

（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訪問介護及び指定介護予防型訪問サービス及び生活支援型訪問サービス（以下、単に「指定訪問介護」という。）事業所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、入浴、排せつ、食事の介護その他の日常生活にわたる援助を行うことにより、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に支援す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）指定訪問介護は、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訪問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）指定訪問介護の提供に当たっては、訪問介護計画に基づき、利用者が日常生活を営むのに必要な援助を行う。
- （4）指定訪問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）指定訪問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）指定訪問介護は、常に利用者の心身の状況を的確に把握しつつ、その置かれている環境等の的確な把握に努め、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）指定訪問介護の提供に当たっては、入浴、排せつ、食事等の介護（身体介護）又は調理、洗濯、掃除等の家事（生活援助）を常に総合的に提供するものとし、特定の援助に偏しないようにする。

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。

（事業所の名称及び所在地）

第3条 事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

- 1 名称 訪問介護ウィズステーション福岡
- 2 所在地 福岡市南区長丘5丁目25番7号

（従業者の職種、員数及び職務の内容）

第4条 この事業所に勤務する従業者の職種、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、この事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行う。

- (2) サービス提供責任者 5名以上

サービス提供責任者は、訪問介護計画の作成及び説明を行うほか、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等のサービスの内容の管理を行うとともに、自らも指定訪問介護の提供に当たる。

- (3) 訪問介護員等

訪問介護員 30名以上（常勤職員を含む）

訪問介護員等は、指定訪問介護の提供に当たる。

（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。

- (1) 営業日 月～金。ただし、祝日及び8月13日から8月15日と12月30日から1月3日までを除く。
- (2) 営業時間 午前9時から午後5時40分までとする。
- (3) 訪問介護サービス提供日 年中無休とする。
- (4) 訪問介護サービス提供時間 24時間
- (5) 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利用料その他の費用の額）

第6条 指定訪問介護の内容は、次のとおりとし、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、利用者から介護保険負担割合証に応じた額の支払いを受けるものとする。ただし、生活支援型訪問サービスは身体介護のサービスを行わない。

- (1) 身体介護

- ①排泄・食事介助
- ②清拭・入浴・身体整容
- ③体位変換
- ④移動・移乗介助、外出介助
- ⑤その他の必要な身体介護

- (2) 生活援助

- ①調理
- ②衣類の洗濯、補修
- ③住居の掃除、整理整頓
- ④生活必需品の買い物
- ⑤その他必要な家事

2 次条の通常の事業の実施地域以外の地域の居宅におい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、次の額を徴収する。

- | | |
|------------------------|------|
| (1) 実施地域外から片道5キロメートル未満 | 無料 |
| (2) 実施地域外から片道5キロメートル以上 | 200円 |

3 通常の事業の実施地域以外の地域の居宅において指定訪問介護を行う場合は、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、提供するサービスの内容及び費用について説明を行い、利用者の同意を得るものとする。

4 事業所は、利用者に指定訪問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) 指定訪問介護の提供日、提供時間
- (2) 指定訪問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。

（通常の事業の実施地域）

第7条 通常の事業の実施地域は、福岡市、糸島市、春日市、大野城市、筑紫野市、那珂川市、粕屋町の区域とする。ただし、介護予防型訪問サービスの実施地域は福岡市指定、福岡県広域連合指定、薩摩川内市指定、生活支援型訪問サービスの実施地域は福岡市のみとする。

（緊急時又は事故発生時の対応）

第8条 事業所及びその従業者は、指定訪問介護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（一部事務組合及び広域連合を含む。以下、同じ。）、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、再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。

（衛生管理等）

第9条 事業所は、訪問介護員等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。

2 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に実施する。

（居宅介護支援事業者との連携）

第10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、必要な情報を提供することとする。

（利用者に關する市町村への通知）

第11条 事業所は、利用者が正当な理由なしに指定訪問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等の程度を悪化させたとき又は悪化させる恐れがあるとき、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に通知することとする。

（利益供与の禁止）

第12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13条 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14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「利用者の苦情を処理するために講ずる処置の概要」による。

（虐待の防止）

第15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16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訪問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。

2 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。

3 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。

（地域との連携等）

第17条 事業所は、指定訪問介護事業所の所在する建物と同一の建物に居住する利用者に対して指定訪問介護を提供する場合には、当該建物に居住する利用者以外の者に対しても指定訪問介護の提供を行うよう努めるものとする。

（その他運営に関する重要事項）

第18条 本事業の社会的使命を十分認識し、従業者の資質向上を図るため、研修等の機会を設けるとともに業務体制を整備する。

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 第2条第1項第3号の訪問介護計画、及び第6条第4項の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 第2条第1項第3号の訪問介護計画、及び第6条第4項サービス提供記録、第8条第2項に規定する事故発生時の記録、第11条に規定する市町村への通知、並びに前条の苦情処理に関する記録については、整備の上、完結してから5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他、運営に関する重要事項は株式会社ウィズグループで定める。

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	訪問介護 ウィズステーション福岡
申請するサービス種類	訪問介護・介護予防型訪問サービス・生活支援型訪問サービス

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、窓口に「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 : 福岡市南区長丘3丁目21番5号
- ・ 電 話 番 号 : 092-554-8887
- ・ 窓 口 開設時間 : 午前9時から午後5時40分まで
- ・ 対 応 者 : 津上 真紀子(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、事故が起これ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	糸島市 介護・高齢支援課	092-332-2070
春日市 健康福祉部高齢課	092-584-1122	大野城市 介護支援課	092-580-1860
筑紫野市 高齢福祉部高齢支援課	092-923-1111	那珂川市 高齢支援課	092-953-2211
粕屋町 高齢支援課介護保険係	092-938-0229		

- 福岡県国民健康保険団体連合会 介護保険課 092-642-7859