社会福祉法人緑和会

ヘルパーステーションえのび（訪問介護） 運営規程

（事業の目的）

第１条　社会福祉法人緑和会が開設するヘルパーステーションえのび（以下「事業所」という。）が行う指定訪問介護の事業（以下「事業」という。）は居宅において要介護状態にある高齢者（以下「利用者」という。）に対し、適切な訪問介護を提供することを目的とする。

（運営方針）

第2条　事業所の訪問介護員等は、利用者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・排泄・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・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。

３ 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、訪問介護員等に対し、研修を実施する等の措置を講じる。

4 事業所は、緑和会カスタマーハラスメントに対する基本方針に基づき、利用者に対して訪問介護サービスの提供をするものとする。

（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。

（1） 名　称　　ヘルパーステーションえのび

（2） 所在地　うるま市字栄野比 939 番地

（訪問介護員等の職種、員数及び職務内容）

第4条　事業所に勤務する訪問介護員等の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

（1） 管理者　１名（常勤）

管理者は、事業所の訪問介護員等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

サービス提供責任者は、事業所に対する指定訪問介護の利用の申込に係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、訪問介護計画の作成等を行うとともに、自らも指定訪問介護の提供にあたる。

（3） 訪問介護員等　常勤　２名（うち１名は、サービス提供責任者と兼務）、 非常勤　２名以上

訪問介護員等は、指定訪問介護の提供にあたる。

（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　　月曜日から金曜日までとする。
ただし、国民の祝日、12 月 29 日から 1 月 3 日までを除く。

（2）営業時間　　午前 8 時30分から午後 5 時 15 分まで。

（3）サービス提供時間　午前 7 時から午後 10 時まで

（指定訪問介護の内容）

第6条　指定訪問介護の内容は次のとおりとする。

（1）身体介護

（2）生活支援

（利用料その他の費用の額）

第7条　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。

2 通常の事業の実施地域以外の地域の居宅を訪問し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。ただし、自動車を使用した場合は、通常の事業実施地域を越えた地点から路程 1 キロメートル当たり 20 円を実費として徴収する。

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した上で、支払いに同意する旨の文書に署名又は記名押印を受ける。

（通常の事業の実施地域）

第8条　事業所の通常の事業の実施地域は、うるま市と沖縄市の区域とする。

（緊急時等における対応方法）

第9条　訪問介護員等は、訪問介護を実施中に、利用者の病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医に連絡する等の措置を講ずるとともに、管理者に報告する。

（事故発生時の対応）

第 10 条　事業所は、利用者に対するサービス提供により事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者の家族、居宅介護支援事業所等に連絡を行うとともに、必要な措置を行う。

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する。

3 事業所は、サービスの提供に伴って、事業所の責めに帰すべき事由により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。

（苦情対応）

第11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、必要な措置を講じる。

2　提供した指定訪問介護に関し、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。
3　提供した指定訪問介護に関する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。
4　提供した指定訪問介護に関する利用者からの苦情に関して、市町村等が派遣する者が相談及び援助を行う事業その他の市町村が実施する事業に協力するよう努める。

（虐待防止に関する事項）

第12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。
（1）虐待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、訪問介護員等に周知徹底を図る。
（2）虐待の防止のための指針を整備する。
（3）訪問介護員等に対し、虐待の防止のための研修を定期的（年 2 回）に実施する。
（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。

2 事業所は、サービス提供中に、当該事業所訪問介護員等又は養護者（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。

（身体拘束等の禁止）

第13条　事業所は、サービスの提供にあたっては、利用者又は他の利用者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を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行わない。
2　事業所は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様および時間、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その他必要な事項を記録する。
3　事業所は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講ずる。

（1）身体拘束等の適正化のための指針の整備

（2）従業者に対する身体拘束等の適正化のための研修の実施
（3）身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置などを活用して行うことが出来るものとする。）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

（ハラスメント規定）

第14条　利用者・家族等による職員または法人に対する以下のような ハラスメント行為は禁止します。また，ハラスメント行為が確認された場合は，サービスを直ちに中止することができます。

1　身体的暴力：身体的な力を使って危害を及ぼす行為。職員が回避したため危害を免れたケースを含む。

例：殴る、蹴る、叩く、物を振り回す、コップを投げつける、塩をつかんで投げつける等。接触がなくても殴りかかろうと すること、椅子や棒を振り回すような危険行為を含む。

2　精神的暴力

ア　暴言型

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。

例：大きな怒鳴り声をあげる、侮辱的発言（バカ、アホ等）、外見の揶揄（デブ、ハゲ、ブス等）、名誉毀損や人格否定、執拗な叱責、気に入っている職員以外に批判的な言動をする、威圧的な態度で文 句を言い続ける等。

イ　威嚇・脅迫型 職員に危害を加えることを予告して怖がらせること。

例：「殺すぞ」「頭かち割ったろか」等の直接的な暴力を予告する発言、「どうなるかわかってるやろな」「俺のバックには○○（反 社会的勢力と思しき名称の組織等）がおる」等の暗に危害をほのめかす発言、異常に接近しながら怖がらせる行為、刃物を胸元からちらつかせる行為等

3　セクシュアルハラスメント

意に沿わない性的誘い掛け、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為。

例：必要もなく手や腕をさわる、抱きしめる、ヌード写 真を見せる、入浴介助中あからさまに性的な話をする、卑猥な言動を繰り返す、サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる、活動中のホームヘルパーの ジャージに手を入れる、好意的態度を要求する等。

4　法人の名誉を傷つけ、業務を妨害する行為

例：SNS 等の手段を用いて、特定の職員や法人の悪口を書き込む行為、法人が設定している施設運用のルールに応じず、法人に対して法律や契約の範囲を超えて無理なサービスの提供を求める、無理な主張すること及び過剰なクレームをするなどして法人への対応を迫る、その他手段の如何を問わず、法人のサービスの提供を含めた業務を妨げる行為。

（利用者からの解約等）

第15条　　利用者は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができます。この場合には、利用者は契約終了を希望する日の30日前までに事業者へ通知するものとします。

2　利用者が、第1項の通知を行わずに事業者から退去した場合には、事業者が利用者の解約の意思を知った日をもって、本契約は解約されたものとします。

（利用者からの契約解除）

第16条　　利用者は、事業者もしくは従業者が以下の事項に該当する行為を行った場合には、ただちに本契約を解除することができます。

1　事業者もしくは従業者が正当な理由なく本契約に定める障害福祉サービスを実施しない場合

2　事業者もしくは従業者が故意又は過失により利用者の生命・身体・財物・信用を傷つけることなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情が 認められる場合

3　他の利用者が利用者の生命・身体・財物・信用を傷つけた場合もしくは傷つける恐れがある場合において事業者が適切な対応をとらない場合

（事業者からの契約解除）

第17条　事業者は、利用者・家族等が以下の事項に該当する場合には、本契約を解除することができます。

（1）　利用者に支払能力があるにもかかわらず第 5 条に定めるサービス利用料金が3ヶ月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらず故意に支払わない場合

（1）　利用者が他の利用者の生命・身体・財物・信用を傷つけることなどによって本契を継続しがたい重大な事情を生じさせ、その状況の改善が見込めない場合

（2）利用者が、故意又または重大な過失により事業所もしくは従業者の生命・身体・財物・信用を傷つけることなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせ、その状況の改善が見込めない場合

（3）利用者が連続して3カ月を超えて医療機関に入院すると確実に見込まれる場合または現に連続して3カ月を超えて入院した場合

（4）　緑和会カスタマーハラスメントに対する基本方針及び本規定第 14 条に該当し、法人から注意を行い、改善を促したにも関わらず従わない場合

（業務継続計画の策定等）

第18条　事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する介護保険施設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必要な措置を講じる。

2　事業所は、従業員に対し、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に実施する。

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。

（感染症の予防及びまん延防止のための措置）

第19条　事業所は、当事業所に置いて感染症又は食中毒が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講ずるよう努める。

（1）事業所における感染症及び食中毒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（テレビ電話装置など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。

（2）事業所における感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための指針を整備する。

（3）事業所に置いて、従業者に対し、感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための研修並びに感染症の予防及びまん延防止のための訓練を定期的に実施する。

（秘密保持及び個人情報の保護）

第20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。

2　事業者及びその従業者は、業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、在職中及び退職後において、第三者に漏らさない。これは、この契約終了後も同様とする。

3　事業所は、利用者の個人情報については利用者から、その家族の個人情報についてはその家族から予め文書で同意を得ない限り、利用者の居宅サービス計画等の立案のためのサービス担当者会議、居宅サービス事業者等との連絡調整等において、利用者又はその家族の個人情報を用いない。

（その他運営についての留意事項）

第21条　事業所は、訪問介護員等の質的向上を図るため、次のような研修の機会を設けるものとし、また、業務体制を整備する。

（1）採用時研修　採用後1ヶ月以内

（2）継続研修　　年2回

（3）その他の研修

2　訪問介護員等は，正当な理由なくその業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしてはならない。

3　訪問介護員等であった者に，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，訪問介護員等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，訪問介護員等との雇用契約の内容とする。

4　介護情報の提供及び開示は、「介護に関する個人情報開示の規程」に定める対応を行うものとする。

5 事業所は，訪問介護員等，設備，備品及び会計に関する諸記録を整備し，介護保険サービスを提供した日から5年間保存する。

6　事業所は、適切なサービスの提供を確保する観点から、職場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であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより訪問介護員等の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じる。

7　この規程に定める事項のほか，事業所の運営に関する重要事項は事業所の管理者との協議に基づいて定める。

附　則

この規程は、令和　6年　8月　1日から施行する。

この規程は、令和　7年　1月　1日から施行する。