

えんじょい d a y クラターホー
指定通所介護 運営規程
介護予防・日常生活支援総合事業第一号通所事業 運営規程

(事業の目的)

第1条 医療法人社団三思会が開設する えんじょい d a y クラターホー（以下「事業所」という。）が行う指定通所介護事業及び指定介護予防・日常生活支援総合事業第一号通所事業（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、事業所の従業者が要介護状態にある高齢者（以下「利用者」という。）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 指定通所介護の提供に当たっては、利用者の心身の特徴を踏まえて、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生活機能の維持又は向上を目指し、利用者の社会的孤立感の解消及び心身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及び機能訓練等の援助を行う。

2 指定通所介護の提供に当たっては、関係市町村、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者、地域の保健医療・福祉サービスを提供する者との密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

(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 えんじょい d a y クラターホー
- 二 所在地 群馬県桐生市広沢町2丁目3236番地1

(職員の職種、員数及び職務内容)

第4条 事業所に勤務する従業者の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

- 一 管理者 1名
従業者の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、従業者に事業に関する法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行う。
- 二 生活相談員 3名以上
利用者及び家族の相談に応じるとともに、事業所内のサービスの調整、居宅介護支援事業者等との連絡調整を行う。
- 三 看護職員 2名以上
利用者の健康管理及び心身状態の把握を行うとともに衛生管理等の業務を行う。
- 四 介護職員 6名以上
入浴、排せつ、食事の介助等、日常生活に必要な支援及び介護を行う。
- 五 機能訓練指導員 1名以上
日常生活を営むのに必要な機能を改善又は維持するための機能訓練を行う。

(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 月曜日から土曜日までとする。ただし、1月1日を除く。
- 二 営業時間 午前8時30分から午後5時00分までとする。
- 三 サービス提供時間 午前9時15分から午後4時30分までとする。

(利用定員)

第6条 事業所の定員は、30名とする。

(指定通所介護の内容)

第7条 指定通所介護の内容は、居宅サービス計画に沿って作成された通所介護計画に基づき、次に掲げるもののうち必要なサービスを行うものとする。

- 一 身体介護
- 二 入浴介助
- 三 食事の提供
- 四 日常生活動作の機能訓練
- 五 健康状態の確認
- 六 アクティビティ・サービスの提供
- 七 日常生活における相談及び助言
- 八 送迎

(利用料等)

第8条 指定通所介護を提供した場合の利用料の額は、介護報酬告示上の額とし、当該指定通所介護が法定代理受領サービスであるときは、介護保険負担割合証に記載の負担割合に応じた額とする。

2 前項に定めるもののほか、利用者から次の費用の支払いを受けるものとする。

- 一 食費 昼食代 659円
 - 二 おむつ代 リハビリパンツ等140円 尿取パット50円（当施設のものを使用した場合）リハビリパンツ等 50円 尿取パット20円（持ち込まれた場合の処理代）
 - 三 第9条の通常の事業の実施地域を越えて行う送迎の交通費は、通常事業の実施地域を越えた地点から居宅まで1キロあたり110円とする。
 - 四 日常生活において通常必要となる費用で利用者が負担すべき費用は、実費を徴収する。
- 3 前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）を受けることとする。

(通常の事業の実施地域)

第9条 通常の事業の実施地域は、桐生市（旧新里村、旧黒保根村地域を除く）、みどり市（旧東村地域を除く）、太田市（旧薮塚本町地域に限る）とする。

(サービスの利用に当たっての留意事項)

第10条 利用者は、指定通所介護の提供を受ける際に、次の事項に留意するものとする。

- 一 利用当日の健康状態を従業者と確認し、心身の状況に応じたサービスの提供を受けるよう留意すること。
- 二 気分が悪くなったときは速やかに申し出ること。
- 三 他の利用者等の迷惑となる行為又は事業の適切な運営に支障を来すような行為は厳に慎むこと。
- 四 送迎の時間に遅れた場合は、送迎サービスが受けられない場合があること。

(緊急時等における対応方法)

第11条 従業者は、指定通所介護の提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合、その他緊急事態が生じた時は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じるものとする。

(非常災害対策)

第12条 従業者は常に災害事故防止と利用者の安全確保に努めるものとする。

- 2 管理者は、防火管理者を選任する。
- 3 防火管理者は、定期的に消防用設備、救出用設備等を点検するものとする。

- 4 防火管理者は、非常災害に関する具体的計画を定めるものとし、事業所はこの計画に基づき、毎年2回、避難・救出訓練等を実施するものとする。

（衛生管理等）

第13条 事業所は、利用者が使用する施設、食器その他の設備又は飲用に供する水等について、衛生的な管理に努めるものとする。

- 2 事業所は、事業所内において感染症の発生又はその蔓延の防止をするために、必要な措置を講じなければならない。

（事故発生時の対応）

第14条 事業所は、指定通所介護の提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、介護支援専門員、市町村等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じなければならない。

- 2 事業所は、事故の状況及び事故に際して採った処置について記録するものとする。

（苦情処理等）

第15条 事業所は、提供した指定通所介護に係る利用者又はその家族からの苦情等に迅速かつ適切に対応するため、苦情等を受け付けるための窓口を設置する。

- 2 事業所は、前項の苦情等の内容について記録するものとする。

（虐待防止に関する事項）

第16条 事業所は、利用者の人権擁護・虐待の防止のため次の措置を講ずるものとする。

- 一 虐待を防止するための従業者に対する研修の実施
- 二 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
- 三 その他虐待防止のために必要な措置

- 2 事業所は、指定通所介護の提供中に、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、速やかに市町村に通報するものとする。

（身体拘束等の原則禁止）

第17条 事業所は、指定通所介護の提供にあたっては、利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行わない。

- 2 事業所は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、本人又は家族に対し、身体拘束の内容、理由、期間等について説明し同意を得た上で、その態様及び時間、その際の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由など必要な事項を記載することとする。

（個人情報の保護）

第18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必要に応じて利用者又はその家族の同意を得るものとする。

- 3 事業所は、従業者であった者に、業務上知り得た利用者又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に含めるものとする。

(業務継続計画)

第19条 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、サービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。

(ハラスメント防止に関する事項)

第20条 事業所は、適切なサービスを確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより通所介護従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとする。

(その他運営に関する重要事項)

第21条 事業所は従業者の資質の向上を図るため、研修の機会を次のとおり設けるものとし、業務体制の整備を行うものとする。

一 採用時研修 採用後1か月以内

二 継続研修 年6回

2 事業所は、指定通所介護に関する諸記録を整備し、その完結の日から5年間保存するものとする。

3 この規程に定めるもののほか、運営に関する重要事項は、医療法人社団三思会と事業所の管理者との協議により定めるものとする。

附 則

この規程は、平成31年3月1日から施行する。

この規程は、平成31年4月1日から改定する。

この規程は、令和元年 7月1日から改定する。

この規程は、令和元年12月1日から改定する。

この規程は、令和2年 4月1日から改定する。

この規程は、令和3年 4月1日から改定する。

この規程は、令和4年 8月1日から改定する。

この規程は、令和6年 4月1日から改定する。

この規程は、令和6年12月1日から改定する。

利用者様からの苦情を処理するために講じる処理の概要

事業所又は施設の名称	医療法人社団三思会 えんじょいdayクラトーホー
指定されたサービス種類	通所介護 介護予防・日常生活支援総合事業第1号事業

措置の概要

1 利用者様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

- ・相談苦情に対する常設窓口として、相談担当員を配置している。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ぐこととしている。

【担当者】 相 談 担 当 ・ 小 島 精 美

【受付時間】 月曜日～土曜日 8：30～17：00
電話：0277-55-5531 F A X：0277-52-3166

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当事業所のサービスに対して苦情があった場合

- ・直ちに相談担当者が直接伺うなどして詳しい内容を聞くと共に、職員からも事情を確認する。
- ・相談担当者が事実確認を行い、今後の対応策を講じる。
- ・相談担当者が必要があると判断した場合には、介護支援専門員、当該部署の責任者及び管理者を含めて検討会議を行う（検討会議を行わない場合も、当該部署の責任者及び管理者に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。
- ・記録を台帳に保管し、再発を防ぐために役立てる。

②担当の介護支援専門員が立てた施設サービス計画・個別サービス計画（以下「サービス計画等」）に対して苦情があった場合

- ・相談担当者が直接伺うなどして詳しい内容を聞くと共に、担当の介護支援専門員に連絡し、対応を求める。

③その他苦情があった場合

- ・相談担当者が相手側に連絡を取り、詳しい内容を聞くと共に当該部署の責任者に事実確認する。
- ・苦情内容の事実確認をした上で、管理者に報告し、改善策を講じる。
- ・利用者が国保連に対して苦情の申し立てを行う場合は、必要な援助を行い、国保連が行う調査に協力する。

3 その他の参考事項

- ・普段から利用者様にとって、よりよいサービス提供ができるように心掛けます。
（朝礼等で確認、介護支援専門員、相談担当者をはじめ、職員に対しての教育・訓練・研修の参加等）

4 苦情相談窓口

- | | | |
|-----------------------------|------------------|--------------|
| ・群馬県健康福祉部介護高齢課介護保険係 | 前橋市大手町1-1-1 | 027-226-2562 |
| ・群馬県国民健康保険団体連合会 介護保険課介護・障害係 | 前橋市元総社町335-8・2 F | 027-290-1323 |
| ・桐生市役所 長寿支援課 | 桐生市織姫町1-1 | 0277-46-1111 |
| ・みどり市役所 介護高齢課 | みどり市笠懸町鹿2952 | 0277-76-2111 |
| ・太田市役所 介護サービス課 | 太田市浜町2-35 | 0276-47-1111 |