

指定訪問介護事業所
うららホームヘルプサービス運営規程

(事業の目的)

第1条 医療法人 雄久会が開設するうららホームヘルプサービス（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。）の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護福祉士または訪問介護員研修修了者（以下「訪問介護員等」という。）が、要介護者に対し、適正な指定訪問介護を提供することを目的とする。

(運営の方針)

第2条 事業所の訪問介護員等は、要介護者の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じた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。

- 一 名 称 うららホームヘルプサービス
- 二 所在地 福井市木田1丁目3308番地

(職員の職種、員数及び職務内容)

第4条 事業所に勤務する職種、員数及び職務内容は、次のとおりとする。

- 一 管理者 介護福祉士 1名

管理者は、介護保険法の基本理念を踏まえた利用者本位のサービス提供を行うため、現場で発生する事象を最前線で把握しながら、職員及び業務の管理を一元的に行うとともに、職員に指定基準の規定を遵守させるために必要な指揮命令を行う。

- 二 サービス提供責任者 介護福祉士 1名以上（管理者、訪問介護員と兼務）

サービス提供責任者は、訪問介護計画書の作成、訪問介護員の稼働管理・シフト調整、訪問介護員等に対する技術指導等のサービス内容の管理、多職種協働、提供時間の記録、ケアマネジャーとの連絡調整を行う。

- 三 訪問介護員等 介護福祉士 1名以上（常勤職員）
2級課程修了者 適宜（非常勤職員）

訪問介護員等は、指定訪問介護事業の提供にあたる。

- 四 事務職員 1名（兼務）

事務職員は、必要な事務を行う。

（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。

- 一 営業日 月曜日から日曜日までとする。
ただし、1月1日・1月2日は休業日とする。
- 二 営業時間 午前6時から午後10時までとする。
- 三 電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。

（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。

- 一 身体介護
- 二 生活援助

（利用料等）

第7条

- 一 利用料金
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、利用者から介護保険負担割合証に記載の割合に基づく支払いを受けるものとする。
- 二 キャンセル料
訪問後に中止となった場合、キャンセル料を請求する。

（通常の事業の実施地域）

第8条 通常の事業の実施地域は、福井市（美山、越廼、清水地域を除く）とする。

（緊急時における対応方法）

- 第9条 訪問介護員等は、訪問介護の実施中に、利用者の病状に急変、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、管理者に報告しなければならない。また、主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講じるものとする。
- 2 事業所は、利用者に対する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所等に連絡するとともに、必要な措置を講じるものとする。

（苦情処理）

- 第10条 提供した訪問介護に関する利用者からの苦情に対して、迅速かつ適切に対応するため、苦情受付窓口の設置等必要な措置を講じる。
- 2 前項の苦情を受付けた場合には、当該苦情の内容等を記録する。

- 3 提供するサービスに関して、市からの文書の提出・提示の求め、または市職員からの質問・照会に応じ、利用者からの苦情に関する調査に協力する。市から指導または助言を得た場合は、それに従い、必要な改善を行う。
- 4 市からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を市に報告する。
- 5 サービスに関す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または助言を得た場合は、それに従い、必要な改善を行う。
- 6 国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告する。

(サービス提供困難時の対応)

- 第 11 条 事業所は、訪問介護利用申込者の住所が事業の実施地域内であるが遠距離の場合、定員超過、訪問介護の非該当者等の理由で利用者に対して適切な訪問介護を提供する事が困難であると認めた場合は、利用申込者にかかる居宅介護支援事業者への連絡および適切な他の訪問介護事業者等の紹介その他の必要な対応を講じるものとする。
- 2 利用者の希望に対し、利用日時等の調整がつかず、サービス提供が極めて困難である場合には、上記 1 の場合と同様に利用者に係る居宅介護支援事業者に連絡し、サービスの提供について調整を図るものとする。

(秘密保持等)

- 第 12 条 本事業所の従業者は、正当な理由なく、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を漏らしてはならない。
- 2 退職者等が、正当な理由なく、業務上知り得た利用者または家族の秘密をもらさぬよう、必要な措置を講じる。
 - 3 居宅介護支援事業者等に対して、利用者または家族に関する情報を提供する際には、あらかじめ文書により利用者の同意を得る。

(虐待の防止について)

- 第 13 条 事業所は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するため、次に掲げるとおり必要な措置を講ずるものとする。
- 一 成年後見制度の利用を支援する。
 - 二 苦情解決体制を整備する。
 - 三 虐待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。
 - 四 虐待防止のための指針を整備する。
 - 五 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための定期的な研修を実施。

六 前五項に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置

七 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、これを市に通報する。

（業務継続計画の策定等）

第14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。

（衛生管理等）

第15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。

一 事業所における感染症の予防およびまん延の防止のための対策を検討する委員会（テレビ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。

二 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。

三 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。

（身体的拘束等の適正化の推進）

第16条 事業者は、原則として利用者に対して身体的拘束を行わない。ただし、利用者または他の利用者等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にはこの限りではない。しかし、その場合も速やかな解除に努め、その様態および時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得なかった理由を記録するとともに理由を利用者本人に説明し、理由および一連の経過を利用者代理人に報告する。

（記録の整備）

第17条 事業所は、従業者、設備、備品および会計に関する諸記録を整備する。

2 利用者に対する訪問介護サービスの提供に関する次の各号に掲げる記録を整備

し、その完結の日から5年間保存する。

- 一 訪問介護計画
- 二 第6条に規定する提供した具体的なサービスの内容の記録
- 三 第9条第2項に規定する事故の状況および事故に際して採った処置の記録
- 四 第10条第2項に規定する苦情の内容等の記録
- 五 第13条第7号に規定する市への通知にかかる記録

(その他運営についての留意事項)

第18条 事業所は、訪問介護員等の質的向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務体制を整備する。

- 一 採用時研修 採用後3ヶ月以内
 - 二 継続研修 年1回
- 2 事業所は、適切な指定訪問介護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つ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ものとする。
- 3 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。
- 4 従業者であつた者に、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。
- 5 この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項は、医療法人 雄久会と事業所の管理者との協議にもとづいて定めるものとする。
- 6 利用者からサービス提供記録の開示を求められた場合、速やかに開示する。

附 則

この規程は、令和3年4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。