

# 指定訪問介護 運営規程

## ぱすてるヘルパーステーション大網白里

(事業所番号 千葉県指定 第 1279200529 号)

1. 事業の目的
2. 事業所の運営方針
3. 事業所の名称及び所在地
4. 営業日及び営業時間
5. 従業者の職種、員数及び職務の内容
6. 指定訪問介護の内容
7. 指定訪問介護の利用料等
8. 通常事業の実施区域
9. 緊急時における対応
10. 虐待の防止に関する措置
11. 業務継続計画の策定等
12. その他運営に関する重要事項
13. 文章等の提出及び提示に関わる改善
14. 個人情報の保護
15. 守秘義務
16. ハラスメントの防止に関する措置
17. 記録の閲覧及び保存期間
18. 衛生管理等
19. 介護保険サービスの変更・中止・追加
20. 体調急変時及び事故時の対応
21. 災害発生時の対応
22. 身分証明書の提示
23. 利用者相談窓口
24. 契約の取り消し
25. 附 則

(事業の目的)

第1条 株式会社Re.クエストが、開設する「ぱすてるヘルパーステーション大網白里」(以下、「事業所」という)が行う訪問介護の事業(以下、「事業」という)は、訪問介護サービス提供該当者(以下、「利用者」という。)が要介護状態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、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」という)による適正な指定訪問介護を提供することを目的とする。

(事業所の運営方針)

第2条 事業の実施に当たっては、必要な時に必要な訪問介護の提供ができるよう努めるものとする。

2 事業の実施に当たっては、利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止とするよう目標を設定しサービスを計画的に提供する。

3 事業の実施に当たっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者、保健・医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携強化に努めるものとする。

(事業所の名称及び所在地)

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。

名称 ぱすてるヘルパーステーション大網白里

所在地 千葉県大網白里市南今泉4784番地-1

(営業日及び営業時間)

第4条 事業所の事務所及びサービス提供の営業日・時間帯は、次のとおりとする。

1 事務所の営業日及び営業時間

(1) 営業日 月曜日から金曜日までとする。(年末・夏季休暇なし)

(2) 営業時間 午前8時30分から午後5時30分までとする。

2 サービス提供時間帯

(1) 年中無休(毎日)

(2) 営業時間 午前8時から午後8時までとする。

(従業者の職種、員数及び職務の内容)

第5条 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(常勤職員)

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 介護福祉士1名以上(常勤職員)

サービス提供責任者は、次の各号に定める業務を行うものとする。

①利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、指定介護の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した訪問介護計画を作

成すること。

- ② 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整をすること。
- ③ 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すること。
- ④ 居宅介護支援事業者等に対し、指定訪問介護の提供に当たり把握した利用者の服薬状況、口腔機能その他の利用者の心身の状態及び生活の状況に係る必要な情報の提供を行うこと。
- ⑤ サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者等と連携を図ること。
- ⑥ サービス提供責任者を除く訪問介護員（以下、「訪問介護員等」という。）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介護支援専門員その他関係者に伝達すること。
- ⑦ 訪問介護員等の業務の実施状況を把握すること。
- ⑧ 訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施すること。
- ⑨ 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施すること。
- ⑩ その他サービス内容の管理について必要な業務を実施すること。

(3) 訪問介護員 常勤換算 2.5人以上

介護福祉士・介護福祉士実務者研修修了者・介護職員初任者研修修了者・旧介護職員基礎研修過程修了者・旧ホームヘルパー 1 級課程修了者・旧ホームヘルパー 2 級課程修了者  
看護師・准看護師

訪問介護員は、次の各号に定める業務を行うものとする。

- ① 訪問介護員は、指定訪問介護の提供に当たること。
- ② 訪問介護員は、指定訪問介護の提供終了前に、その利用者の様子及び実施した詳細をスマートフォン上の専用ソフトウェアを通し事業所に報告をする。また、緊急を要す留意事項等の際には、サービス提供責任者に直接連絡することとする。
- ③ 訪問介護員は、研修、技術において得たその有する知識・技術等を研鑽し、それを教導できる立場となることを目指すこと。

(指定訪問介護の内容)

第 6 条 事業所で行う指定訪問介護の内容は次のとおりとする。

- (1) 訪問介護計画の作成
- (2) 身体介護に関する内容
  - 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の介護

(3) 生活援助に関する内容

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

(指定訪問介護の利用料等)

第7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、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、その額に介護保険負担割合証による自己負担割合を乗じた額とする。

2 次項に定める通常の事業の実施地域を越えて行う事業に要する交通費は、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とする。

(1) 通常の実施地域を越えてから片道1キロ毎に30円

3 前2項の利用料等の支払を受けたときは、利用者又はその家族に対し、利用料とその他の利用料(個別の費用ごとに区分したもの)について記載した領収書を発行する。

4 指定訪問介護の提供の開始に際しては、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、当該サービス内容及び費用に関し事前に文書で説明した上で、その内容及び支払いに同意する旨の文書に署名(記名押印)を受けるものとする。

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ときは、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る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ものとする。

6 訪問介護サービス利用料の詳細は、「重要事項説明書」に定めることとする。

(事業の実施地域)

第8条 事業の実施地域は、大網白里市・東金市・九十九里町・白子町・茂原市の区域とする。

(緊急時における対応)

第9条 訪問介護員等は、指定訪問介護の提供を行っている際に利用者に病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに利用者の家族・主治医・サービス提供責任者・介護支援専門員に連絡するとともに、管理者に報告する。

(虐待防止に関する措置)

第10条 事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等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。
- 3 事業所は、利用者又はその家族の生命または身体を保護するための緊急時やむおえない場合を除き、利用者の身体拘束及び行動制限をする行為はしてはならない。

(業務継続計画の策定等)

第11条 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対し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。

(その他運営に関する重要事項)

第12条 事業所は、従業者の質の向上を図るため、虐待防止、権利擁護、認知症ケア、介護予防、ハラスメント防止等の事項に関して、事業所内の研修への参加の機会を計画的に確保し、業務体制を整備する。

2 事業所は研修受講後に記録を作成し、研修機関等が実施する研修を受講した場合は、復命を行うものとする。尚、研修受講の記録5年間保存する。

- (1) 採用時研修 採用後1か月以内
- (2) 虐待防止・権利擁護に関する研修 年1回
- (3) 認知症ケアに関する研修 年1回
- (4) 感染症の予防及びまん延の防止に関する研修 年1回
- (5) ハラスメント防止に関する研修 年1回
- (6) 業務継続計画に関する研修 年1回

(文章等の提出及び提示に関わる改善)

第13条 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。

- 2 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が行う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。

(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」及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ドライン」等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。

(守秘義務)

第15条 事業所及び従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。

事業所は、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べき旨を、従業者との雇用契約の内容とする。

2 事業所は、指定訪問介護に関する諸記録を整備し、その完結の日（当該指定訪問介護）を提供した日をいう。）から最低5年間は保存するものとする。

(ハラスメントの防止に関する措置)

第16条 事業所では、従業者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ての取り組みをすると共に、必要な措置を講ずるものとする。

2 当事業所内において行われる性的な言動又は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行為は組織として許容してはならないものとする。

(記録の閲覧及び保存期間)

第17条 事業所は、介護保険サービス提供した際は記録を介護用ソフトにデバイス等により入力し、その記録を利用者及び家族の閲覧要望があった場合、書面にて1枚につき10円で閲覧することができる。

2 事業所は、介護保険サービス提供した際は記録を利用者との契約終了後、5年間保存する。

(衛生管理等)

第18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実施する。

(介護保険サービスの変更・中止・追加)

第19条 利用者は、その体調や諸事情に応じて利用者の意志で、サービスの変更・中止・追加をすることができる。

- 2 利用者は、本来提供されるべきサービスがされていない場合には、サービスの改善を請求できると共に、従業者（ホームヘルパー）の変更を求めることができる。

(体調急変時及び事故時の対応)

第20条 事業所は、利用者の体調急変時及び事故時の際、速やかに利用者の家族・主治医・介護支援専門員に連絡する。

- 2 指定訪問介護の提供により事故が発生した場合は、利用者の所在する市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡するとともに、必要な措置を講じるものとする。
- 3 事業者は、賠償責任を負う場合に備え損害保険に加入し、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は、損害賠償を速やかに行なうものとする。

(災害発生時の対応)

第21条 事業所は、災害の発生時のサービス提供において利用者に尽力に努めるものとし、利用者・家族に詳細を事前に周知する。

- 2 事業所及び従業者の、安全が確保できた上で事前に合意したサービス提供の内容どおりのサービス提供ができないことがある。
- 3 利用者が避難所に避難した場合には、サービス提供の場所が変わることになることとなる為、道路状況・人員体制・避難場所等環境に事業所が考慮し、そのサービス提供が可能な状況にかぎりサービス提供ができるものとする。

(身分証明書の提示)

第22条 事業所の従業者は、常に身分証明書を携帯し、初回訪問時等に利用者又は利用者の家族より身分証明書の提示を求められたときは、従業者は速やかに提示する。

(利用者苦情相談窓口)

第23条 指定訪問介護の提供に係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために相談窓口を設置するものとする。

- 2 事業所は担当者を配置し利用者からの苦情を丁寧に聴取する。

苦情相談窓口 連絡先 0475-77-5648

担当者・責任者 八角 則子

- 3 利用者からの苦情を聴取した後、事業所規定の「利用者からの苦情を処理するた

めに講ずる措置の概要」に基づき円滑かつ迅速に苦情処理の措置を講ずるものとする。  
(契約の取り消し)

第24条 利用所は、契約有効期間内であっても本契約を取り消すことができる。この場合、利用者は2週間の予告期間を置き、文書または口頭にて事業者に通知する。但し、利用者の病状の変化や急な入院等やむおえない場合においては2週間以内の通知であっても本契約解約することができる。

2 利用者は、直ちに本契約を解約することができる事項は下記に該当することとなる。

①利用者は、事業者が正当な理由がなく介護サービスを提供しない場合において本契約を解約することができる。

②利用者は、事業者が守秘義務に反した場合において本契約を解約することができる。

③利用者及びその家族は、事業者に対して社会理念を逸脱する行為を行った場合において本契約を解約することができる。

3 事業所は、やむおえない下記の事情がある場合において利用者に1ヶ月の予告期間をおいて理由した文書で通知した文書で通知することにより、本契約を解約することができる。

①事業所は、利用者がサービス利用料金支払いを1ヶ月以上遅延し、料金支払いを支払うよう催告したにもかかわらず、30日以内に故意に支払うことがない場合において本契約を解約することができる。

②事業所及び従業者に、利用者及びその家族等が本契約をしがたい背信行為を行った場合において本契約を解約することができる。

4 自動的な契約の解約になる事項

①利用者が、施設入所又は遠方地域に転移した場合自動的な契約の解約となる。

②利用者が、自立し認定区分が非該当と認定された場合自動的な契約の解約となる。

③利用者が、逝去した場合自動的な契約の解約となる。

④事業所が、事業を退いた場合自動的な契約の解約となる。

附 則

第22条 この規程の施工日は令和6年1月1日からとする。

2 この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項は株式会社R e . クエスト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。