

## 東広島市社会福祉協議会 訪問介護事業所運営規程

(事業の目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人東広島市社会福祉協議会（以下「協議会」という。）が開設する東広島市社会福祉協議会訪問介護事業所（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「訪問介護員等」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。

(運営の方針)

第2条 事業所の訪問介護員等は、要介護者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、食事の介護その他の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、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。

3 利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じるものとする。

4 事業所及び出張所は、地域の実情等を踏まえたサービス提供体制の整備、効率的なサービス提供を行い、運営方針等の一体的な運用と職員の勤務体制、勤務内容等が一元的に管理され、必要な場合には随時主たる事業所及び出張所と相互支援が行われる体制を維持する。

(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。

- (1) 名称 東広島市社会福祉協議会訪問介護事業所
- (2) 所在地 広島県東広島市西条町土与丸1108番地（本所）  
（出張所）広島県東広島市黒瀬町丸山1286番地1（くろせ）  
（出張所）広島県東広島市福富町久芳1545番地1（ほくぶ）  
（出張所）広島県東広島市安芸津町三津4398番地（あきつ）

(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。

- (1) 管理者 1名（常勤職員）  
管理者は、事業所の訪問介護員等の管理及び業務の管理を一元的に行うものとする。
- (2) サービス提供責任者 介護福祉士6名以上
- (3) 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。
- (4) 訪問介護員等 15名以上  
訪問介護員等は、指定訪問介護の提供に当たる。
- (5) 事務職員 1名以上  
事務職員は、事業所の事務を行う。

(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。ただし、緊急の場合はこの限りではない。

- (1) 営業日 月曜日から日曜日までとする。ただし、12月31日から翌年の1月3日までを原則として休日とし、要望があれば対応する。
- (2) 営業時間 午前8時30分から午後5時15分までとする。
- (3) 電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。

(指定訪問介護の内容及び形態)

第6条 事業所の指定訪問介護は、指定居宅介護支援事業者又は利用者本人等の作成した居宅サービス計画書に基づいて、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。ただし、居宅サービス計画書が作成されていない場合は、次に掲げるもののうち協議会と利用者等との協議によって選定し、サービスを行うものとする。

(1) 身体の介護に関すること

- ア 食事の介護
- イ 排泄の介護
- ウ 衣類着脱の介護
- エ 入浴の介護
- オ 身体の清拭、洗髪
- カ 通院等の介助その他必要な身体の介護

(2) 生活に関すること

- ア 調理（配膳、片付けを含む）
- イ 衣類の洗濯、補修
- ウ 住居等の掃除、整理整頓
- エ 生活必需品の買物
- オ 関係機関等との連絡
- カ その他必要な家事

(3) 相談、助言に関すること

- ア 生活、身上、介護に関する相談、助言
- イ 住宅改良に関する相談、助言
- ウ その他必要な相談、助言

（指定訪問介護の利用契約）

第7条 協議会は、指定訪問介護の提供に当たり、利用者及び家族等に対して訪問介護サービス利用契約書の内容に関する説明を行った上で、利用者又はその家族等と利用契約を締結するものとする。ただし、緊急を要すると会長が認める場合にあっては、利用契約の締結はサービスの開始後でも差し支えないものとする。

（指定訪問介護の利用料及び支払の方法）

第8条 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1割、2割又は3割の額とする。

2 次条の通常の事業の実施地域を越えて行う指定訪問介護に要した交通費は、その実費を徴収する。なお、自動車を使用した場合の交通費は、通常の事業の実施地域を越えた地点から、片道1キロメートル50円を徴収する。

3 第1項及び第2項の費用の支払を受ける場合には、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）を受けものとする。

4 指定訪問介護の利用者等は、協議会の定める期日までに、利用料等を現金又は金融機関口座振込等により納付するものとする。

（通常の事業の実施地域）

第9条 通常の事業の実施地域は、東広島市全域とする。

（緊急時等における対応方法）

第10条 訪問介護員等は、指定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、管理者に報告するものとする。

2 指定訪問介護の実施中に、天災その他の災害が発生した場合、訪問介護員等は必要によりサービス利用者の避難等の措置を講じるほか、管理者に連絡の上、その指示に従うものとする。

(衛生管理及び訪問介護員等の健康管理等)

第11条 事業所は、訪問介護に使用する用品を清潔に保持し、定期的な消毒を施すなど、衛生管理に十分留意するものとする。

2 事業所は、訪問介護員等に対し感染症等に関する基礎知識の習得に努めるとともに、年1回以上の健康診断を受診させるものとする。

(秘密保持等)

第12条 訪問介護員等は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。

2 事業所は、訪問介護員等であった者に、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、訪問介護員等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、訪問介護員等との雇用契約の内容とする。

(サービス提供記録の記載)

第13条 訪問介護員等は、指定訪問介護を提供した際には、その提供日及び内容、当該指定訪問介護について介護保険法第41条第6項又は同第53条第4項の規定により、利用者に代わって支払を受ける保険給付の額、その他必要な記録を利用者が所持するサービス提供記録書に記載するものとする。

(苦情処理)

第14条 管理者は、提供した指定訪問介護に関する利用者からの苦情に対して、迅速かつ適切に対応するため、担当職員を置き、解決に向けて調査を実施し、改善の措置を講じ、利用者及び家族に説明するものとする。

(事故発生時の対応)

第15条 事業所は、利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合には、速やかに市町、利用者の家族、居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を行う。

2 事業所は、指定訪問介護の提供に伴って、事業所の責めに帰すべき事由により賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行う。

3 事業所は、前項の損害賠償のために、損害賠償責任保険に加入する。

(虐待防止に関する事項)

第16条 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止をするため、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

(1) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、訪問介護員等に対し、虐待の防止のための担当者を置く。

(2) 虐待の防止のための指針を整備する。

(3) 訪問介護員等に対し、虐待の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。

2 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者また養護者(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、これ市町に通報するものとする。

(その他運営についての留意事項)

第17条 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とおり設けるものとし、また、業務体制を整備する。

(1) 採用時研修 採用後3か月以内

(2) 継続研修 年1回

2 訪問介護員等は、その勤務中に身分を証明する証票を携行し、初回訪問時及び利用者から求められた時は、これを提示するものとする。

3 事業所は、この事業を行うため、ケース記録、派遣決定調書、利用者負担金収納簿、その他必要な帳簿を整理するものとする。

(規程の補足)

第18条 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は協議会と事業所の管理者との協議に基づいて会長が別に定める。

#### 附則

この規程は、平成12年4月1日から施行する。

この規程は、平成14年1月18日から施行する。

この規程は、平成15年12月3日から施行する。

この規程は、平成16年10月1日から施行する。

1 この規程は、平成17年4月1日から施行する。

この規程の施行の日の前日までに従前の社会福祉法人東広島市社会福祉協議会訪問介護事業所でなされた手続その他の行為は、この規程の相当規定によりなされたものとみなす。

2 この規程は、平成19年1月1日から施行する。

3 この規程は、平成19年4月1日から施行する。

4 この規程は、平成20年8月1日から施行する。

5 この規程は、平成21年7月1日から施行する。

6 この規程は、平成22年1月1日から施行する。

7 この規程は、平成23年4月1日から施行する。

8 この規程は、平成25年4月1日から施行する。

9 この規程は、平成25年9月1日から施行する。

10 この規程は、平成25年10月1日から施行する。

11 この規程は、平成26年4月1日から施行する。

12 この規程は、平成27年4月1日から施行する。

13 この規程は、平成28年4月1日から施行する。

14 この規程は、平成29年4月1日から施行する。

15 この規程は、平成30年2月1日から施行する。

16 この規程は、令和元年11月1日から施行する。

17 この規程は、令和2年4月1日から施行する。

18 この規程は、令和3年4月1日から施行する。

19 この規程は、令和3年9月1日から施行する。

20 この規程は、令和3年9月16日から施行する。

21 この規程は、令和3年11月1日から施行する。

22 この規程は、令和4年4月1日から施行する。

23 この規程は、令和5年4月1日から施行する。

24 この規程は、令和5年5月1日から施行する。

25 この規程は、令和5年6月1日から施行する。

#### 附則

1 この規程は、令和6年4月1日から施行する。

2 この規程の施行日前に変更前の東広島市社会福祉協議会黒瀬訪問介護事業所運営規程でなされた手続その他の行為は、この規程の相当規程によりなされたものとみなす。

3 この規程の施行日前に変更前の東広島市社会福祉協議会北部訪問介護事業所運営規程でなされた手続その他の行為は、この規程の相当規程によりなされたものとみなす。

4 この規程の施行日前に変更前の東広島市社会福祉協議会安芸津訪問介護事業所運営規程でなされた手続その他の行為は、この規程の相当規程によりみなされたものとみなす。





# 訪問介護重要事項説明書

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

## 1. 事業者の概要

事業者の名称	社会福祉法人 東広島市社会福祉協議会
事業者の所在地	〒739-0003 東広島市西条町土与丸1108番地
代表者（職名・氏名）	会長 富永 嘉文
設立年月日	昭和53年4月20日
電話番号	082-423-2800

## 2. ご利用事業所の概要

事業所の名称	東広島市社会福祉協議会訪問介護事業所	
サービスの種類	訪問介護	
事業所の所在地	〒739-0003 東広島市西条町土与丸1108番地	
電話番号	082-431-5245	
ファクシミリ番号	082-423-8525	
指定年月日・事業所番号	平成12年4月1日	3472500267
管理者の氏名	酒井 充	
通常の事業の実施地域	東広島市	

## 3. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	訪問介護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または介護職員初任者研修修了者、2級訪問介護員が、居宅において要介護状態にある高齢者等に対し、適正な訪問介護を提供することを目的とします。
運営の方針	事業所の訪問介護員等は、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・食事の介助その他生活全般にわたる支援を行います。 また、事業の実施に当たっては、関係市町、地域の保健・医療・福祉サービス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します。

## 4. 提供するサービスの内容

訪問介護は、訪問介護員が利用者のお宅を訪問し、入浴、排せつや食事等の介助、調理、洗濯や掃除等の家事など、日常生活上の世話を行うサービスです。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。

身体介護	利用者の身体に直接接触して行う介助や日常生活を営むのに必要な機能を高めるための介助や専門的な援助を行います。 例) 起床介助、就寝介助、排泄介助、身体整容、食事介助、更衣介助、清拭、入浴介助、体位交換、服薬介助、通院、外出介助など
生活援助	家事を行う事が困難な利用者に対して、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	月曜日から日曜日まで (12月31日から翌年1月3日までを原則として休日としますが、要望があれば対応します)
営業時間	午前8時30分 ~ 午後5時15分 (時間外で要望があれば対応します)

## 6. 事業所の職員体制

従業者	勤務の形態・人数
介護福祉士	常勤9人、非常勤16人
1級訪問介護員	非常勤1人
2級訪問介護員	非常勤15人

## 7. 事業所の管理者

あなたへのサービス提供の管理責任者(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、お申し出ください。

管理者	酒井 充
サービス提供責任者	堀内 みどり、瀧口 幸、宇津 亜希子、 清本 淳子、森川 尚美、黒田 葉子、 岡本 美代子、篠原 香奈子

## 8. 利用料

あなたがサービスを利用した場合の利用料は、別表1のとおりです。

(1) 利用料金表の利用合計単位に地域別単価(1単位当たり10.21円)を換算し、負担割合については厚生労働大臣が定める基準によるものとなります。

(2) 支払方法

上記(1)の利用料(利用者負担分の金額)は、1ヶ月ごとにまとめて請求しますので、次のいずれかの方法によりお支払いください。

なお、利用者負担金の受領に関わる領収書等については、利用者負担金の支払いを受けた後、30日以内に差上げます。

支払方法	支払用件等
口座引き落とし	サービスを利用した月の翌月の末日(祝休日の場合は直後の平日)に、あなたが指定する下記の口座より引き落とします。 広島銀行 広島中央農業協働組合 ゆうちょ銀行
現金払い	サービスを利用した月の翌月の末日(休業日の場合は直後の営業日)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など、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(利用者との関係) 電話番号	



## 10. 事故発生時の対応と再発防止

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、担当の介護支援専門員及び市町村等へ連絡を行うと共に、必要な措置を講じます。また、事故発生後は、事故の要因を十分に検討し、再発防止に努めます。

## 11. 苦情相談窓口

(1) サービス提供に関する苦情や相談は、当事業所の下記の窓口でお受けします。

事業所の窓口	窓口担当者 サービス提供責任者 ご利用時間 月曜日から土曜日 午前8時30分～午後5時15分 電話番号 082-431-5245
--------	------------------------------------------------------------------------

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

東広島市	担当窓口 介護保険課 ご利用時間 月曜日から金曜日 8時30分～17時15分 住所 東広島市西条栄町8番29号 電話番号 082-420-0937
広島県国民健康保険連合会 (国保連)	担当窓口 介護保険課 ご利用時間 月曜日から金曜日 8時30分～17時15分 住所 広島市中区東白島町19番49号 国保会館 電話番号 082-554-0783

## 12. 苦情解決の体制及び手順

下記の「利用者からの苦情を解決するために講ずる措置の概要」に基づき、対応いたします。

## 13. 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、訪問介護員等は以下の業務を行う事ができませんので、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等はお断りします。

(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介護支援専門員または当事業所の担当者へご連絡ください。

## 利用者からの苦情を解決するために講ずる措置の概要

サービスの種類	訪問介護
事業所・施設名	東広島市社会福祉協議会訪問介護事業所
<b>措置の概要</b>	
利用者及びその家族からの苦情に対して適切に対応し、利用者の権利を擁護するため、次のように苦情解決体制を設置する。	
<p>1 窓口（連絡先）：東広島市社会福祉協議会訪問介護事業所</p> <p>電話番号：（０８２）４３１－５２４５（月～金 ８：３０～１７：１５）</p> <p style="padding-left: 100px;">：（ ） — （月～金 ８：３０～１７：１５）</p> <p>苦情受付担当者：サービス提供責任者</p> <p>苦情解決責任者：在宅福祉課長及び 支所長</p> <p>苦情解決総括責任者：事務局長</p> <p>虐待防止責任者：事業所で定める者</p> <p>第三者委員：東広島市社会福祉協議会苦情解決に関する規程により任命された者</p>	
<p>2 円滑かつ迅速に苦情を解決するための体制・手順</p> <p>苦情解決総括責任者は、本会事業に関するパンフレット及びホームページへの掲載等により、苦情解決制度について周知を図る。</p>	
<p>※具体的な対応方針</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 苦情受付担当者は苦情解決体制、苦情解決の仕組みを利用者へ周知する。</li> <li>2) 苦情受付担当者は利用者等からの苦情受付に際し、苦情申し出人に確認する。</li> <li>3) 苦情解決責任者は、受け付けた苦情を必要に応じて第三者委員に報告する。</li> <li>4) 第三者委員は、苦情内容を確認し苦情受付報告書により、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。</li> <li>5) 苦情解決責任者は、苦情の内容を解決するため、苦情申出人との話し合いを実施する。</li> <li>6) 苦情受付担当者は、提示した解決策や話し合いの結果又は改善等を約束した内容を苦情受付書により記録し苦情申出人と苦情解決責任者及び立ち会った第三者委員に確認する。</li> <li>7) 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善等を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に苦情解決結果等報告書により報告する。</li> </ol>	
<p>3 利用のサービス事業者に対して苦情があった場合の対応手順</p> <p>受付・事実確認・業務改善要請・事業者の変更等の調整・関係機関への連絡・苦情相談記録の作成。</p>	
<p>4 その他参考事項</p> <p>本会への信頼を高めるとともに本会が実施する事業の質を向上させるため、苦情対応の状況について、個人情報に関する事項を除き事業報告書・広報紙及びホームページに掲載するなどにより公表する。 国保連・各市町村の申し立て窓口の連絡先を周知する。</p>	
<p>5 虐待・身体拘束への方針</p> <p>当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を定期的開催するとともに、当事業所において従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施し担当者を配置します。また当事業所は、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に緊急やむを得ない場合を除いて、身体拘束その他の行動を制限する行為をいたしません。</p>	

令和\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

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

【事業者】 住所 東広島市西条町土与丸1108番地  
事業者名 社会福祉法人東広島市社会福祉協議会  
代表者 会長 富永 嘉文

【事業所】 住所 東広島市西条町土与丸1108番地  
事業所名 東広島市社会福祉協議会訪問介護事業所  
説明者 サービス提供責任者\_\_\_\_\_

私は、事業所より上記の重要事項について説明を受け、同意しました。

【利用者】 住所 \_\_\_\_\_  
氏名 \_\_\_\_\_

【署名代行者（又は法定代理人）】  
住所 \_\_\_\_\_  
本人との続柄 \_\_\_\_\_  
氏名 \_\_\_\_\_

【立会人】 住所 \_\_\_\_\_  
本人との続柄 \_\_\_\_\_  
氏名 \_\_\_\_\_

