 1 日から施行する。

附則

この規程は令和 5 年 5 月 1 日から施行する。

附則

この規程は令和 6 年 4 月 1 日から施行する。

附則

この規程は令和 7 年 5 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	横浜市岩崎地域ケアプラザ
申請するサービス種類	通所介護、横浜市通所介護相当サービス

措 置 の 概 要
1 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 ① 相談・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置いている。 また、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。 ② （電話番号） 045-334-1544 （FAX番号） 045-334-1500 ③ （担当者） 管理者 町田貴宏 相談員 佐山智子・野崎優子・平林洋子・山田七奈子・石橋千登勢 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順 ① 苦情があった場合は、ただちに担当者が相手方に電話等により連絡を取り、又は直接訪問するなどして詳しい事情を聞くとともに、関係する職員に事情を確認する。 ② 担当者が、必要であると判断した場合は、関係職員全員で検討会議を行う。 （検討会議を行わない場合でも、必ず管理者まで処理結果を報告する。） ③ 検討の結果、迅速に具体的な対応をする（利用者に謝罪に行くなど）。 ④ 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 ① 毎日朝礼で前日発生した事項について確認し、情報共有する。 ② 連絡帳で情報の共有をする。 ③ 従業者に対する研修を毎週1回行い、ヒヤリ・ハットなど事例検討を行う。