

K-3011-1		承認	確認
制定年月日	2007年8月27日		
改定年月日	2024年4月1日		

社会福祉法人 育生会 よつば苑 通所介護事業・横浜市通所介護相当サービス 運営規程

(事業の実施主体及び目的)

第1条 社会福祉法人 育生会（以下「法人」という。）が設置運営する社会福祉法人よつば苑（以下事業所という。）において実施する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及び看護職員、介護職員、機能訓練指導員（以下「従事者」という。）が、当該事業所において排泄、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 要介護状態の利用者に可能な限りその居宅において、その有する能力に応じた自立した日常生活が営めることができるよう、さらに利用者の社会的孤立感の解消及び心身機能の維持並びにその家族の身体的、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介護その他必要な援助を行う。
- 2 利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止又は要介護状態となることの予防に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うものとする。
 - 3 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ものとする。
 - 4 事業の実施に当たっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者、老人介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者、他の介護予防サービス、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の連携を図り、総合的サービスの提供に努めるものとする。
 - 5 通所介護等の提供の終了に際しては、利用者又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への情報提供を行う。
 - 6 前5項のほか、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」（平成11年厚生省令第37号）に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

(事業の運営)

第3条 通所介護等の提供に当たっては、事業所の従業者によつてのみ行うものとし、第三者への委託は行わないものとする。

(事業所の名称等)

第4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。

- (1) 名称 社会福祉法人 育生会 よつば苑
- (2) 所在地 横浜市保土ヶ谷区狩場町200番地9

(従業者の職種、員数及び職務の内容)

第5条 事業所における従業者の職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。

- (1) 管理者 1名(常勤職員)

管理者は、従業者及び業務の実施状況の把握その他業務の管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている通所介護等の実施に関し、事業所の従業者に対し遵守すべき事項について指揮命令を行う。

- (2) 通所介護従業者

- | | |
|---------|--------------------|
| 生活相談員 | 2名(常勤兼務2名) |
| 介護職員 | 8名(常勤兼務2名・非常勤兼務6名) |
| 看護職員 | 2名(常勤兼務0名・非常勤兼務2名) |
| 機能訓練指導員 | 2名(常勤兼務1名・非常勤兼務1名) |

通所介護従業者は、通所介護等の業務にあたる。

生活相談員は、事業所に対する通所介護等の利用の申し込みに係る調整、他の通所介護従業者に対する相談、助言及び技術指導を行い、また他の従業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「通所介護計画書等」という。)の作成等を行う。

機能訓練指導員は、計画を策定し日常生活を営むのに必要な機能の減退を防止するための訓練指導、助言及び従事者への指導を行う。

看護職員は、健康状態の確認及び介護を行う

(営業日及び営業時間)

第6条 事業所の営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

- (1) 営業日 月曜日から金曜日までとし、祝日も営業する
ただし、12月29日～1月3日までを除く。
- (2) 営業時間 午前8時30分から午後5時30分
- (3) サービス提供時間 午前9時20分から午後4時30分

(通所介護等の利用定員)

第7条 利用定員は通所介護及び介護予防通所介護と横浜市通所介護相当サービスの利用者を合わせ、原則として1日30名とする。

(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、次に掲げるもののうち必要と認められるサービスを行うものとする。

- (1) 入浴
- (2) 食事の提供
- (3) レクリエーション
- (4) 機能訓練
- (5) 健康チェック（バイタルチェック等）
- (6) 送迎
- (7) 相談
- (8) 家族指導

2 通所介護等の提供方法は、次の通りとする。

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 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。
- (4) 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。
- (5) 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。
- (6) 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。
- (7) 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。
- (8) 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。

- (9) 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。

(利用料金等)

第9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、重要事項説明書に定める所定の料金体系に基づいたサービス利用料金から、介護保険給付額を差し引いた差額（自己負担分）を支払うものとする。

なお、法定代理受領以外の利用料については、「指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準」（平成12年2月10日厚生労働省告示第19号）によるものとする。

- 2 次条に定める通常の事業の実施地域を越えて送迎を行った場合は、片道分1kmごと50円徴収する場合がある。
- 3 食事の提供に要する費用については、600円を徴収する。
また、おやつ提供に要する費用については、100円を別途徴収する。
- 4 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。
前々日の17:00までに連絡がない場合 昼食代の600円を徴収する。
- 5 おむつ代については、尿取りパット・リハビリパンツ・テープ式紙おむつを実費分を徴収する。
- 6 その他、通所介護等において提供される便宜のうち、教養娯楽に係る費用については実費を徴収する。
- 7 前5項の利用料等の支払を受けたときは、利用料とその他の費用（個別の費用ごとに区分）について記載した領収書を交付する。
- 8 通所介護等の提供の開始に際し、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、利用料並びにその他の費用の内容及び金額に関し事前に文書で説明した上で、支払いに同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けるとする。
- 9 費用を変更する場合には、あらかじめ、前項と同様に利用者又はその家族に対し事前に文書で説明した上で、支払いに同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けるとする。
- 10 法定代理受領サービスに該当しない通所介護等に係る利用料の支払いを受けた場合は、提供した通所介護等の内容、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。

(通常の事業の実施地域)

第10条 通常の事業の実施地域は下記の通りとする。

横浜市保土ヶ谷区狩場町、権太坂1丁目、2丁目、3丁目、瀬戸ヶ谷町、霞台、保土ヶ谷1丁目、2丁目、3丁目、初音ヶ丘、岩

崎町、法泉1丁目、法泉2丁目、3丁目、仏向町、今井町、桜ヶ丘1丁目、2丁目、3丁目、花見台、月見台、帷子町1丁目、西久保町、岩井町、境木本町、境木町
南区永田北1丁目、2丁目、3丁目、永田東2丁目、3丁目、永田台、永田みなみ台、永田山王台、六ッ川1丁目、2丁目、3丁目、芹が谷3丁目
戸塚区平戸町、平戸1丁目、2丁目、3丁目、4丁目、5丁目
品濃町

(衛生管理等)

- 第11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るとともに、衛生上必要な措置を講じるものとする。
- 2 事業所において感染症が発生し、又は蔓延しないように必要な措置を講じるとともに、必要に応じて福祉保健センターの助言、指導を求めるものとする。

(サービス利用に当たっての留意事項)

- 第12条 利用者は通所介護等の提供を受ける際には、医師の診断や日常生活上の留意事項、利用当日の健康状態等を通所介護従業者に連絡し、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。

(緊急等における対応方法)

- 第13条 通所介護等の提供を行っているときに利用者の病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに協力病院である(財)育生会横浜病院に連絡し、搬送等必要な措置を講じるとともに、管理者に報告する。
- 2 利用者に対する通所介護等の提供により事故が発生した場合は、横浜市、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡するとともに、必要な措置を講じるものとする。
- 3 利用者に対する通所介護等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ものとする。

(非常災害対策)

- 第14条 非常災害に備えて、消防計画、風水害、地震等の災害に対処するための計画を作成し、防火管理者または火気・消防等についての責任者を定め、年2回以上定期的に避難、救出その他必要な訓練を行うものとする。

(苦情処理)

- 第15条 通所介護等の提供に係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、必要な措置を講じるものとする。
- 2 事業所は、提供した通所介護等に関し、法第23条の規定により市町

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からの質問若しくは照会に応じ、及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村からの指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。

- 3 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。

（個人情報保護の保護）

第16条 事業所は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイダンス」を遵守し適切な取り扱いに努めるものとする。

- 2 事業者が得た利用者の個人情報については、事業者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代理人の了解を得るものとする。

（虐待防止に関する事項）

第17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じるものとする。

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

- 2 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従事者又は養護者（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。

（その他運営に関する留意事項）

第18条 事業所は、従業者の資質向上のための研修の機会を次のとおり設けるものとし、また業務の執行体制についても検証、整備する。

- (1) 採用時研修 採用後6ヶ月以内
- (2) 継続研修 年2回

- 2 従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。
- 3 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、従業者と雇用契約の内容とする。
- 4 事業所は、通所介護等に関する記録を整備し、その完結の日から5年

間保存するものとする。

- 5 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は社会福祉法人
育生会と事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

附則

この規程は、平成19年9月1日から施行する。

この規程は、平成24年5月1日から施行する。

この規程は、平成27年8月1日から施行する。

この規程は、令和2年2月1日から施行する。

この規程は、令和5年7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。

解説

2012年5月1日改定

不足していたと思われた点につき、記載内容などを見直し、合わせて現状との相違点を修正した。

2013年4月1日改定

横浜市の条例に合わせ、指定通所介護に関する記録を整備し、その完結の日から2ヶ年を5ヶ年間保存に変更した。

2015年8月1日改定

介護報酬改正に伴い、利用料の割合等が変更となったため、第9条（利用料）を変更した。

2020年2月1日改定

横浜市の指定申請基準に合わせて現在との相違点を修正した。

2023年7月1日改定

横浜市の指定申請基準に合わせて現在との相違点を修正した。

2024年4月1日改定

営業日に変更になったため、

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	社会福祉法人育生会よつば苑
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） 045-712-8601 （FAX番号） 045-712-8605

③ （担当者） 通所介護部長 足立 徹

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月1回行い、ヒヤリ・ハットなど事例検討を行う。
- ④ 毎日のサービス状況についての情報共有をする。