

# 地域密着型通所介護・日常生活支援総合事業通所型サービス

## フォローライフ厚木恩名 運営規程

### (事業の目的)

第1条 株式会社ヒューマンアイが開設するフォローライフ厚木恩名（以下「事業所」という。）が行う指定地域密着型通所介護及び日常生活支援総合事業通所型サービス（以下「指定通所介護等」という。）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、事業所ごとに置くべき従事者（以下「通所介護従事者」という。）が、要介護状態又は要支援状態にある高齢者に対し適正な指定通所介護等を提供することを目的とする。

### (運営の方針)

第2条 1 事業所の通所介護従事者は、要介護者等の心身の特徴を踏まえて、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、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および機能訓練等の介護、その他必要な援助を行う。

2 事業の実施にあたっては、関係区市町村、地域包括支援センター、近隣の他の保健・医療又は福祉サービスを提供する者との密接な連携を保ち、総合的なサービスの提供に努める。

### (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 フォローライフ 厚木恩名
- 2 所在地 神奈川県厚木市恩名 1-7-60

### (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種、員数及び職務内容は次のとおりとし、各職員の員数は別紙のとおりとする。

- 1 管理者 1名  
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。
- 2 通所介護従事者 生活相談員 2名以上  
介護職員 3名以上  
通所介護従事者は、指定通所介護等の業務にあたる。  
生活相談員は、指定通所介護等の利用申込にかかる調整、通所介護計画又は日常生活支援総合事業通所型サービス計画（以下「通所介護計画等」という。）の作成等を行う。また、利用者に対し日常生活上の介護その他必要な業務の提供にあたる。

介護職員、看護職員は利用者の心身の状況等を的確に把握し、必要な日常生活上の介護や健康管理、その他必要な業務の提供にあたる。

3 機能訓練指導員 2名以上

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。

(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 日曜日から土曜日 祝日も営業する
- 2 営業時間 午前8時30分から午後5時30分
- 3 サービス提供時間帯 午前9時30分から午後4時30分

延長サービス(介護保険外)も対応可とする。サービス提供時間の延長は、午前8時30分から午前9時30分まで、及び午後4時30分から午後5時30分までとする。

(利用定員)

第6条 事業所の利用者の定員は、指定通所介護及び日常生活支援総合事業通所型サービスをあわせて10人とする。

(指定通所介護等の提供方法、内容)

第7条 指定通所介護等の内容は、居宅サービス計画又は介護予防サービス計画（以下「居宅サービス計画等」等）に基づいてサービスを行うものとする。ただし、緊急を要する場合にあっては、居宅サービス計画等の作成前であってもサービスを利用できるものとし、次に掲げるサービスから利用者が選定したサービスを提供する。

1 身体介護に関すること

日常生活動作能力の程度により、必要な支援及びサービスを提供する  
排泄の介助、移動・移乗の介助、養護、その他必要な身体の介護

2 入浴に関すること

家庭において入浴することが困難な利用者に対して、必要な入浴サービスを提供する  
衣類着脱の介護、身体の清拭、整髪、洗身、その他必要な入浴の介助

3 食事に関すること

給食を希望する利用者に対して、必要な食事のサービスを提供する  
食事の準備、配膳下膳の介助、食事摂取の介助、その他必要な食事の介助

4 機能訓練に関すること

体力や機能の低下を防ぐために必要な訓練及び日常生活に必要な基本的動作を獲得するための訓練を行う

5 アクティビティ・サービスに関すること

利用者が、生きがいのある快適で豊かな日常生活を送ることができるよう、アクティビティ・サービスを実施する。これらの活動を通じて仲間づくり、老いや障害の受容、心身機能の維持・向上、自信の回復や情緒安定を図る。

例) レクリエーション. 音楽活動. 制作活動. 行事的活動. 体操

6 送迎に関すること

送迎を必要とする利用者に対し送迎サービスを提供する。送迎車両には必要に応じて通所介護従事者が添乗し必要な介護を行う

7 相談・助言に関すること

利用者及びその家族の日常生活における介護等に関する相談および助言を行う

(指定居宅介護支援事業者との連携等)

- 第8条 1 指定通所介護等の提供にあたっては、利用者にかかる指定居宅介護支援事業者又は指定介護予防支援事業者（以下「指定居宅介護支援事業者等」という。）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、そのおかれている環境、他の保健・医療・福祉サービスの利用状況等の把握に努める。
- 2 利用者の生活状況の変化、サービス利用方法・内容の変更希望があった場合、当該利用者担当の指定居宅介護支援事業者等に連絡するとともに、綿密な連携に努める。
- 3 正当な理由なく指定通所介護等の提供を拒まない。ただし、通常の事業実施地域等を勘案し、利用希望者に対して通所介護又は介護予防通所介護（以下「通所介護等」という。）の提供が困難と認めた場合、当該利用者にかかる指定居宅介護支援事業者等と連携し、必要な措置を講ずる。

(個別援助計画の作成等)

- 第9条 1 指定通所介護等の提供を開始する際には、利用者の心身の状況、希望及びそのおかれている状況並びに家族等介護者の状況を十分把握し、援助計画を作成する。また、すでに居宅サービス計画等が作成されている場合は、その内容にそった通所介護計画を作成する
- 2 通所介護計画等の作成・変更の際には、利用者又は家族に対し、当該計画の内容を説明し、同意を得る。
- 3 利用者に対し、通所介護計画等に基づいて各種サービスを提供するとともに、継続的なサービスの管理、評価を行う。

(指定通所介護等の提供記録の記載)

- 第10条 通所介護従事者は、指定通所介護等を提供した際には、その提供日・内容、当該指定通所介護等について、介護保険法第41条第6項または法第53条第2項の規程により、利用者にかわって支払い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。

(指定通所介護等の利用料等及び支払いの方法)

- 第11条 1 指定通所介護等を提供した場合の利用料の額は、別紙料金表によるものとする。
- 2 第12条の通常の事業実施地域を越えて行う送迎の交通費、指定通所介護に通常要する時間を越えて指定通所介護を提供する場合の利用料、キャンセル料、延長料

金、食事代、おやつ代、おむつ代、アクティビティサービスにかかる諸経費については、別紙に掲げる費用を徴収する。

3 第1項及び第2項の費用の支払いを受ける場合には、利用者またはその家族に対して事前に文書で説明した上で、支払いに関する同意を得る。

4 指定通所介護等の利用者は、当センターの定める期日に、別途契約書で指定する方法により納入することとする。

(通常の事業の実施地域)

第12条 通常の事業の実施地域は、厚木市とする。

(契約書の作成)

第13条 通所介護等の提供を開始するにあたって、本規程に沿った事業内容の詳細について、利用者に契約書の書面をもって説明し、同意を得た上で署名（記名押印）を受けることとする。

(緊急時等における対応方法)

第14条 1 通所介護従事者等は、指定通所介護等を実施中に利用者の病状等に急変、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、管理者に報告しなければならない。

2 指定通所介護等を実施中に天災その他の災害が発生した場合、利用者の避難等の措置を講ずるほか、管理者に連絡の上その指示に従うものとする。

(非常災害対策)

第15条 事業所は、非常災害に備えるため、消防計画を作成し避難訓練等を次のとおり行うとともに必要な設備を備える。

防火責任者	管理者
防災訓練	年2回
避難訓練	年2回
通報訓練	年2回

(衛生管理及び従事者等の健康管理等)

第16条 1 通所介護等に使用する備品等は清潔に保持し、定期的な消毒を施すなど常に衛生管理に十分留意するものとする。

2 通所介護従事者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。

(サービス利用にあたっての重要事項)

第17条 利用者が入浴室及び機能訓練室等を利用する場合は、職員立会いのもとで使用すること。また、体調が思わしくない利用者にはその旨を説明し安全指導を図る。

(相談・苦情対応)

- 第18条 1 事業所は、利用者からの相談、苦情等に対する窓口を設置し、指定居宅サービス等に関する利用者の要望、苦情等に対し、迅速に対応する。
- 2 事業所は、前項の苦情の内容等について記録し、その完結の日から5年間保存する。

(事故処理)

- 第19条 1 事業所は、サービス提供に際し、利用者に事故が発生した場合には、速やかに区市町村、介護支援専門員、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じる。
- 2 事業所は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録し、その完結の日から5年間保存する。
- 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、損害賠償を速やかに行う。

(その他運営についての重要事項)

- 第20条 1 従事者の質的向上を図るため、研修の機会を次のとおり設けるものとし、業務体制を整備する。
- 一 採用時研修 採用後2か月以内
  - 二 繼続研修 年2回以上
- 2 事業者は、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持する。また、従事者であった者に、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持するため、従事者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を雇用契約の内容に明記する。
- 3 事業所は、この事業を行うため、ケース記録、利用決定調書、利用者負担金徴収簿、その他必要な帳簿を整備する。
- 4 この規程の定める事項のほか、運営に関する重要事項は、株式会社ヒューマンアライとフォローライフ厚木恩名の管理者との協議に基づき定めるものとする。

- 第21条 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。
- 1 事業所における虐待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こと。
- 2 事業所における虐待の防止のための指針を整備すること。
- 3 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に（年1回以上）実施すること。
- 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こと。

## 附 則

この規程は、平成24年9月1日から施行する。

平成27年	4月	1日	制定
平成28年	4月	1日	改定
平成30年	4月	1日	改定
令和2年	10月	1日	改定
令和6年	4月	1日	改定
令和7年	2月	1日	改定

## 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	フォローライフ 厚木恩名
申請するサービス種類	地域密着型通所介護・日常生活支援総合事業通所型サービス

### 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 連絡先 電話 046-240-0230 FAX 046-240-0231
- ② 担当者名 管理者 青木美和子
- ③ 受付時間 9:00~17:30
- ④ 担当者不在の場合の対応 (対応者以外でも対応できるようにしておく)

#### 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

苦情を受けた場合、苦情内容を正確に苦情処理受付簿に記入し、事業所で定めた次の処理手順に基づき、迅速に対応する。

- 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る。  
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  
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、「苦情処理マニュアル」を作成・改善し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。
- ⑥ 事故発生時の対応等  
事故が発生した場合は、速やかに必要な措置を講じられるよう、あらかじめ関係機関との対応方法を定め、関係機関に周知して協力を依頼する。

#### 3 その他参考事項

普段から苦情が出ないようなサービス提供を心がける(毎朝の朝礼等で確認、研修の定期的実施)

## フォローライフ厚木恩名 別紙料金表

### ○地域密着型通所介護費(7時間以上8時間未満)

	利用料金	1割負担の方(自己負担分)	2割負担の方(自己負担分)	3割負担の方(自己負担分)			
	総費用	通所介護	介護職員等 処遇改善加算	通所介護	介護職員等 処遇改善加算	通所介護	介護職員等 処遇改善加算
要介護1	8,042円	805円	73円	1,609円	146円	2,413円	218円
要介護2	9,505円	951円	86円	1,901円	171円	2,852円	257円
要介護3	11,021円	1,103円	100円	2,205円	199円	3,307円	298円
要介護4	12,516円	1,252円	113円	2,504円	225円	3,755円	337円
要介護5	14,012円	1,402円	126円	2,803円	252円	4,204円	378円
入浴	587円	59円	6円	118円	11円	177円	16円

### ○日常生活支援総合事業通所型サービス費

		1割負担の方 (自己負担分)	2割負担の方 (自己負担分)	3割負担の方 (自己負担分)			
	利用料金	通所介護	介護職員等 処遇改善加算	通所介護	介護職員等 処遇改善加算	通所介護	介護職員等 処遇改善加算
要支援 1	19,202円	1,921円	173円	3,841円	346円	5,761円	519円
要支援 2	38,672円	3,868円	349円	7,735円	697円	11,602円	1,045円

### ○介護保険給付対象外サービスの利用料

昼食代	500円
衛生用品	オムツ・リハパン:100円 パット:50円 歯ブラシ・歯磨き粉:150円
延長料金	30分以上1時間未満 100円(保険外)
キャンセル料	前日17:30までの連絡 無料 当日8:30までの連絡 1日の自己負担額(昼食代含)の50% 当日8:30以降の連絡 1日の自己負担額(昼食代含)の全額
その他 日常生活費	利用者の希望により購入する身の回り品(上記以外)実費 利用者の希望による教養娯楽費用(行事やクラブ活動による材料費等) 実費

2025年2月1日 改定