

指 定 訪 問 介 護 事 業 所 ケア・ステーション 青い鳥 運営規程

第1条 (事業の目的)

株式会社青い鳥が開設する(株)青い鳥指定訪問介護事業所 (以下「事業所」という。) が行う指定訪問介護の事業 (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、事業所の介護福祉士又は訪問介護員研修の修了者 (以下「訪問介護員」という。) が、要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定訪問介護を提供することを目的とする。

第2条 (運営の方針)

1. 事務所の訪問介護員は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、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、入浴、排泄、食事の介護その他生活全般にわたる援助を行う。
2. 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

第3条 (事業の名称及び所在地)

事業を行う事業所の名称及び所在地は、次の通りとする。

1. 名 称 ケア・ステーション 青い鳥
2. 事業所番号 3870500661
3. 所 在 地 新居浜市久保田町3丁目9番27号
TEL 0897-65-3770
FAX 0897-65-3256

第4条 (職員の職種、員数及び職務内容)

事業所に勤務する職種、員数及び職務内容は次の通りとする。

1. 管理者 1名
(イ) 事業所を代表し、業務の総括に当たる。
(ロ) 他の業務との兼務をしても差し支えない。
2. サービス提供責任者 1名以上 (利用者の数が40又はその端数を増すごとに1人以上配置する)
サービス提供責任者は、事業所に対する指定訪問介護の利用の申し込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、訪問介護計画の作成等を行う。
3. 訪問介護員等 常勤換算2.5以上 (サービス提供責任者を含む)
訪問介護員は、指定訪問介護の提供に当たる。

第5条 (営業日及び営業時間)

事業所の営業日及び営業時間は、次の通りとする。

1. 営 業 日 月曜日から土曜日営業を基本とする。
但し、国民の祝日、盆 (8月14日～16日)
地方祭 (10月16日～18日)
年末年始 (12月29日～1月3日) を休日とする。
2. 営業時間 午前8時30分から午後5時30分までとする。
電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。
また、施設系への訪問は24時間、365日対応可能な体制とする

第6条 (訪問介護の内容及び利用料等)

1. 指定訪問介護の内容は次の通りとし、指定訪問介護を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該指定訪問介護が法定代理受領サービスであるときは、その利用者負担割合に応じた額とする。

- ① 身体介護
- ② 生活援助

2. 事業所は、利用者の日常生活の状況及び希望を踏まえて、「居宅サービス計画」にそって、「訪問介護計画」を作成する。事業所は、この「訪問介護計画」の内容を利用者及びその家族に説明する。事業者は、利用者から申し出があった場合、変更を拒む正当な理由がない限り利用者の希望に沿うように計画を変更する。

3. 事業者は、訪問介護の実施ごとにサービス提供票に基づき利用を記入し、また、サービスの終了時に事業者書式による記録表に利用者の確認を受けることとする。

事業者は、サービス提供記録を作成することとし、この契約の終了後5年間保管する。

利用者は事業者の営業時間内に、その事務所にて当該利用者に関するサービス実施記録を閲覧できる。

利用者は、当該利用者に関するサービス実施記録の複写物の交付を受けることができる。ただし、複写物の交付に際して、事業者は利用者に対して実費相当額を請求できるものとする。

4. 法定代理受領サービス以外の利用時は介護報酬の告示上の額の全額とする。

第7条（緊急時等における対応方法）

訪問介護員等は、訪問介護を実施中に、利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに事業所に連絡し、担当者より主治医及び家族に連絡をする等の措置を講ずるとともに管理者に報告しなければならない。

第8条（通常の事業の実施地域および交通費）

通常の事業の実施地域は、新居浜市内（大島、別子山を除く）とする。交通費については一切徴収しない。

第9条（守秘義務）

事業者及び事業者の使用するものは、サービスの提供をする上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らすことはない。この守秘義務は契約終了も同様とする。

2. 事業者は利用者から予め文書で同意を得ない限り、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ない。
3. 事業者は、利用者の立場から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議において等該当家族の個人情報を用いない。

第10条（連携）

事業者は、訪問介護の提供にあたり、介護支援専門員および保険医療サービスまたは福祉サービスを提供するものとの密接な連携に努める。

第11条（相談・苦情）

事業者は、利用者からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、訪問介護に関する利用の要望、苦情に対し迅速に対応する。

第12条（その他運営についての留意事項）

1. 株式会社青い鳥の運営規定の概要、訪問介護員、その他の職員の勤務体制、サービスの選択に必要な必要事項を、各利用者に説明する。訪問介護員はサービス提供を利用者に強要または、当該事業者から金品その他の財産上の利益を収受しない。
2. 株式会社青い鳥は、設備、備品、職員、会計に関する諸記録の整備を行う。また、訪問介護計画、サービス担当者会議、提供に関する記録整備を行うとともに、5年間保存する。
3. 訪問介護事業所は、訪問介護員等の質的向上を図るための研修の機会を次の通り設けるものとし、また、業務体制を整備する。

イ. 採用時研修	採用後3ヶ月程度
ロ. 継続研修	年12回

第13条（虐待防止に関する事項）

事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生またはその再発を防止するため次の措置を講ずるものとする。

- ① 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者に周知徹底を図る
- ② 虐待防止のための指針の整備
- ③ 虐待を防止するための定期的な研修の実施
- ④ 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置
2. 事業所は、サービス提供中に、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、これを市町村に通報するものとする。

附則

この規程は、平成24年4月1日から施行する。

この規程は、平成24年7月25日から施行する。

この規程は、平成26年4月1日から施行する。

この規程は、平成26年12月1日から施行する。

この規程は、平成27年4月1日から施行する。

この規程は、平成27年7月1日から施行する。

この規程は、平成28年4月1日から施行する。

この規程は、平成29年4月1日から施行する。

この規程は、平成30年4月1日から施行する。

この規程は、平成31年1月4日から施行する。

この規程は、平成31年4月1日から施行する。

この規程は、令和2年4月1日から施行する。

この規程は、令和3年4月1日から施行する。

この規程は、令和4年4月1日から施行する。

この規程は、令和5年4月1日から施行する。
この規程は、令和6年4月1日から施行する。
この規程は、令和7年4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	ケア・ステーション 青い鳥
申請するサービス種類	訪問介護事業

措置の概要

1. 利用者からの相談又は苦情に対する常設の窓口（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、相談担当者を置く。また、担当者が不在のときは、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、担当者に必ず引継ぎを行う。また、電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。

（専用電話番号） 0897-65-3770

（F A X） 0897-65-3256

（担当者） 枡井 眞奈美

2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- 苦情があった場合は、迅速にサービス提供責任者が相手方に連絡を取り面談等により詳しい事情を聞くとともに、担当者からも事情を聴取する。
- サービス提供責任者が、必要があると判断した場合は、管理者を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に処理結果を報告する。）
- 検討結果を受け早急に円満処理できるよう対処する。
- 苦情処理の顛末を苦情処理台帳に記載し、再発の抑制に努めるとともに、同様の苦情が発生した際に迅速に対応できるようノウハウの蓄積を図る。