

訪問介護事業所運営規程

（事業の目的）

第1条 公益社団法人龍ヶ崎市シルバー人材センター（以下「事業者」という。）が設置する公益社団法人龍ヶ崎市シルバー人材センター訪問介護事業所（以下「事業所」という。）において実施する龍ヶ崎市介護予防・日常生活支援総合事業における指定第1号訪問事業（訪問型サービス）（以下、「訪問型サービス」という。）の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、訪問型サービスの円滑な運営管理を図るとともに、要支援状態等にある利用者に対し、利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な訪問型サービスの提供を確保することを目的とする。

（運営の方針）

第2条 利用者が可能な限りその者の居宅において、その状態を踏まえながら生活援助等の支援を行うことにより、利用者の生活機能の維持又は向上をめざすものとする。

2 事業の実施にあたっては、利用者の所在する市町村、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者、他の居宅サービス事業者、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めるものとする。

3 事業の実施にあたっては、利用者の状態等を踏まえながら、生活援助等の支援を行うことにより、利用者の心身の機能回復を図り、もって生活機能の維持又は向上をめざすものとする。

4 訪問型サービス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、関係機関への情報の提供を行う。

（事業の運営）

第3条 訪問型サービス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 事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

(1) 名 称 公益社団法人龍ヶ崎市シルバー人材センター訪問介護事業所

(2) 所在地 龍ヶ崎市馴馬町3202番地（龍ヶ崎市役所第2庁舎）

（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

管理者は、従事者および業務の管理を一元的に行うとともに、訪問型サービスの実施に関し、事業所の従事者に対し遵守すべき事項について指揮命令を行う。

(2) 訪問事業責任者（サービス提供責任者） 1名

訪問型サービス個別計画等の作成等を行い、利用の申込みに係る調整をすること。

利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握し、サービス担当者会議等への出席、利用者に関する情報の共有等地域包括支援センター等との連携にすること。

従事者に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達し、業務の実施状況を把握すること。

従事者の能力や希望を踏まえた業務管理、研修、技術指導その他サービス内容の管理について必要な業務等を実施すること。

(3) 従事者 3名以上（非常勤）

ただし、業務の状況により、増員することができるものとする。

従事者は、個別サービス計画等に基づき訪問型サービスの提供に当たる。

(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 月曜日から金曜日とする。
ただし、祝日及び12月28日から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時までとする。
- (3) サービス提供時間 午前9時から午後4時までとする。

(訪問型サービスの内容)

第7条 事業所で行う訪問型サービスの内容は次のとおりとする。

- (1) 訪問型サービス個別計画等の作成
- (2) 生活援助に関する援助
- (3) 身体介護に関する内容

(利用料等)

第8条 訪問型サービスを提供した場合の利用料の額は、龍ケ崎市の定める額とし、そのサービスが法定代理受領サービスであるときは、利用料から第1号事業支給費の額を控除して得た額の支払いを利用者から受けるものとする。

- 2 訪問型サービスの提供の開始に際しては、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、当該サービスの内容及び費用に関し事前に文書で説明した上で、その内容及び支払いに同意する旨の文書に署名(記名押印)を受けるものとする。

(通常の事業の実施地域)

第9条 通常の事業の実施地域は、龍ケ崎市内とする。

(衛生管理等)

第10条 従事者の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めるものとする。

(緊急時等における対応方法)

第11条 従事者は、訪問型サービスの提供を行っているときに利用者に病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医に連絡する等の措置を講じるとともに、管理者に報告する。

また、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じるものとする。

- 2 訪問型サービスの提供により事故が発生した場合は、利用者の所在する市町村、利用者の家族、利用者に係る地域包括支援センター、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 利用者に対する訪問型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ものとする。

(苦情処理)

第12条 訪問型サービスの提供に係る利用者及びその家族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、提供した訪問型サービスに関し、介護保険法第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の職員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、提供した訪問型サービスに係る利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から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。

(個人情報の保護)

第13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ドライン」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又はその家族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。
- 3 従事者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持するものとする。
- 4 事業所は、従事者であった者に、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の内容とするものとする。

（虐待防止に関する事項）

第14条 事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとする。

- (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。

（その他運営に関する重要事項）

第15条 事業所は、従業者の資質向上のために研修の機会を設けるものとする。

- 2 事業所は、訪問型サービスに関する諸記録を整備し、そのサービス提供をした日から5年間保存するものとする。
- 3 この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項は事業者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。

（事業の廃止又は休止の届出及び便宜の提供）

第16条 事業所は、事業を廃止し、又は休止しようとするときは、その廃止又は休止の日の1月前までに、次に掲げる事項を龍ヶ崎市へ届け出なければならない。

- (1) 廃止し、又は休止しようとする年月日
- (2) 廃止し、又は休止しようとする理由
- (3) 現に訪問型サービスを受けている者に対する措置
- (4) 休止しようとする場合にあっては、休止の予定期間

附 則

この規程は、平成25年4月1日から施行する。

附 則

この規程は、平成28年6月21日から施行する。

附 則

この規程は、令和4年5月19日から施行する。

介護予防・日常生活支援総合事業
第1号訪問事業（訪問型サービスA）契約書別紙（兼重要事項説明書）

あなた（利用者）に対するサービスの提供開始にあたり、当事業者があなたに説明すべき重要事項は、次のとおりです。

1. 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	公益社団法人龍ヶ崎市シルバー人材センター
主たる事務所の所在地	〒301-0004 龍ヶ崎市馴馬町3202
代表者（職名・氏名）	理事長 塚本 将男
設 立 年 月 日	平成9年4月12日
電 話 番 号	0297-64-3641

2. ご利用事業所の概要

ご利用事業所の名称	公益社団法人龍ヶ崎市シルバー人材センター訪問介護事業所	
サ ー ビ ス の 種 類	第1号訪問事業（訪問型サービスA）	
事 業 所 の 所 在 地	〒301-0004 龍ヶ崎市馴馬町3202	
電 話 番 号	0297-63-0051	
指定年月日・事業所番号	令和5年4月1日指定	0870800448
管 理 者 の 氏 名	野中 正裕	
事 業 の 実 施 地 域	龍ヶ崎市	

3. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	要支援状態又は事業対象者である利用者が、その有する能力に応じ、可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるよう、第1号訪問事業（訪問型サービスA）を提供することを目的とします。
運営の方針	事業者は、利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、関係する市や他の事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、利用者が要支援状態となることの予防、要支援状態の維持若しくは改善又は要介護状態となることの予防のため、適切なサービスの提供に努めます。

4. 提供するサービスの内容

第1号訪問事業（訪問型サービスA）は、従事者が利用者のお宅を訪問し、その有する能力に応じ、可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるように訪問サービスを提供します。

具体的には、サービスの内容により、以下の区分に分けられます。

生活援助	家事を行うことが困難な方に対して、家事の援助を行います。 例）調理、洗濯、掃除、買い物、薬の受け取り、衣服の整理など
------	---

5. 営業日時

営業日	月曜日から金曜日まで ただし、国民の祝日（振り替え休日を含む）及び年末年始（12月28日から1月3日）を除きます。
営業時間	午前8時半から午後5時まで

6. 事業所の職員体制

従業者の職種	勤務の形態・人数
管 理 者	常勤 1名
訪問介護員	常勤換算2.5名以上

7. 管理者

事業所の管理者は下記のとおりです。

サービス利用にあたって、ご不明な点やご要望などありましたら、何でもお申し出ください。

管理者の氏名	野中 正裕
--------	-------

8. 利用料

あなたがサービスを利用した場合の「基本利用料」は以下のとおりであり、あなたからお支払いいただく「利用者負担金」は、原則として負担割合証に記載のとおり基本利用料の1割又は2割又は3割の額です。ただし、介護保険の支給限度額を超えてサービスを利用する場合、超えた額の全額をご負担いただきます。

(1) 第1号訪問事業（サービスA）の利用料

【基本部分】

サービス名称	サービスの内容	基本利用料	利用者負担 (1割)	利用者負担 (2割)	利用者負担 (3割)
訪問型サービスA ／回数	生活支援員等による自立支援のための「見守りの援助」及び「生活改善のための家事支援等の援助」を行う。	2,782円／回	279円	557円	835円

上記の基本利用料は、龍ヶ崎市が定める金額です。なお金額の改定があった場合は、事前に新しい基本利用料を書面でお知らせします。

なお、上記料金は、月1回利用時の金額であり、複数回ご利用の場合にはこの限りではありません。

【加算】

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

加算の種類	加算の要件	加算額			
		基本利用料	利用者負担 (1割)	利用者負担 (2割)	利用者負担 (3割)
初回加算	新規の利用者に対してサービス提供責任者（訪問事業責任者）が初回にサービスを提供した場合等	2,140円 ／月	214円 ／月	428円 ／月	642円 ／月

(2) キャンセル料

利用予定日の前日までに申し出がなく、当日に利用中止の申し出をされた場合、キャンセル料として自己負担相当額をお支払いいただく場合があります。

ただし、体調不良等の事由がある場合は、この限りではありません。

(3) 支払い方法

支払い方法	支払い要件等
銀行振込	サービスを利用した月の翌月の末日（祝休日の場合は直前の平日）までに、事業者が指定する口座（請求書記載）にお振り込みください。
現金払い	サービスを利用した月の翌月の末日（休業日の場合は直前の営業日）までに、現金でお支払いください。

9. 緊急時における対応方法

サービス提供中に利用者の体調や容体の急変、その他の緊急事態が生じたときは、速やかに下記の主治医及び家族等へ連絡を行う等、必要な措置を講じます。

利用者の主治医	医療機関の名称 氏名 所在地 電話番号	— —
緊急連絡先 (家族等)	氏名 (利用者との続柄) 電話番号	() — —

10. 事故発生時の対応

サービス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、担当の地域包括支援センター（又は介護支援専門員）及び龍ヶ崎市等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

11. 苦情相談窓口

(1) サービス提供に関する苦情や相談は、下記でお受けします。

事業所相談窓口	電話番号 0297-63-0051 面接場所 当事業所の相談室または利用者宅等 苦情受付時間 事業所の営業日及び営業時間に同じ
---------	---

(2) サービス提供に関する苦情や相談は、下記の機関にも申し立てることができます。

苦情受付機関	龍ヶ崎市介護保険課	電話 0297-64-1111
	茨城県国民健康保険団体連合会	電話 029-301-1565

12. サービスの利用にあたっての留意事項

サービスのご利用にあたってご留意いただきたいことは、以下のとおりです。

(1) サービス提供の際、従事者は以下の業務を行うことができませんので、あらかじめご了解ください。

- ① 医療行為及び医療補助行為
- ② 各種支払いや年金等の管理、金銭の貸借など、金銭に関する取扱い
- ③ 他の家族の方に対する食事の準備 など

(2) 訪問介護員等に対し、贈り物や飲食物の提供などはお断りいたします。

(3) 体調や容体の急変などによりサービスを利用できなくなったときは、できる限り早めに担当の地域包括支援センター（又は介護支援専門員）又は当事業所の担当者へご連絡ください。

令和 年 月 日

事業者は、利用者へのサービス提供開始にあたり、上記のとおり重要事項を説明しました。

事 業 者 所在地

事業者（法人）名 公益社団法人龍ヶ崎市シルバー人材センター

代表者職・氏名 理事長 塚 本 將 男 印

説明者職・氏名 印

私は、事業者より上記の重要事項について説明を受け、同意しました。
また、この文書が契約書の別紙（一部）となることについても同意します。

利 用 者 住 所

氏 名 印

署名代行者（又は法定代理人）

住 所

本人との続柄

氏 名 印

○公益社団法人龍ヶ崎市シルバー人材センター訪問介護事業所 苦情解決に関する基準

（目的）

- 1 この手引きは、当事業所が実施する福祉サービス利用者の権利を擁護するため、苦情解決体制を整備することにより問題の円滑、円満な解決を促進し、もって福祉サービスの向上を図ることを目的として必要な事項を定めるものとする。

（苦情解決責任者）

- 2 苦情解決にあたり、苦情解決責任者を置く。
 - 1）苦情解決責任者は、事業者の理事長が任命する。

（苦情受付担当者）

- 3 苦情解決を行うため、苦情受付担当署を置く。
 - 1）苦情受付担当者は、サービス提供責任者とする。
 - 2）苦情受付担当者は、次の事務を行う。
 - ア 利用者からの苦情受付
 - イ 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
 - ウ 受け付けた苦情及びその改善状況等の管理者及び苦情解決責任者への報告
 - エ 苦情受付から解決・改善までの経過と結果についての記録

（苦情受付）

- 4 苦情受付担当者は、利用者等から随時受付を行う。また、管理者及び苦情解決責任者も直接苦情を受け付けることができる。

サービス利用者等から当会に苦情の申出があったときには、苦情受付担当者はその内容を苦情受付書（様式第1）に記録するとともに、苦情申出人に確認した上で、管理者及び苦情解決責任者に報告しなければならない。

（苦情解決）

- 5 苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いにより、解決に向けた誠実な対応に努めなくてはならない。

（苦情解決の報告及び記録）

- 6 苦情解決責任者は、一定期間経過後、苦情解決の結果について苦情解決状況報告書（様式第2）により、事業者の理事長に報告するものとする。

（広報）

- 7 サービス利用者が苦情解決体制を利用しやすい環境を整備するため、次の内容を記した印刷物を配布または掲示板に掲示することで周知を図るものとする。
 - ア 苦情解決の仕組みと利用の仕方
 - イ 苦情受付担当者の職氏名及び連絡先

上記に基づき苦情解決に努めることとする。

事業者 公益社団法人龍ヶ崎市シルバー人材センター
理 事 長 塚 本 將 男