ヘルパーステーションえのび

介護予防・日常生活支援総合事業第1号訪問事業

（介護予防訪問介護サービス相当） 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（介護予防・日常生活支援総合事業　第1号訪問事業（介護予防訪問介護サービス担当））以下「事業」という。）の適正な運営を確保するため、必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、事業の円滑な運営管理を図るとともに、居宅において、要介護状態・または要支援および事業対象者である高齢者（以下「利用者」という。）に対し、意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な事業を提供することを目的とする。

（運営方針）

第２条　事業所が実施する事業は、利用者が可能な限りその居宅において、その状態を踏まえながら生活援助等の支援を行うことにより、利用者の生活機能の維持又は向上をめざすものとする。

２　事業の実施に当たっては、関係市町村・居宅介護支援事業所及び地域包括支援センター、その他地域の保険・医療・福祉サービス事業所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。

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　事業においては、要支援者または事業対象者の場合は利用者の介護予防に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うものとする。

５　事業の提供に当たっては、介護保険法に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努めるものとする。

６　事業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指導を行なうとともに、居宅介護支援事業者や介護予防事業者等へ情報の提供を行なうものとする。

７　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、利用者に対してサービスの提供をするものとする。

８　前各項のほか、「うるま市介護予防・日常生活支援総合事業実施要綱」及び「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

（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　事業の提供に当たっては、事業所の従業者によってのみ行うものとし、第三者への委託は行わないものとする。

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とともに、法令等において規定されている事業の実施に関し、事業所の従業員に対し遵守すべき事項について指揮命令を行う。

（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、事業所に対する事業の利用申込に係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、訪問型サービス計画の作成等を行うとともに、自らも事業の提供にあたる。

（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、訪問型サービス計画に基づき事業の提供にあたる。

（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 分までとする。

（3）サービス提供時間　　午前７時から午後 10 時までとする。（月曜日から土曜日まで）

（サービスの内容）

第６条　事業の内容は次のとおりとする。

（1）訪問型サービス計画の策定

（2）身体介護

①　食事介助　②入浴介助　③排泄介助　④更衣介助　⑤身体整容　⑥体位変換

⑦　移動・移乗介助　⑧　服薬介助　⑨　起床・就寝介助

（3）　生活支援

①　調理　②掃除　③洗濯

（事業の提供時の留意事項）

第７条　上記、事業の提供に当たっては次の点に留意するものとする。

（1）事業の提供に当たって、利用者の要介護状態の軽減又は維持に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うための訪問介護計画を作成し、計画書を利用者に交付しなければならない。

（2）事業者は、訪問介護計画（訪問型サービス計画書）に従って、利用者が日常生活を営むのに必要な援助を行う。

（3）事業者は、自ら提供する事業の質の評価を行い、常にサービスの質の向上を図るよう努めるものとする。

（4）事業者は、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。

（5）訪問介護員等は事業の提供に当たって、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。

（利用料等）

第 8 条　そのサービスが法定代理受領サービスであるときは、利用料のうち各利用者の負担割合に応じた額の支払いを受けるものとする。なお、法定代理受領以外の利用料については、「指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準」によるものとする。

2 次条に定める通常の事業の実施地域を超えて行う事業に要する交通費は、その実費を徴収する。ただし、なお、自動車を使用した場合の交通費は、通常の事業実施地域を超えた時点から路程 1 ㎞あたり 20 円を実費として徴収する。

3 事業の利用の中止についての申し入れがなかった場合には、次のとおりキャンセル料の支払いを受けことができるものとする。ただし、体調や容体の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合は、不要とする。

4 第 2 項の費用の支払いを受ける際は、その都度、当該費用に係る領収証を利用者に対し交付する。

5 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。

6 法定代理受領サービスに該当しない事業にかかる利用料の支払いを受けた時は、提供した事業の内容、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へ交付する。

（通常の事業の実施地域）

第 9 条　事業所の通常の事業の実施地域は、うるま市（津堅島除く）と沖縄市の区域とする。

（緊急時等における対応方法）

第 10 条　訪問介護員等は、サービスを実施中に、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 11 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ものとする。

（苦情対応）

第 12 条　事業所は、事業の提供に係る利用者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、必要な措置を講ずる。

2　事業所は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容を記録する。

3　提供したサービスに関し、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。

4　提供したサービス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。

5　提供したサービス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 13 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 14 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 15 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する。
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る。

（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 16 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る。この場合、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する。但し、利用者の病変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、予告期間内の通知でも契約を解除することができる。

（利用者からの契約解除）

第 17 条　利用者は、次の各号のいずれかに該当する場合は、前項の規定にかかわらずこの契約を解除することができる。

（1）事業者が正当な理由なく介護保険サービスを提供しない場合

（2）事業者が守秘義務に反した場合

（3）事業者が利用者やその家族に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合

（事業者からの契約解除）

第 18 条　事業者は、利用者やその家族等が以下の事項に該当する場合には、文書による通知により本契約を解除することができる。

（1）利用者やその家族等に支払能力があるにもかかわらず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

（2）利用者やその家族等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 15 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

2　事業者は、利用者の関係者が故意に以下の事項に該当する場合には文書による通知により本契約を解除することができる。

（1）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

（2）その他前各号に準ずるような故意に法令違反その他著しい常識を逸脱行為し、事業者の事前の申入れにも関わらず改善の見込みがなく、本契約の目的を達成することが著しく困難になった場合

（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 15 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

3　事業者は、この契約を解約する場合には、担当の介護支援専門員等に連絡を取り、解約後も利用者の健康や生命に支障のないよう、必要な措置を講じる。

（契約の終了）

第19条　次のいずれかの事由が発生した場合は、この契約は終了とする。

（1）利用者が死亡した場合

（2）利用者の要介護状態区分が自立と認定された場合

（3）利用者が居宅介護支援の対象とならない施設に入所した場合

（4）事業所が解散命令を受けた場合、破産した場合、又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合

（5）事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合

（業務継続計画の策定等）

第 20 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 21 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。

（4）事業所は、感染症の発生又はまん延を防ぐために必要な措置を講じるとともに、従業者に対し定期的に健康診断等を実施する。（年 1 回以上）

（秘密保持及び個人情報の保護）

第 22 条　事業所は、利用者およびその家族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、事業者での介護サービスの提供以外の目的では原則、利用しないものとし、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 23 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、従業者に、その同居の家族である利用者に対する事業の提供をさせないものとする。

6　事業者は、介護予防サービス計画等の作成又は変更に関し、居宅介護支援事業所の介護支援専門員等又は居宅介護被保険者等に対して、利用者に必要のないサービスを位置付けるよう求めることその他不当な働きかけを行わないものとする。

7　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，介護保険サービスが完結の日から5年間保存する。

8　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。

9　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　12 月　1日から施行する。