

ヘルパーステーションばんり

指定訪問介護事業運営規程

（事業の目的）

第1条 株式会社ウェルフューチャーホールディングスが開設するヘルパーステーションばんり（以下「事業所」という。）が行う指定訪問介護及び第1号訪問事業（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修了者（以下「訪問介護員等」という。）が、要介護者又は要支援者（以下「要介護者等」という。）に対し、適正なサービス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、要介護状態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、更に利用者の社会的孤立感の解消およ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、入浴、排泄、食事の介護等日常生活上の世話及びその他必要な援助を行う。

2 利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止に努め、その目標を設定し計画的に行う。

3 利用者の意見および人格を尊重し、常に利用者の立場でサービスの提供に努めるものとする。

4 事業の実施に当たっては、利用者がお住まいの市町村、居宅介護支援事業所、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、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。

5 指定訪問介護の提供にあたっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者またはその家族に対し、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い、指定訪問介護の提供の終了に際しては、利用者またはその家族に対して、適切な指導を行うと共に居宅介護支援事業者への情報の提供を行う。

（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。

- 一 名称 ヘルパーステーションばんり
- 二 所在地 長野県佐久市長土呂793-12

（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する。

一 管理者 介護福祉士1名（サービス提供責任者及び訪問介護員兼務）
管理者は、事業所の従業員の管理及び業務の管理を一元的に行う。

二 サービス提供責任者 介護福祉士1名以上（管理者及び訪問介護員兼務）
サービス提供責任者は、訪問介護計画の作成、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。

- 三 訪問介護員等 2級課程修了者3名以上
訪問介護員等は、事業の提供に当たる。

(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。

- 一 営業日 無休
- 二 営業時間 9時～18時
- 三 電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。

(訪問介護事業の内容)

第6条 指定訪問介護事業の内容は次のとおりとする。

- 一 身体介護
- 二 生活援助

(指定居宅介護支援事業者との連携など)

第7条 指定訪問介護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、その置かれている環境、他の保健・医療・福祉サービスの利用状況の把握に努める。

- 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に連絡すると共に、綿密な連携に努める。
- 3 正当な理由なく指定訪問介護の提供を拒まない。但し、通常の事業実施地域等を勘案し、利用希望者に対して訪問介護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と連携し、必要な措置を講ずる。

(訪問介護計画の作成等)

第8条 訪問介護の提供を開始する際には、利用者の心身の状況、希望およびその置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、その内容に沿った訪問介護計画を作成する。

- 2 訪問介護計画書の作成・変更の際には、利用者または家族に対し、当該計画書の内容を説明し、同意を得る。
- 3 利用者に対し、訪問介護計画書に基づいて各種サービスを提供すると共に、継続的なサービスの管理、評価を行う。

(サービスの提供記録の記載)

第9条 訪問介護事業者は、指定訪問介護を提供した際には、その提供日・内容・当該指定訪問介護について、利用者に代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所定の書面に記載する。

- 2 訪問介護従業者は、利用者に対する訪問介護サービスの実施状況等に関する記録を整備し、その完結の日から5年間保存する。

(指定訪問介護の利用料等および支払の方法)

第10条 指定訪問介護を提供した場合の利用料の額は、介護報酬告示上の額とし、介護保険の適用がある場合は、負担割合証および料金表別表の通りの負担額となる。

但し、次に掲げる項目については、別に、利用料金の支払いを受けるものとする。

- 1 指定訪問介護において提供される便宜のうち、日常生活においても通常必要となるものに係る費用で、利用者が負担することが適当と認められる費用については、実費を徴収する。
- 2 前項の利用料の支払いを受けたときは、利用料とその他の費用（個別の費用毎に区分）について記載した領収書を交付する。
- 3 指定訪問介護の提供の開始に際し、あらかじめ利用者またはその家族に対し、利用料並びにその他の費用の内容および金額に関し事前に説明した上で、支払に関する同意を得る。
- 4 費用を変更する場合には、あらかじめ前項と同様に利用者またはその家族に対して事前に文章で説明した上で、支払に関する同意を得る。
- 5 法定代理受領サービスに該当しない指定訪問介護に係る利用料の支払いを受けた場合は、提供した指定訪問介護の内容、費用の額その他必要と認められた事項を記載したサービス提供証明書を利用者に対して交付する。
- 6 指定訪問介護の利用者は、事業所の定める期日に、別途契約書で指定する方法により利用料等を納入することとする。

（通常の事業の実施地域）

第 1 1 条 通常の事業の実施地域は、佐久市、小諸市、御代田町の区域とする。

（契約書の作成）

第 1 2 条 訪問介護の提供を開始するにあたって、本規定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・事故発生時の対応）

第 1 3 条 訪問介護員等は、訪問介護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共に、管理者および主治医に報告し、その指示に従って適切に対応しなければならない。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ずるものとする。

- 1 訪問介護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。
- 2 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は、市町村、利用者の家族、居宅指定介護支援事業者等に連絡すると共に必要な措置を講ずるものとする。
- 3 利用者に対する指定訪問介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合に備え、損害保険に加入し速やかに対応を行う。
- 4 事業所は、前各項に関する内容を記録し保存するものとする。

（非常災害対策）

第 1 4 条 事業所は、非常災害に備えるため、消防計画・非常災害時マニュアルを作成し避難訓練等を次の通り行うと共に必要な設備を備える。

防火責任者 管理者

総合防災訓練	年1回
消火訓練	年2回
通報訓練	年1回
避難誘導訓練	年2回

(衛生管理および従業者等の健康管理等)

第15条 訪問介護に使用する備品などは清潔に保持し、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 訪問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共に、年1回以上の健康診断を受診させるものとする。
- 3 事業所において感染症が発生し、またはまん延しないように必要な措置を講ずると共に、必要に応じて保健所の助言、指導を求めるものとする。

(サービス利用にあたっての留意事項)

第16条 利用者は指定訪問介護の提供を受ける際には、医師の診断や日常生活上の留意事項、利用当日の健康状態を訪問介護従業者に連絡し、心身の状況に応じたサービスの提供を受けるよう留意する。

(苦情対応)

第17条 指定訪問介護の提供に係る利用者およびその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するため、担当者を置き、事実関係の調査を実施し、改善措置を講じ、利用者および家族に説明するものとする。

- 2 事業所は、前項の相談、苦情の内容について記録し保存する。
- 3 事業所は、提供した指定訪問介護に関し、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供若しくは提示の求めまたは当該市町村から指導または助言を受けた場合は、当該指導または助言に従って必要な改善を行うものとする。
- 4 事業所は、提供した指定訪問介護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の調査に協力すると共に、国民健康保険団体連合会からの指導または助言を受けた場合は、当該指導また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18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」およ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ダンス」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の個人情報については、事業所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またはその家族、代理人の了解を得るものとする。

(虐待防止に関する事項)

第19条 事業所は、利用者の人権の擁護・虐待の発生またはその再発防止のために次の措置を講ずるものとする。

- 一 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。）を定期的を開催すると

もに、その結果について、介護職員その他の従業者に周知徹底を図ること。
二 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。

三 事業所において、介護職員その他の従業者に対し、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。

四 上記各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。

- 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。

（身体拘束等の禁止に関する事項）

第20条 事業所は、サービス提供にあたり身体拘束等その他利用者の行動を制限する行為を行わない。但し、利用者本人または他の利用者等の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合はこの限りではない。

- 2 前項但し書きの規定に基づき身体的拘束等の行為を行った場合には、事業者は直ちに、その日時、態様、利用者の心身の状況、緊急やむを得なかった理由、当該行為が必要と判断した職員等および当該行為を行った職員等の氏名その他必要な事項について、サービス提供記録等に記録するものとする。

（ハラスメント防止対策について）

第21条 事業者は、介護の現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組む。

事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超えるような下記の行為は組織として許容しない。

- 一 身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為

〈身体的暴力〉

- 二 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
〈精神的暴力〉

- 三 意に沿わない性的な言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為
〈セクシュアルハラスメント〉

上記は当該法人職員、取引先事業所の方、ご利用者およびその家族等を対象とする。

- 2 ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議などにより、同事案が発生しないための再発防止策を検討する。

- 3 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施する。また定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努める。

- 4 ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡・相談・環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講ずる。

（暴力団排除に関する事項）

第22条 事業を運営する事業者の役員および指定訪問介護の管理者その他の従業者は、暴力団員（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律

(平成3年法律第77号)第2条第6項に規定する暴力団員をいう。次項において同じ。)であってはならない。

2 事業所は、その運営について、暴力団員の支配を受けてはならない。

(提供するサービスの第三者評価の実施状況)

第22条 事業所は、サービス提供の開始にあたって、あらかじめ、利用申込者またはその家族に対して、「第三者評価の実施有無」、「実施した直近の年月日」、「実施した評価機関の名称」、「評価結果の開示状況」を重要事項説明書に明記し説明する。

(その他運営についての留意事項)

第23条 事業所は、訪問介護従業者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、業務体制を整備する。

- 一 採用時研修 採用後1ヶ月以内
- 二 本部全体研修 年2回以上
- 三 事業所内研修 年12回

2 事業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。また、従業者であった者に、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密保持のため、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し、その完結の日から5年間保存するものとする。

4 この規程に定める事項の他、運営に関する重要事項は、株式会社ウェルフューチャー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。

(業務継続計画の策定等)

第24条 事業所は、感染症や非常災害の発生において、利用者に対する指定居宅介護支援の提供を継続的に実施するための、およ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 事業者は従業者に対し、業務継続計画について説明、周知するとともに、必要な研修および訓練を定期的実施するものとする。

3 事業者は、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。

(衛生管理等)

第25条 事業所は、事業所内において感染症が発生し、またはまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講ずるものとする。

事業所における感染症の予防およびまん延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、その結果位について、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およ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、感染症の予防およびまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施する。

附 則

この規程は、令和 3 年 1 1 月 1 日から施行する。

令和 6 年 4 月 1 日 改訂

令和 6 年 7 月 1 日 改訂