

NPO法人福祉グループ西船コアラの指定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 地域市民が要支援・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 本事業の主たる事務所を 千葉県船橋市行田3丁目10番45-112号とし
専用の事務室を置きます。又、名称はNPO法人福祉グループ西船コアラと称す。

(通常の事業の実施地域)

第4条 事業の実施地域を 千葉県船橋市、市川市、松戸市 とします。

第3章 従業者の職種・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。

(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、指定訪問介護の提供に当たる。

訪問介護員は3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。ただし、本会が特別に認めた場合はこの限りではありません。

営業日 ・ 月曜日～土曜日

営業時間 ・ 通常8時～17時

年間の休日 ・ 8月13日～8月16日、12月30日～1月5日

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、従業者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、本会自ら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します。

(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または要介護状態になることの予防に資するよう、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(法廷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。実施地域を超えた時点から片道 1 kmあたり 50 円と定める。

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記録書を利用者に発行します。

(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、利用者が所有する記録書に、提供日、内容、サービス費を記載します。

(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。

(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会が責任を持ちます。

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

施設（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 施設（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 施設（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 施設（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1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。

(ハラスメント対策の強化)

第32条 事業者は、適切なサービスの提供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つて業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより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ずるものとする。

ハラスメントの排除並びに防止のための措置並びにハラスメント行為に起因する問題が適切に対応するための措置に関して必要な事項を「ハラスメント防止規程」に定める。

(カスタマーハラスメント対策)

第33条 事業者は、利用者又はその家族等から従業者に対して行われる身体的暴力、精神的暴力（暴言、威圧的な言動、人格を否定する言動等）、セクシュアルハラスメントその他の著しい迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）から従業者を守り、安全かつ適切なサービスの提供を確保するため、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

一 カスタマーハラスメントに対する事業所の基本方針を定め、重要事項説明書等により、利用者及びその家族等にあらかじめ説明し周知すること。

二 従業者からの相談に応じる窓口を設け、相談したことを理由として従業者が不利益な取扱いを受けることのないようにすること。

三 カスタマーハラスメントが発生した場合は、従業者の安全確保を最優先とし、管理者又はサービス提供責任者が速やかに事実関係を確認のうえ、複数名での訪問、担当者の変更その他の再発防止のための措置を講じること。

四 従業者に対し、カスタマーハラスメントへの対応に関する研修を定期的実施すること。

2 カスタマーハラスメントにより従業員の安全の確保が困難と認められる場合、又は改善を求めてもなお行為が繰り返される場合は、居宅介護支援事業者及び市町村等と連携のうえ、サービスの提供を一時中止し、又は契約を解除することがある。

3 暴力行為その他の悪質な行為については、警察その他の関係機関に相談し、必要な措置を講じる。

(その他)

第 34 条 この規程に定めない事項については、理事会がこれを決定します。

(規程の改廃)

第 35 条 本規程の改廃は理事会によります。

付則 本規程は令和 7 年 2 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	N P O 法人福祉グループ西船コアラ
申請するサービス書類	訪問介護

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 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。 電話番号 047-413-6793 FAX 050-4560-5497 担当者 植草 友美
2	円滑かつ迅速に苦情処理を行うため処理体制・手順 - 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) ・千葉県国民健康保険団体連合会の介護保険課苦情相談窓口 電話043-254-7428 ・船橋市介護保険課 電話 047-436-2302 ・市川市介護保険課 電話 047-712-8540 ・松戸市介護保険課 電話 047-366-7370

苦情受付シート

受付日時		令和 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