ヘルパーステーションえのび　運営規定

（居宅介護、重度訪問介護、同行援護及び行動援護）

（事業の目的）

第1条　この規程は、社会福祉法人緑和会（以下「事業者」という。）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。）が行う障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（以下「法」という。）に規定する指定居宅介護、指定重度訪問介護、指定同行援護及び指定行動援護（以下「指定居宅介護等」という。）の事業の適正な運営を確保するために必要な人員及び管理運営に関する事項を定め、利用者に対する適切なサービスを提供することを目的とする。

（運営方針）

第2条　事業所は、利用者等が居宅において自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、当該利用者等の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて、次に掲げる援助を適切かつ効果的に行う。

（1）居宅介護については、入浴、排せつ及び食事等の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事並びに生活等に関する相談及び援助その他の生活全般にわたる援助

（2）重度訪問介護については、重度の肢体不自由者又は重度の知的障害若しくは精神障害により行動上著しい困難を有する障害者であって、常時介護を要する利用者に対する入浴、排せつ及び食事等の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事、外出時における移動中の介護並びに生活等に関する相談及び助言その他の生活全般にわたる援助

（3）同行援護については、視覚障害により、移動に著しい困難を有する利用者に対する、外出時に同行して行う移動に必要な情報の提供、移動の援護、排せつ及び食事等の介護その他の利用者の外出時に必要な援助

（4）行動援護については、利用者が行動する際に生じ得る危険を回避するために必要な援護、外出時における移動中の介護、排せつ及び食事等の介護その他の利用者が行動する際に必要な援助

2　事業所は、利用者又は障害児の保護者の意思及び人格を尊重し、常に利用者又は障害児の保護者の立場に立ってサービスの提供を行う。

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、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講ずる。

4　「沖縄県指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例」（平成 25 年沖縄県条例第 29 号）及び「沖縄県障害福祉サービス事業の設備及び運営に関する基準を定める条例」（平成 25 年沖縄県条例第 31 号）に定める内容のほか関係法令等を遵守し、事業を実施するものとする。

（事業所の名称等）
第3条　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　　沖縄県うるま市字栄野比 939 番地

（職員の職種、員数及び職務の内容）
第４条　事業所における職員の職種、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、職員及び業務の管理を一元的に行うとともに、従業者に法令順守させるための必要な指揮命令を行う。
（2）サービス提供責任者　2名
サービス提供責任者は、居宅介護計画等（提供するサービスが指定重度訪　問介護の場合は「重度訪問介護計画」を、指定同行援護の場合は「同行援護計画」を、指定行動援護の場合は「行動援護計画」を含むものとする。以下同じ。）の作成に関する業務のほか、事業所に対する指定居宅介護等の利用の申込みに係る調整、従業者に対する技術指導等のサービスの内容の管理等を行う。
（3）従業者　4名以上
従業者は、居宅介護等計画基づき、居宅介護、重度訪問介護、同行援護及び行動援護の提供に当たる。
（4）事務職員　1名以上
事務職員は、必要な事務処理を行う。

（営業日及び営業時間等）
第5条　事業所の営業日及び営業時間並びにサービス提供日及びサービス提供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分までとする
（3）サービス提供日　　月曜日から土曜日までとする。
（4）サービス提供時間　午前7時から午後10時までとする。
2　サービスの提供にあたっては、第1項の（3）及び（4）に関わらず、利用者等からの相談に応じるものとする。

（主たる対象者）
第6条　事業の主たる対象は、次のとおりとする。

（1）居宅介護　　①身体障害者　②知的障害者　③精神障害者　④難病等対象者
⑤障害児
（2）重度訪問介護　①身体障害者　②行動障害を有する者（知的障害者・精神障害者）
（3）同行援護　　①視覚障害を有する身体障害者　②視覚障害を有する障害児
（4）行動援護　　①知的障害者　②精神障害者　③障害児

（通常の事業の実施地域）
第7条　通常の事業の実施地域は、うるま市、沖縄市、読谷村とする。

（内容及び手続の説明及び同意）
第8条　事業所は、支給決定を受けた障害者又は障害児の保護者がサービスの利用の申込みを行ったときは、利用申込者の障害の特性に応じた適切な配慮をしつつ、利用申込者に対し、運営規程の概要、従業者の勤務体制、その他サービスの選択に資すると認められる重要事項を記した文書を交付して説明を行い、サービスの提供の開始について利用申込者の同意を得る。
2　事業所は、社会福祉法第77条の規定に基づき書面の交付を行う場合は、利用者の障害の特性に応じた適切な配慮をする。

（契約支給量の報告等）
第9条　事業所は、サービスを提供するときは、サービスの内容、利用者に提供することを契約したサービスの量（以下「契約支給量」という。）その他の必要な事項（以下「受給者証記載事項」という。）を利用者の受給者証に記載する。
2　前項の契約支給量の総量は、その利用者の支給量を超えないものとする。
3　事業所は、サービスの利用に係る契約をしたときは、受給者証記載事項その他の必要な事項を市町村に対し遅滞なく報告する。
4　前3項の規定は、受給者証記載事項に変更があった場合について準用する。

（提供拒否の禁止）
第10条　事業所は、正当な理由なくサービスの提供を拒まないものとする。ただし、禁止されているサービス及び利用者が契約したサービス以外のサービスについてはこの限りでない。

（連絡調整に対する協力）
第11条　事業所は、サービスの利用について市町村又は一般相談支援事業若しくは特定相談支援事業を行う者が行う連絡調整に、できる限り協力する。

（サービス提供困難時の対応）

第12条　事業所は、通常の事業の実施地域等を勘案し、利用申込者に対し自ら適切な サービスを提供することが困難であると認めた場合は、適当な他の指定障害福祉　サービス事業所等の紹介その他の必要な措置を速やかに講ずる。

（受給資格の確認）

第13条　事業所は、サービスの提供を求められた場合は、その者の提示する受給者証によって、支給決定の有無、支給決定の有効期間、支給量等を確かめる。

（介護給付費の支給の申請に係る援助）

第14条　事業所は、当事業所が行う指定障害福祉サービスに係る支給決定を受けていない者から利用の申込みがあった場合は、その者の意向を踏まえて速やかに介護給付費の支給の申請が行われるよう必要な援助を行う。

2　事業所は、支給決定に通常要すべき標準的な期間を考慮し、支給決定の有効期間の終了に伴う介護給付費の支給申請について、必要な援助を行う。

（心身の状況等の把握）

第15条　事業所は、サービスの提供に当たっては、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努める。

（サービスの提供の記録）

第16条　事業所は、サービスを提供した際は、サービスの提供日、内容その他必要な事項をサービス提供の都度、記録する。

2　事業所は、前項の規定による記録に際しては、利用者（障害児の場合はその保護者。以下「利用者等」という。）からサービスを提供したことについて確認を受ける。

（指定障害福祉サービス事業者等との連携等）

第17条　事業所は、サービスを提供するに当たっては、地域及び家庭との結び付きを重視した運営を行い、市町村、他の指定障害福祉サービス事業者等その他の保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努める。

2　事業所は、サービスの提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な援助を行うとともに、保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努める。

（身分を証する書類の携行）

第18条　事業所は、従業者に身分を証する書類を携行させ、初回訪問時及び利用者又は利

用者家族から求められたときは、これを提示すべき旨を指導する。

（指定居宅介護等の基本取扱方針）

第19条　指定居宅介護等は、利用者が居宅において自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、利用者の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じ適切に提供する。

2　事業所は、その提供する指定居宅介護等の質の評価を行い、常にその改善を図る。

（指定居宅介護等の具体的取扱方針）

第20条　従業者が提供する指定居宅介護等の方針は、次の各号に掲げるところによる。

（1）指定居宅介護等の提供に当たっては、居宅介護計画等に基づき、利用者が日常生活を営むのに必要な援助を行う。

（2）指定居宅介護等の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、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う。

（3）指定居宅介護等の提供に当たっては、介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービスの提供を行う。

（4）常に利用者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な相談及び助言を行う。

（指定居宅介護等の内容）

第21条　指定居宅介護等の内容は、次のとおりとする。

（1）居宅介護

① 身体介護

② 家事援助

③ 通院等介助

（2）重度訪問介護

（3）同行援護

（4）行動援護

（居宅介護計画等の作成）

第22条　サービス提供責任者は、利用者又は障害児の保護者の日常生活全般の状況及び希望等を踏まえて、具体的なサービスの内容等を記載した居宅介護計画等を作成する。

2　サービス提供責任者は、前項の居宅介護計画等を作成した際は、利用者及びその同居の家族にその内容を説明するとともに、居宅介護計画等を交付する。

3　サービス提供責任者は、居宅介護計画等作成後においても、居宅介護計画等の実施

状況の把握を行い、必要に応じて居宅介護計画等の変更を行う。

4　第1項及び第2項の規定は、前項に規定する居宅介護計画等の変更について準用する。

（介護等の総合的な提供）

第23条　事業所は、指定居宅介護及び指定重度訪問介護の提供に当たっては、入浴、排せつ、食事等の介護、外出時における移動中の介護又は調理、洗濯、掃除等の家事を常に総合的に提供するものとし、特定の援助に偏らないものとする。

（同居家族に対するサービス提供の禁止）

第24条　事業所は、従業者に、その同居の家族である利用者に対する居宅介護等の提供をさせないものとする。

（利用者負担額等の受領）

第25条　事業所は、サービスを提供した際は、利用者等からそのサービスに係る利用者負担額の支払を受ける。

2　事業所は、法定代理受領を行わないサービスを提供した際は、利用者等からその　サービスに係る指定障害福祉サービス等費用基準額の支払を受ける。

3　事業所は、前2項の支払を受ける額のほか、利用者等の選定により通常の事業の実施地域以外の地域において指定居宅介護等を提供する場合、それに要した交通費の額は、その実費を利用者等から徴収する。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。

（1）事業所から片道 20 キロメートル未満　300 円

（2）事業所から片道 20 キロメートル以上　600 円

4　前項の費用の額に係るサービスの提供に当たっては、あらかじめ、利用者及び障害児の保護者に対し、当該サービスの内容及び費用について説明を行い、利用者等の同意を得るものとする。

5　利用者が、重要事項説明書に記載の期日までにサービス利用の中止を申し入れなかった場合、事業者は利用者等からキャンセル料の支払を受けるものとする。ただし、体調や容体の急変など、やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要とする。

6　第1項から第3項、第5項の費用の支払いを受けた場合は、当該費用に係る領収証を、当該費用を支払った利用者等に対し交付する。

（利用者負担額に係る管理）

第26条　　事業所は、利用者等の依頼を受けて、その利用者が同一の月に当事業所が提供するサービス及び他の指定障害福祉サービス等を受けたときは、そのサービス及び他の指定障害福祉サービス等に係る指定障害福祉サービス等費用基準額からそのサービス

及び他の指定障害福祉サービス等につき法第29条第3項（法第31条の規定により読み替えて適用される場合を含む。）の規定により算定された介護給付費又は訓練等給付費の額を控除した額の合計額（以下「利用者負担額合計額」という。）を算定する。この場合において、当事業所は、利用者負担額合計額を市町村に報告するとともに、利用者等及び他の指定障害福祉サービス等を提供した指定障害福祉サービス事業者等に通知する。

（介護給付費の額に係る通知等）

第27条　事業所は、法定代理受領により市町村からサービスに係る介護給付費の支給を受けた場合は、利用者等に対し、その額を通知する。

2　事業所は、法定代理受領を行わないサービスに係る費用の支払を受けた場合は、その提供したサービスの内容、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等に対して交付する。

（利用者に関する市町村への通知）

第28条　事業所は、サービスを受けている利用者等が偽りその他不正な行為によって介護給付費の支給を受け、又は受けようとしたときは、遅滞なく、意見を付してその旨を市町村に通知する。

（緊急時の対応）

第29条　従業者は、現にサービスの提供を行っているときに利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに医療機関への連絡を行う等の必要な措置を講ずる。

（虐待の防止）

第30条　　事業所は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のため、次の措置を講ずる。

（1）虐待防止に関する責任者の選定及び窓口の設置

（2）成年後見制度の利用支援

（3）苦情解決体制の整備

（4）従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修の実施

（5）虐待防止のための対策を検討する虐待防止員会の設置及び委員会での結果についての従業者への周知徹底

（身体拘束等の禁止）

第31条　　事業所は、サービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用者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。）を行わないものとする。

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その他必要な事項を記録するものとする。

3　事業所は、身体拘束等の適正化を図るため、次の措置を講ずるものとする。

（1）身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会の設置及び委員会での検討結果についての従業者への周知徹底

（2）身体拘束等の適正化のための指針の整備

（3）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

（勤務体制の確保等）

第32条　事業所は、利用者に対し、適切なサービスを提供できるよう、従業者の勤務の体制を定めておく。

2　事業所は、当事業所の従業者によってサービスを提供する。

3　事業所は、従業者の資質の向上のために、研修（利用者の人権の擁護、虐待の防止等に関する研修及び利用者の障害の特性に関する理解を深めるために必要な研修を含む）の機会を次のとおり設ける。

（1）採用時研修　　採用後1か月以内

（2）継続研修　　年1回

（衛生管理等）

第33条　事業所は、従業者の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行う。

2　事業所は、当事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努める。

3　事業所は、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ずる。

（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。

（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。

（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に実施する。

（掲示）

第34条　事業所は、当事業所の見やすい場所に、運営規程の概要、従業者の勤務の体制その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を掲示する。

2　事業所は、前項に規定する事項を記載した書面を事業所に備え付け、かつ、これをいつでも関係者に自由に閲覧させることにより、同項の規定による掲示に代えることができる。

（秘密保持等）

第35条　従業者及び管理者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らさないものとする。

2　事業所は、従業者及び管理者であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう、必要な措置を講ずる。

3　事業所は、他の指定障害福祉サービス事業所等に対して、利用者又はその家族に関する情報を提供する際は、あらかじめ文書により利用者又はその家族の同意を得る。

（情報の提供等）

第36条　事業所は、指定障害福祉サービスを利用しようとする者が、適切かつ円滑に利用することができるように、当事業所が実施する事業の内容に関する情報の提供を行うよう努める。

2　事業所は、当事業所について広告をする場合においては、その内容を虚偽又は誇大なものとしない。

（利益供与等の禁止）

第37条　事業所は、一般相談支援事業若しくは特定相談支援事業を行う者若しくは他の障害福祉サービスの事業を行う者等又はその従業者に対し、利用者又はその家族に対してその事業者を紹介することの対償として、金品その他の財産上の利益を供与しない。

2　事業所は、一般相談支援事業若しくは特定相談支援事業を行う者若しくは他の障害福祉サービスの事業を行う者等又はその従業者から、利用者又はその家族を紹介することの対償として、金品その他の財産上の利益を収受しない。

（ハラスメント規定）

第38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39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40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41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） 利用者がまたは身元引受人及びご家族、その他の関係者が、事業所職員の生命・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は、文書で対象者に通知することによりこのサービスを終了します。

（2） 利用者が通常の事業の実施地域外に転居した場合

（3） 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 38 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42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ずる。

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。

（苦情解決）

第43条 提供した指定居宅介護等に関する利用者等及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する。

2 事業所は、前項の苦情を受け付けた場合には、その苦情の内容等を記録する。

3 事業所は、提供したサービスに関し、沖縄県知事が行う報告若しくは文書その他の物件の提出若しくは提示の命令、又は当該職員からの質問若しくは事業所の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び利用者等及びその家族からの苦情に関して市町村又は沖縄県知事及び市町村長が行う調査に協力するとともに、市町村又は沖縄県知事及び市町村長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 事業所は、沖縄県から求めがあった場合には、前項の改善の内容をうるま市に報告す

る。

5　事業所は、社会福祉法第83条に規定する運営適正化委員会が同法第85条の規定により行う調査又はあっせんにできる限り協力する。

（事故発生時の対応）

第44条　事業所は、利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずる。

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、記録する。

3　事業所は、利用者に対するサービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行う。

（会計の区分）

第45条　事業所は、事業所ごとに経理を区分するとともに、指定障害福祉サービスの事業の会計をその他の事業の会計と区分する。

（記録の整備）

第46条　事業所は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備する。

2　事業所は、利用者に対するサービスの提供に関する諸記録を整備し、サービスを提供した日から5年間保存する。

（その他運営に関する重要事項）

第47条　この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は事業者と事業所の管理との協議に基づいて定める。

附　則

この規程は、平成23年12月1日から施行する。

この規程は、平成30年　4月1日から施行する。

この規程は、令和　4年　4月1日から施行する。

この規程は、令和　4年　9月1日から施行する。

この規程は、令和　6年　4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。