

指定訪問介護事業及び指定介護予防訪問サービス

きらら浜松ヘルパーセンター

運営規程

第1章 総則

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人県民厚生会（以下「事業者」という。）が設置経営するきらら浜松ヘルパーセンター（以下「事業所」という。）が行う指定訪問介護及び指定介護予防訪問介護の事業（以下「事業」という。）の運営及び利用について、必要事項を定め業務の適正かつ円滑な運営を図ることを目的とする。

(運営方針)

第2条 事業の実施に当たっては、介護保険法並びに関係する厚生労働省令、告示の趣旨及び内容に沿ったものとするとともに、関係市、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所及び地域の保健・医療・福祉サービスとの連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

2 事業の運営に当たっては、事業所の管理者をはじめとする職員（以下「職員」という。）は、介護保険における要介護状態又は要支援状態にある高齢者等（以下「利用者」という。）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入浴、排せつ、食事、その他の生活全般にわたる援助を行うことを基本とする。

(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 きらら浜松ヘルパーセンター
- (2) 所在地 浜松市中央区楊子町 218番地

(利用料及びその他費用)

第4条 利用料は介護報酬の告示上の額とする。ただし、利用者の選定により通常の実施地域以外の地域を訪問する場合は、それに要した交通費の支払いを利用者から受けるものとする。

(営業日及び営業時間)

第5条 事業の営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

- (1) 営業日 365日
- (2) サービス提供時間 24時間
- (3) 営業時間 午前8時～午後6時

(介護の内容)

第6条 事業における介護サービスは、自立した日常生活を営むために個々の目標に応じた訪問介護計画又は介護予防訪問介護計画（以下「介護計画」という。）に基づいて次のサービスを提供する。

- (1) 生活援助サービス
- (2) 身体介護サービス

(実施地域)

第7条 通常の事業の実施地域は、浜松市中央区（一部除外）とする。

第2章 職員及び職務

(職員の職種、員数)

第8条 事業所に勤務する職員の職種は管理者、サービス提供責任者及び訪問介護員等とし、員数については、管理者は常勤で1名とし、サービス提供責任者及び訪問介護員等については「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」により配置するものとする。

(職務内容)

第9条 管理者は、介護サービス業務をはじめ事業所全般に係る業務の管理、職員等の管理を一元的に行う。

- 2 サービス提供責任者は、それぞれの利用者に適した介護計画を作成し利用者及び家族に対し、その内容について説明しなければならない。また、連携する居宅介護支援事業所、地域包括支援センター、他のサービス事業者、介護保険施設及び病院等との連絡・調整を行う。
- 3 訪問介護員等は、指定された利用者の居宅において、介護計画に基づいた介護を提供する。

第3章 利用の開始及び中止

(利用の申込み)

第10条 事業利用の希望者とその家族（又は身元保証人）は、利用契約に先立ち、事業所の運営概要、従業員の勤務体制及びその他サービスの選択に必要な重要事項について、文書をもって事業所から十分な説明を受け、介護支援専門員と相談の上で介護計画に基づき利用回数、時間、介護内容及び利用料金について同意の後に利用契約を結び、利用を開始できるものとする。

- 2 管理者は、正当な理由なく指定訪問介護（指定介護予防訪問介護）の提供を拒否してはならない。
- 3 管理者は、利用申込者が実施地域を勘案して適切なサービス提供が困難であると判断した場合は、申込者担当の居宅介護支援事業所又は地域包括支援センターへ連絡して適当な他の事業者紹介その他の措置を速やかに講ずるものとする。

(利用の手続き)

第11条 利用者は、利用開始に当たり、次の書類を事業所に提出する。

- (1) 利用契約書（押印済みのもの）
- (2) 重要事項説明書及び個人情報の取扱いに関する同意書（押印済みのもの）
- (3) 介護保険被保険者証（写し）
- (4) その他管理者が特に必要と認めた書類

(利用の中止)

第12条 利用者は、利用を中止しようとする時は利用中止の連絡をする。

- 2 管理者は、利用者が利用中止後において要支援、要介護体制が支障なく利用者に提供されるように介護支援専門員及び他のサービス事業所と十分な連携をとるものとする。

(利用の取消し)

第13条 事業所は、利用者が次の各号に該当するときは、利用を中止することができる。

- (1) 不正又は偽りの手段によって利用しているとき。
- (2) 正当な理由なく利用料の支払いを滞納したとき。

第4章 介護上の基本原則

(居宅サービス計画等に沿ったサービスの提供)

第14条 利用者の介護については、利用者が居宅にあってその有する能力に応じて日常生活を送ることができるよう居宅サービス計画（又は介護予防サービス計画）に基づいた介護の提供をする。

- 2 介護方法については、介護計画を作成し、状態変化に応じて適切な計画の見直しをしながら漫然かつ画一的なものとならないようにする。
- 3 常に利用者の家族、他サービスの担当者との連携を図り利用者がトータル的にニーズを充足できるようにする。

(虐待の防止)

第15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開催し、その結果について職員に周知徹底を図る。
- (2) 虐待の防止のための指針を整備する。
- (3) 職員に対し、虐待の防止のための研修を年1回定期的実施する。
- (4) 上記(1)から(3)までを適切に実施するための担当者を置く。

(拘束の禁止)

第16条 利用者本人又は他の利用者の生命を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的

拘束、その他利用者の行動を制限する行為をしてはならない。

2. やむを得ず拘束した場合は、一時的なもので、その理由は、拘束前後の状態、拘束を始めた時間、中止した時間、拘束中の本人の状態等について記録を残しておくものとする。
3. 拘束中は、本人の精神的安定を図り、常時観察を怠らないようにする。
4. やむを得ず拘束を実施する場合には、利用者本人及び家族に対して説明を行い、了承を得る事とする。
5. 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的で開催し、その結果について職員に周知徹底を図る。
6. 身体的拘束等の適正化のための指針を整備する。
7. 職員に対し、身体拘束等の適正化のための研修を年1回定期的に実施する。
8. 上記を適切に実施するための担当者を置く。

(緊急時対応)

第17条 居宅において介護の提供を行っている時、利用者に病状の急激な変化が生じた場合、速やかに主治医又は協力医療機関への連絡を行いその指示に従う。また、事業所へ連絡するとともに家族等の緊急連絡先へ連絡して状況の説明をする。

第5章 職員規律

(秘密保持)

第18条 職員は、正当な理由なく、就業期間中において、また退職後においても、その業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を漏らしてはならない。

2 介護上において他のサービス事業者を利用者の情報を提供する際には、利用者又は家族の同意を得ておかなければならない。

(身分を証する書類の携行)

第19条 職員は、身分を証する書類を携行し、初回訪問時及び利用者又は家族から求められたときには、これを提示しなければならない。

(サービス提供の記録記載)

第20条 職員は、介護サービスを提供した際には、利用者の自宅に設置した介護記録用紙に提供時間、内容を正確に記入し利用者の確認を得るものとする。

第6章 事業者（所）責任

(掲示)

第21条 事業所の見やすい場所に運営規程の概要並びに職員の勤務体制、協力機関及び利用料その他サービスの選択に関する重要事項の掲示をしなければならない。

(広告)

第22条 事業所は、事業の広告について虚偽又は誇大なものであってはならない。

(衛生管理)

第23条 事業所は、訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について必要な管理を行う。

(利益供与等の禁止)

第24条 事業所は、職員が居宅介護支援事業者及び地域包括支援センター又はその従業者に対して金品その他の財産上の利益を供与しないよう管理監督をする。

(苦情処理)

第25条 事業所は、苦情処理規程に基づき、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、苦情受付窓口を設置し、当該窓口に苦情受付担当者及び苦情解決責任者を置く。

2 苦情受付担当者は、管理者とし、その職務は次のとおりとする。

(1)利用者等からの苦情受付

(2)苦情内容、利用者等からの意向等の確認と記録

(3)苦情内容の苦情及び苦情改善状況を苦情解決責任者へ報告

3 苦情解決責任者は、きらら浜松施設長とし、その職務は次のとおりとする。

(1)苦情申出内容の原因、解決方策の検討

(2)苦情解決のための苦情申出人との話合い

(3)事業者第三者の立場に立つ第三者委員への苦情解決に向けた報告と相談

(4)苦情原因の改善状況の苦情申出人及び第三者委員への報告

(5)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し、同会からの指導、助言に従って必要な改善を行うこと。

(損害賠償)

第26条 事業所は、利用者に対する介護サービスの提供に当たって、賠償すべきと認められる事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行う。

2 前項の損害賠償のために、損害賠償責任保険に加入する。

(会計区分)

第27条 事業所は、事業の会計とその他の事業を区分しなければならない。

(記録の整備)

第28条 事業所は、職員や会計に関する記録を整備しておくものとする。

2 事業所は、事業所における介護提供の記録を完結の日から2年間保存するものとする。

(職員研修)

第29条 職員の質の向上を図るため、次のとおり研修の機会を設ける。

- (1)採用時研修 採用後1 か月以内
- (2)経験に応じた研修 内部研修及び外部研修を適宜実施する。

第7章 利用料の徴収

(利用料の徴収)

第30条 利用料の徴収は、月ごとに発行する請求書に基づき、利用者又は家族の指定する口座からの引き落としを原則とする。ただし、利用者の都合により事業者の指定する所定口座に振込みするか、現金によって指定期日までに徴収することもできるものとする。

- 2 前項の費用の額に関わるサービスの提供及び徴収方法については、あらかじめ利用者又はその家族に対して説明を行い、利用者の同意を得なければならない。

第8章 利用者規約

(損害賠償)

第31条 利用者が、故意又は重大な過失によって、職員に損害を与えたときには、利用者又は家族（又は身元保証人）はその損害を弁償しなければならない。

(届出)

第32条 利用者又は家族（又は身元保証人）は、利用開始後において身上に関する重要な事項に変更が生じたときは、その旨を速やかに届け出るものとする。

第9章 感染症対策

(感染症対策についての事項)

第33条 事業所は、感染症の発生またはその再発防止するため、次の措置を講ずる。

- (1) 感染症防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について職員に周知徹底を図る。
- (2) 感染症防止のための指針を整備する。
- (3) 職員に対し、感染症防止のための研修を年1回、定期的実施する。
- (4) 上記(1)から(3)まで適切に実施するための担当者を置く。

第10章 非常災害対策

(非常災害対策)

第34条 事業の提供中に非常災害が発生した場合は、職員は利用者の避難等適切な措置を構ずる。また、管理者は利用開始に伴い利用者ごとに具体的な対処方法、避難経路及び交通機関や家族との連携方法を作成し担当職員を教育しなければならない。

第11章 事業継続計画

(事業継続計画についての事項)

第35条 事業所は、事業継続のため、次の措置を講ずる。

- (1) 事業継続のための計画を策定します。
- (2) 職員に対し、事業継続のための研修及び訓練をそれぞれ年1回、定期的を実施する。

第12章 緊急時における対応方法

(緊急時対応)

第36条 緊急事故が発生した場合は、緊急事故対応マニュアルに従って利用者の生命を第一優先として迅速に行動し、医療機関の協力を得る。

第13章 雑則

(地域社会との連携)

第37条 常に地域社会との連携を深め、利用者が地域の一員として安心してサービスを受け、生き生きとした生活が営めるように配慮する。

(改正)

第38条 この規程を改正・廃止しようとするときは、事業者の理事長の承認を得るものとする。

[その他]

第39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、事業者の法人本部と管理者が協議の上で定めるものとする。

附 則

- この規程は、平成20年 1月 1日より施行する。
- この規程は、平成25年 3月 1日より全面改定する。
- この規程は、平成26年 1月 1日より一部改定する。
- この規程は、平成26年 3月20日より一部改定する。
- この規程は、平成28年 4月 1日より全面改定する。
- この規程は、平成29年 6月 1日より一部改定する。
- この規程は、令和 2年 9月15日より一部改定する。
- この規程は、令和 4年 4月 1日より一部改定する。
- この規程は、令和 6年 1月 1日より一部改定する。
- この規程は、令和 6年 4月 1日より一部改定する。