

つるかめヘルパーステーション運営規程

(事業の目的)

第1条 有限会社たくみケアサービスが開設するつるかめヘルパーステーション（以下「事業所」という。）が行う指定訪問介護の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理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、要介護状態にある利用者に対し、指定訪問介護の円滑な運営管理を図るとともに、利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な指定訪問介護の提供を確保することを目的とする。

(指定訪問介護の運営の方針)

第2条 指定訪問介護の基本方針として、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、排せつ、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、関係市町村、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。

(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 つるかめヘルパーステーション
- (2) 所在地 秦野市富士見町6-34

(事業の運営)

第4条 指定訪問介護の提供に当たっては、事業所の訪問介護員によるのみ行うものとし、第三者への委託は行わないものとする。

(職員の職種、員数及び職務の内容)

第5条 事業所に勤務する職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。

職 種	資 格	常勤 専従	常勤 兼務	非常勤 専従	非常勤 兼務	備 考
管理者	介護福祉士		1			サービス提供責任者と兼務
サービス 提供責任者	介護福祉士		2		1	訪問介護員と兼務
	介護職員実務者研修					
	介護職員基礎研修					
	介護職員初任者研修					
	ヘルパー1級					
	ヘルパー2級					
訪問介護員等	介護福祉士				1	
	(准)看護師				1	
	介護職員実務者研修				1	
	介護職員基礎研修					
	介護職員初任者研修				1	
	ヘルパー1級					
	ヘルパー2級				2	
	認定ヘルパー				1	

(1) 管理者

管理者は、事業所の従業者及び業務の管理を一元的に行うとともに、従業者に事業に関する法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行う。

(2) サービス提供責任者

サービス提供責任者は、次に掲げる事項を行う。

- ① 訪問介護計画の作成・変更等を行い、利用の申込みに係る調整をすること。
- ② 利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握し、サービス担当者会議への出席、利用者に関する情報の共有等居宅介護支援事業者等との連携に関すること。
- ③ 訪問介護員に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達し、業務の実施状況を把握すること。
- ④ 訪問介護員の能力や希望を踏まえた業務管理、研修、技術指導その他サービス内容の管理について必要な業務等を実施すること。

(3) 訪問介護員等

訪問介護員等は、訪問介護の提供にあたる。

(営業日及び営業時間)

第6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 月曜日から土曜日及び祝日とする。ただし、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30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。

(事業の内容及び利用料等)

第7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、介護報酬の告示上の額とし、指定訪問介護が法定代理受領サービスであるときは、介護報酬告示上の額に各利用者の介護保険負担割合証に記載された負担割合を乗じた額とする。詳細は別添の料金表のとおりとする。

- (1) 身体介護
- (2) 生活援助
- 2 第13条の通常の事業の実施地域を越えて行う事業に要した交通費は、事業所の実施地域を越えた地点から自宅までの交通費の実費を徴収する。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。
事業所の実施地域を越える地点から、片道 1キロメートルにつき 20円
- 3 前項の費用の支払いを受ける場合には、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。

(相談、苦情・ハラスメント対応)

第8条 指定訪問介護の提供に係る利用者又はそのご家族等からの相談、苦情・ハラスメントに迅速かつ適切に対応するために、必要な措置を講じるものとする。

- 2 事業所は、利用者からの相談、苦情・ハラスメント等に対する窓口を設置し、指定訪問介護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。
- 3 事業所は、前項の相談、苦情・ハラスメント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。
- 4 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出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。
- 5 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ともに、国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。

(事業者の解除権)

- 第 9 条 事業者は、契約者及び契約者の家族がサービス提供を阻害する行為（事業者の従業員に対する暴力やハラスメント、またはその名誉や信用や器物を棄損するような行為等）を行った場合には、一時的にサービスの提供を停止し、契約者及び契約者の家族と対応を協議する。協議の結果、サービスの提供継続が困難になったときは、この契約を解除することができる。
- 2 事業者は、前項によりこの契約を解除しようとする場合は、前もって、契約者の居宅サービス計画を作成した居宅介護支援事業者、公的機関等と協議し、必要な援助を行う。

(事故処理)

- 第 10 条 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、速やかに主治医、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。

(緊急時等における対応方法)

- 第 11 条 訪問介護員等は、事業の提供を行っているときに、利用者に病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医及び家族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。

(衛生管理及び訪問介護員等の健康管理等)

- 第 12 条 事業所は、訪問介護に利用する物品を清潔に保持し、定期的な消毒を施す等、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、健康診断等を定期的実施する。

(通常の事業の実施地域)

- 第 13 条 通常の事業の実施地域は、秦野市、平塚市、伊勢原市、中井町、二宮町の区域とする。

(個人情報の保護)

- 第 14 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」、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「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、事業者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又はその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 15 条 事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとする。
- (1) 虐待を防止するための従業者に対する研修の実施
- (2) 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
- (3) その他虐待防止のために必要な措置
- 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。

(身体拘束に関する事項)

第 16 条 事業所は、当該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緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）は行わない。やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録するものとする。

<緊急やむを得ない場合とは>※以下の全てを満たすことが必要

① 切迫性	利用者本人又は他の利用者等の生命、身体、権利が危険にさらされる可能性が著しく高いことが要件となる
② 非代替性	身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する方法がないことが要件となる
③ 一時性	身体拘束その他の行動制限が一時的であることが要件となる

(感染症対策に関する事項)

第 17 条 事業者は、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) 事業所における感染症の予防及びまん延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、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こと。

(業務継続計画の策定に関する事項)

第 18 条 事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対して必要なサービス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次の措置を講じるものとする。

- (1) 事業者は、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。

(その他運営に関する留意事項)

第 19 条 事業所は、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、また、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 回以上
- 2 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。
- 3 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べき旨を、従業者との雇用契約の内容とする。
- 4 事業所の従業者に、その同居の家族である利用者に対する訪問介護の提供をさせないものとする。
- 5 事業所は、訪問介護に関する諸記録を整備し、契約が終了した日から 5 年間保存するものとする。
- 6 事業所の運営規定の概要や勤務体制及び料金表など、サービスの選択に必要な重要事項は事業所内の見やすい場所に掲示する。
- 7 訪問介護員はサービス提供を利用者に強要又は、金品その他の財産上の利益を収受してはならない。
- 8 事業所は、運営を行うための広さと訪問介護の提供に必要な設備及び備品、会計に関する諸記録の設備を行う。
- 9 この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項は有限会社 たくみケアサービス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、平成 29 年 5 月 1 日から施行する。

この規程は、2019 年 10 月 1 日から施行する。

この規定は、2021 年 9 月 1 日から施行する。

この規程は、2021 年 10 月 1 日から施行する。

この規程は、2022 年 3 月 1 日から施行する。

この規定は、2024 年 4 月 1 日から施行する。

この規定は、2024 年 9 月 1 日から施行する。

この規定は、2025 年 6 月 1 日から施行する。

この規定は、2025 年 9 月 1 日から施行する。