

【 事業の目的 】

第1条 株式会社ウィズグループが実施する指定通所介護事業及び指定介護予防型通所介護事業(以下、通所介護事業という)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、事業の円滑な運営管理を図るとともに、要介護状態又は要支援状態(以下、「要介護状態等」という。)となった場合においても、その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、必要な日常生活上の世話及び機能訓練を行うことにより、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ことを目的とする。

【 運営の方針 】

第2条 本事業の運営の方針は、以下のとおりとする。

(1)

- ① 指定通所介護は、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。
- ② 事業者自らその提供する指定通所介護の質の評価を行い、常にその改善を図るものとする。
- ③ 指定通所介護の提供に当たっては、通所介護計画に基づき、利用者の機能訓練及びその者が日常生活を営むことができるよう必要な援助を行う。
- ④ 指定通所介護の提供に当たる従業者は、指定通所介護の提供に当たっては、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、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行う。
- ⑤ 指定通所介護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 指定通所介護は、常に利用者の心身の状況を的確に把握しつつ、相談援助等の生活指導、機能訓練その他必要なサービスを利用者の希望に添って適切に提供する。特に、認知症の状態にある要介護者等に対しては、必要に応じ、その特性に対応したサービスの提供ができる体制を整える。
- ⑦ 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。
- ⑧ 指定通所介護の提供に当たっては、介護保険法第 118 条の2第1項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努めるものとする。

(2) 事業実施に当たっては、市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携に努める。

(3) 事業所は、正当な理由なくサービス提供を拒まない。

【 事業所の名称等 】

第3条 事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

事業所: デイサービス ウィズランド博多

所在地: 福岡市博多区奈良屋町 8 番 19 号

【 従業者の職種、員数及び職務の内容 】

第4条 事業所に勤務する従業者の職種、員数、及び職務内容は次のとおりとする。

(1) 管理者 1人

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う。また他の従業者と協力して

通所介護計画の作成等を行う。

(2) 生活相談員 1人以上

生活相談員は、利用者の生活の向上を図るため適切な相談、援助その他指定通所介護の提供を行う。

(3) 看護職員 1人以上

看護職員は、看護その他の指定通所介護の提供に当たる。

(4) 介護職員 3人以上

介護職員は、介護その他の指定通所介護の提供に当たる。

(5) 機能訓練指導員 1人以上

機能訓練指導員は、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、助言を行う。

(6) 運転手 若干名

送迎業務を行う。

(7) 事務員 1名

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、災害、悪天候等止むを得ない事情が生じた場合は、利用者等に連絡の上、変更することがある。

(1)営業日：月曜日から土曜日までとする。

(2)営業時間：午前9時から午後5時40分

(3)サービス提供時間(前号の時間から送迎に要する時間を除く時間)：午前9時から午後5時 30 分

【 指定通所介護の利用定員 】

第6条 本事業所の利用定員は、1単位 35 名 とする。

【 指定通所介護の内容 】

第7条

(1) 事業所が行う通所介護の内容は次のとおりとする。

- ① 通所介護計画の作成
- ② 生活指導
- ③ 機能訓練
- ④ 介護サービス
- ⑤ 健康状態の確認
- ⑥ 送迎
- ⑦ 給食サービス
- ⑧ 入浴サービス
- ⑨ 介護に関する相談援助

(2) 事業所がサービスを提供するに当たっては以下のことを遵守するものとする。

- ①あらかじめ利用(申込)者又はその家族に、サービスの選択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、同意を得て、提供を開始する。
- ②利用者の被保険者証により認定の有無や有効期間を確認する。また認定審査会意見があるときは、それに配慮す

る。

③前項第1号の通所介護計画を作成し、計画に沿ったサービスを提供する。既に、居宅サービス計画が作成されている。利用者においては、その内容に沿った通所介護計画を作成する。

(3) 事業所は、正当な理由なくサービス提供を拒まない。

【 指定通所介護の利用料その他の費用 】

第8条

(1)指定通所介護を提供した場合の利用料の額は、別表のとおり厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該指定通所介護が法定代理受領サービスであるときは、負担割合により1～3割の額とする。

(2)前項に定めるものの他、事業所は利用者から費用の支払いを受けるものとし、その額は以下【料金表】の通りとする。

① 食事の提供に要する費用、おむつ代、その他の日常生活費

② 次条に定める通常の事業の実施地域を越えて行う場合の送迎費用

(3)事業所が利用者から前項の費用の支払いを受ける場合は、利用者又はその家族に対して事前に当該サービスの内容及び費用について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)を受けることとする。

(4)事業所は、利用者に指定通所介護を提供した際には、以下の事項を記したサービス提供記録を作成しなければならない。

① 指定通所介護の提供日、提供時間

② 指定通所介護の具体的な内容

③ 利用料金、保険給付の額

④ 利用者の心身の状況

⑤ その他必要な事項

(5)事業所が利用者から第1項及び第2項の費用の支払いを受けたときは、サービスの内容・金額を記載した領収書(法定代理受領サービスに該当しない場合、サービス提供証明書)を利用者に交付することとする。

【料金表】

介護区分	1割負担	2割負担	3割負担
要支援1	1,879 円	3,758 円	5,637 円
要支援2	3,784 円	7,568 円	11,352 円

3時間以上4時間未満

介護区分	1割負担	2割負担	3割負担
要介護1	387 円	774 円	1,160 円
要介護2	442 円	884円	1,326 円
要介護3	501 円	1,001 円	1,502 円
要介護4	557 円	1,114 円	1,671 円
要介護5	615 円	1,229 円	1,844 円

4 時間以上 5 時間未満

介護区分	1割負担	2割負担	3割負担
要介護1	406 円	811 円	1,217 円
要介護2	464 円	928 円	1,392 円
要介護3	525 円	1,049 円	1,574 円
要介護4	586 円	1,171 円	1,756 円

要介護5	645 円	1,290 円	1,935 円
------	-------	---------	---------

5 時間以上 6 時間未満

介護区分	1割負担	2割負担	3割負担
要介護1	596 円	1,192 円	1,787 円
要介護2	704 円	1,407 円	2,110 円
要介護3	812 円	1,624 円	2,436 円
要介護4	920 円	1,840 円	2,759 円
要介護5	1,029 円	2,057 円	3,085 円

6 時間以上 7 時間未満

介護区分	1割負担	2割負担	3割負担
要介護1	611 円	1,221 円	1,831 円
要介護2	720 円	1,440 円	2,160 円
要介護3	832 円	1,664 円	2,496 円
要介護4	942 円	1,883 円	2,825 円
要介護5	1,054 円	2,107 円	3,160 円

7 時間以上 8 時間未満

介護区分	1割負担	2割負担	3割負担
要介護1	688 円	1,376 円	2,063 円
要介護2	812 円	1,624 円	2,436 円
要介護3	941 円	1,881 円	2,822 円
要介護4	1,069 円	2,138 円	3,207 円
要介護5	1,200 円	2,400 円	3,599 円

8 時間以上 9 時間未満

介護区分	1割負担	2割負担	3割負担
要介護1	700 円	1,399 円	2,098 円
要介護2	827 円	1,654 円	2,480 円
要介護3	957 円	1,913 円	2,869 円
要介護4	1,088 円	2,176 円	3,264 円
要介護5	1,221 円	2,442 円	3,662 円

【 通常の事業の実施地域 】

第9条 通常の事業の実施地域(送迎の実施地域)は、福岡市内の区域とする。

【サービス利用に当たっての留意事項】

第 10 条 利用者が事業所の提供するサービスを利用するに当たっての留意事項は次のとおりとする。

- (1)利用者又はその家族は、利用者の心身の状況等に変化が見られた場合は、速やかに事業所の従業者に連絡すること
- (2)事業所の設備・備品を利用する際には、事業所の従業者の指示に従うこと
- (3)他のサービス利用者の迷惑となる行動等を慎むこと

- ① 飲酒は禁止する。
- ② 喫煙は所定の喫煙場所以外は禁止する。

【 緊急時又は事故発生時の対応 】

第 11 条

- (1)事業所及びその従業者は、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、又は事故が発生したときは、速やかに主治医に連絡し適切な措置を講ずるとともに、管理者の指示に従い、市町村、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報告を行うものとする。
- (2)事業所は、事故の状況や事故に際して取った処置について記録するとともに、事故発生の原因を解明し、発生を防ぐための対策を講じるものとする。
- (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、速やかに損害賠償を行うものとする。

【 衛生管理対策 】

第 12 条

- (1)事業所は、利用者の使用する施設、食器その他の設備等について「衛生管理マニュアル」を作成し、衛生的な管理に努める。
- (2) 事業所は、感染症が発生又はまん延しないように必要な措置を講じるとともに、従業者については、適宜に健康診断等を実施する。
- (3) 事業所は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。
 - ① 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。
 - ② 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備する。
 - ③ 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。

【 非常災害対策 】

第 13 条

- (1)事業所及びその従業者は、風水害、地震、火災等の非常災害に際して、利用者の安全確保を最優先とした避難、誘導等の措置を取るものとする。
- (2)事業所の従業者は、消火設備、救急品、避難器具等の備え付け及びその使用方法、並びに非常災害時の避難所、避難経路に熟知しておくものとする。
- (3)事業所の従業者は、非常災害等を発見又は発生の危険性を察知したときは、臨機の措置を取るとともに、所轄消防署に通報する等の適切な措置を講じるものとする。
- (4)防火管理者は、非常災害に関する具体的計画を策定するとともに、当該計画に基づく防災訓練(消火、避難等)を年に2回以上行うこととする。

【 居宅介護支援事業者等との連携 】

第 14 条 事業所は、事業の実施に際し、居宅介護支援事業者(必要と判断される場合は、主治医、保健・医療・福祉サービス提供者を含む。)と連携し、次の場合には必要な情報を提供することとする。

- 1 利用者がサービス計画の変更を希望し、それが適切と判断される場合。

2 次の理由により適切なサービス提供は困難と判断されるとき。

- (1) 第6条に定める利用定員を超える場合。
- (2) 第9条に定める通常の事業の実施地域外の利用者で送迎等に対応できない場合。
- (3) 利用者が正当な理由がなく指定通所介護の利用に関する指示に従わないため、サービス提供ができない場合。
- (4) その他正当な理由により受け入れられないと判断した場合。

【 利用者に関する市町村への通知 】

第 15 条 事業所は、利用者が正当な理由なしに指定通所介護の利用に関する指示に従わないことにより利用者の要介護状態の程度を悪化させたとき又は悪化させるおそれがあるとき、及び利用者に不正な受給があるとき等には、意見を付して当該市町村(一部事務組合及び広域連合を含む。以下同じ。)に通知することとする。

【 利益供与の禁止 】

第 16 条 事業所及びその従業者は、居宅介護支援事業者又はその従業者等に対し利用者にサービスを利用させることの対償として、金品その他の財産上の利益を供与してはならない。

【 秘密保持 】

第 17 条

- (1) 事業所及びその従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。
- (2) 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る旨に従業者との雇用契約の内容とする。
- (3) サービス担当者会議等において、利用者又はその家族の個人情報を用いる場合は、利用者又はその家族の同意をあらかじめ文書で得ておくものとする。

【 苦情処理 】

第 18 条 利用者やその家族からの苦情等に迅速かつ適切に対応するために、事業所に苦情受付窓口を設置する。苦情が生じた場合は、直ちに相手方に連絡を取り、詳しい事情を把握するとともに、従業者で検討会議を行い、必ず具体的な対応を行う。また、苦情記録、その対応を台帳に保管し、再発を防ぐ。
詳細は別紙「利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要」による。

【 虐待の防止 】

第 19 条 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又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。

【 業務継続計画の策定等 】

第 20 条 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定通所介護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画(以下「業務継続計画」という。)を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。

- (1)事業所は従業者に対し業務継続計画について周知するとともに必要な研修及び訓練を定期的実施するものとする。
- (2)事業所は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとする。

【その他運営に関する重要事項】

第 21 条 事業所は、全ての通所介護従業者(看護師、准看護師、介護福祉士、介護支援専門員、介護保険法第8条第2項に規定する政令で定める者等の資格を有する者その他これに類する者を除く。)に対し、認知症介護に係る基礎的な研修を受講させるために必要な措置を講じるものとする。また、従業者の資質向上のために研修の機会を次のとおり設けるものとし、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 1 ヶ月以内

(2)継続研修 年 2 回

- 2 この規程の概要等、利用(申込)者のサービス選択に関係する事項については、事業所内の見やすい場所に掲示する。
- 3 通所介護計画及びサービス提供記録については、それらを当該利用者に交付する。
- 4 通所介護計画及びサービス提供記録については、サービスの提供に係る保険給付支払の日から5年間、事故発生時の記録、市町村への通知、並びに苦情処理に関する記録については、その記録が完結してから2年間保存する。
- 5 都道府県及び市町村並びに国民健康保険団体連合会(以下「都道府県等」という。)からの物件提出の求めや質問・照会等に対応し、その調査に協力するとともに、都道府県等からの指導・助言に従って必要な改善を行う。また、都道府県等から求められた場合には、その改善の内容を都道府県等に報告する。
- 6 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、株式会社ウィズグループ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、2010 年 11 月 1 日に改訂施行する。

この規程は、2011 年 5 月 1 日に改訂施行する。

この規程は、2012 年 4 月 1 日に改訂施行する。

この規程は、2015 年 12 月 1 日に改訂施行する。

この規程は、2017 年 4 月 1 日に改訂施行する。

この規程は、2019 年 4 月 1 日に改訂施行する。

この規程は、2019 年 5 月 1 日に改訂施行する。

この規程は、2019 年 11 月 1 日に改訂施行する。

この規程は、2024 年 4 月 1 日に改訂施行する。

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	デイサービス ウィズランド博多
申請するサービス種類	通所介護・介護予防型通所サービス・生活支援型通所サービス

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、苦情受付責任者を設置している。苦情受付責任者が不在の時は、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ぐようにする。

苦情の受付は、口頭でも行うが、窓口「苦情・要望箱」を設置し、文書による苦情・要望にも応えられるよう対応する。

- ・ 窓 口 設置場所 : 福岡市博多区奈良屋町8番19号
- ・ 電 話 番 号 : 092-283-5320
- ・ 窓 口 開設時間 : 午前9時から午後5時40分まで
- ・ 対 応 者 : 横井 邦雄 (管理者)

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 苦情原因の把握

当日又は時間帯によっては、翌日利用者宅に訪問し、受け付けた苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し、了解を得る。また、速やかに解決を図る旨、伝言する。

② 検討会の開催

苦情内容の原因を分析するため、関係者の出席のもと、対応策の協議を行う。

③ 改善の実施

利用者に対し、対応策を説明して同意を得、改善を速やかに実施し、改善状況を確認する。

(損害を賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償を行う。)

④ 解決困難な場合

適宜、担当の介護支援専門員又は保険者に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。また、解決できない場合には、保険者と協議し、国保連への連絡も検討する。

⑤ 再発防止

同様の苦情、事故が起こらないように苦情処理の内容を記録し、従業者へ周知するとともに研修などの機会を通じて、再発防止に努め、サービスの質の向上を目指す。

3 その他の参考事項

普段から苦情が出ないよう、利用者の立場に立ったサービス提供を心掛ける。

- ① 毎日の朝礼で、重要伝達事項の確認を行う。
- ② 従業者の資質の向上のための研修機会を確保する。
- ③ 利用者のプライバシーを保護するため、職員の守秘義務の徹底を図る。

4 公的機関の相談窓口

○ 各保険者

福岡市 東 区 福祉・介護保険課	092-645-1069	城南区 福祉・介護保険課	092-833-4105
博多区 福祉・介護保険課	092-419-1081	早良区 福祉・介護保険課	092-833-4355
中央区 福祉・介護保険課	092-718-1102	西 区 福祉・介護保険課	092-895-7066
南 区 福祉・介護保険課	092-559-5125		

○ 福岡県国民健康保険団体連合会 介護保険課 092-642-7859