

社会福祉法人 みどり福祉会

横浜市さつきが丘地域ケアプラザ

通所介護・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 社会福祉法人みどり福祉会（以下、「運営法人」という。）が開設する横浜市さつきが丘地域ケアプラザ（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、機能訓練指導員、看護師、准看護師等の看護職員及び介護職員（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 横浜市さつきが丘地域ケアプラザ
- 二 所在地 神奈川県横浜市青葉区さつきが丘12-1

(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）

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。

(1 単位目)

二 生活相談員 3名 (常勤3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 3名 (常勤1名、非常勤2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 2名 (非常勤2名)

看護職員は、健康管理の業務に当たる。

五 介護職員 12名 (常勤4名、非常勤8名)

介護職員は、指定通所介護等の業務に当たる。

(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 : 月曜日から土曜日までとし、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 : 午前8時30分から午後17時30分までとする。

2 事業所のサービス提供時間は次のとおりとする。

1 単位目 午前9時30分から午後16時30分までとする。

(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。

1 単位目 35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徴収しない。

3 利用者の希望によるその他の費用

一 昼食代 730円、おやつ代 70円

二 おむつ代 150円、パット代 100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。

前日の午後17時までに連絡がない場合 昼食代相当額

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 指定通所介護の提供に当たっては、当該利用者又は他の利用者等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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）を行ってはならない。
- 三 指定通所介護の提供に当たって身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由（以下「身体的拘束等の態様等」という。）を記録しなければならない。
- 四 指定通所介護の提供に当たって身体的拘束等を行う場合には、事前に、当該利用者又はその家族に、身体的拘束等の態様等を説明しなければならない。ただし、やむを得ない事情により事前に当該説明をすることが困難な場合は、この限りではない。
- 五 前号ただし書の規定により事前に説明を行わなかった場合には、当該身体的拘束等を行った後速やかに、当該利用者又はその家族に、身体的拘束等の態様等を説明しなければならない。
- 六 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業者と共同して、個々の利用者ごとに作成する。
- 七 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。
- 八 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。
- 九 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。
- 十 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。
- 十一 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、他の保険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。
- 十二 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。

十三 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、横浜市青葉区、緑区、都筑区までとする

(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。

一 事業所における感染症の予防及びまん延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。）をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。

二 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備すること。

三 事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施すること。

(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、損害賠償を速やかに行う。

(サービス利用に当たっての留意事項)

第12条 利用者が入浴室及び機能訓練室等を利用する場合は、職員立会いのもとで利用すること。なお、体調が思わしくない場合にはその旨を職員に申し出ること。

(非常災害対策)

第13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14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15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、損害賠償を速やかに行う。

(個人情報の保護)

- 第16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。

(虐待の防止)

- 第17条 事業所は虐待の発生又はその再発防止をするため、次に掲げる措置を講じる。
- 事業所における虐待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。）を定期的に開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図る。
- 2 事業所における虐待の防止のための指針を整備する。
 - 3 事業所において、従業員に対し、虐待防止のための研修を定期的実施する。
 - 4 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。

(その他運営についての留意事項)

- 第18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6月以内
 - 二 継続研修 年3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12年4月1日から施行する。

附則

この規程は、平成13年7月1日から施行する。

附則

この規程は、平成14年3月1日から施行する。

附則

この規程は、平成14年7月1日から施行する。

附則

この規程は、平成15年4月1日から施行する。

附則

この規程は、平成16年7月1日から施行する。

附則

この規程は、平成17年4月1日から施行する。

附則

この規程は、平成18年4月1日から施行する。

附則

この規程は、平成 18 年 7 月 1 日から施行する

附則

この規程は、平成 19 年 8 月 1 日から施行する。

附則

この規程は、平成 20 年 4 月 1 日から施行する。

附則

この規程は、平成 22 年 4 月 1 日から施行する。

附則

この規程は、平成 23 年 7 月 1 日から施行する。

附則

この規程は、平成 26 年 8 月 1 日から施行する。

附則

この規程は、平成 27 年 5 月 1 日から施行する。

附則

この規程は、平成 28 年 1 月 1 日から施行する。

附則

この規程は、平成 30 年 4 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 12 月 1 日から施行する。

附則

この規程は、令和 4 年 10 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

この規定は、令和 7 年 7 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	横浜市さつきが丘地域ケアプラザ
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、可能な限り、担当者と連絡を取り、対応について協議する。後日、担当者に必ず引き継いでいる。
- ② （電話番号） 045-972-4769 （FAX番号） 045-972-4759(24時間対応)
（Eメール） satuki-deisa-bisu@midorifukushikai.or.jp
- ③ （担当者） 所長 畑 みどり

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。
- 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 従業者に対して、苦情への基本的な対応についての研修を年一回以上実施する。
利用者やケアマネジャーからの苦情やヒヤリ・ハット事例については、事例の覚知後すみやかに、事例検討を実施し、迅速な対応につなげる。
- ④ 年に1回は、ご利用者を対象にアンケートを取り、満足度や意識調査を実施し、苦情に至る前の段階で、ご利用者の満足度を上げるように対応するよう心がける。

その他の苦情連絡先

- ・ 神奈川県国民健康保険団体連合会介護苦情相談課 電話 045-329-3447
- ・ 青葉区高齢・障害支援課 電話 045-978-2479 FAX 045-978-2427
- ・ 健康福祉局介護事業指導課 電話 045-671-2356 FAX 045-681-7789