

# ヘルパーステーション ころ式 運営規定

## (訪問介護・訪問型予防給付相当サービス)

(事業の目的)

第1条 株式会社R e A L (以下「会社」という) が開設するヘルパーステーション「ころ式」(以下「事業所」という) において実施する指定訪問介護〔指定訪問型予防給付相当サービス〕事業(以下「事業」という) 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、事業所の介護福祉士及び法令に定める介護員養成研修の修了者(以下「訪問介護員等」という) が、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) の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な指定訪問介護〔指定訪問型予防給付相当サービス〕(以下「指定訪問介護等」という。) を提供することを目的とする。

(指定訪問介護運営の方針)

第2条 1. 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に配慮して、身体介護(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ものとする。  
2. 事業の実施に当たっては、必要な時間に必要な訪問介護の提供ができるように努めるものとする。  
3. 事業の実施に当たっては、利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行い、常に利用者の立場に立ったサービス提供に努めるものとする。  
4. 事業の実施に当たっては、利用者の所在する関係行政機関、保健・医療・福祉サービス等を提供する者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。  
5. 前4項のほか、「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」厚生省令に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

(指定訪問型予防給付相当サービス運営の方針)

第3条 1. 事業所が実施する事業は、利用者の心身機能の改善、環境調整を通じて、利用者の自立を支援し、生活の質の向上に資するサービス提供を行い、利用者の意欲を高めるような適切な働きかけを行うとともに、利用者の自立の可能性を最大限引き出す支援を行うこととする。  
2. 事業の実施に当たっては、指定訪問型予防給付相当サービスの実施手順に関する具体的方針として、サービス提供の開始に当たり、利用者の申請状況を把握し、個々のサービス目標・内容・実施期間を定めた個別計画を作成するとともに、個別計画の実施状況の把握(モニタリング)をし、その結果を指定介護予防支援事業所等へ報告することとする。  
3. 事業の実施に当たっては、利用者の心身機能、環境状況を把握し、介護保険以外の代替サービスを利用する等効率性・柔軟性を考慮した上で、利用者の

意思及び人格を尊重しながら、利用者のできることは利用者が行うことを基本としたサービス提供に努めるものとする。

4. 事業の実施に当たっては、利用者の所在する関係行政機関、保健・医療・福祉サービス等を提供する者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。

5. 前4項のほか、「福井市指定訪問型予防給付相当サービス及び指定訪問型基準緩和サービス（A型）事業の人員、設備及び運営等に関する基準を定める要綱」及びその他の関係法令等に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

（事業の運営）

第4条 指定訪問介護等の提供に当たっては、事業所の訪問介護員等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。

（事業所の名称等）

第5条 事業を行な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    こころ式
- (2) 所在地           福井県福井市三十八社町 401-22
- (3) 開始年月日   平成 24 年     6 月     18 日

（従業者の職種、員数及び職務の内容）

第6条 事業所における従業者の職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。

- (1) 管理者   1 名  
従業者及び業務の管理を一元的に行うとともに、法令等に規定されている指定訪問介護等の提供に関し、事業所の従業者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   2 名
  - 訪問介護計画（訪問型予防給付相当サービス計画）の作成・変更等を行い、利用の申込に係る調整をすること。
  - 利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握し、サービス担当者会議への出席、利用者に関する情報の共有等居宅介護支援事業者との連携にすること。
  - 訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達し、業務の実施状況を把握すること。
  - 訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理、研修、技術指導その他サービス内容の管理について必要な業務を実施すること。
- (3) 訪問介護員等   2 名以上  
訪問介護員は、訪問介護計画に基づき指定訪問介護等の提供に当たる。員数は厚生労働省が定める基準を下回らないこととし、業務の状況により、増員できるものとする。

(営業日及び営業時間)

第7条 事業所の営業時間は、次のとおりとする。

- (1) 営業日 月曜日から日曜日
- (2) 営業時間 午前8時30分から午後5時30分までとする。
- (3) サービス提供時間 午前6時から午後10時までとする。
- (4) 上記の営業日、営業時間、サービス提供時間のほか電話等により24時間常時連絡が可能な体制とする。

(指定訪問介護の内容)

第8条 本事業所で行う指定訪問介護の内容は次のとおりとする

- (1) 訪問介護計画の作成
- (2) 身体介護に関する内容
  - ①排泄・食事介助
  - ②清拭・入浴・身体整容
  - ③体位変換
  - ④移動・移乗介助、外出介助
  - ⑤その他の必要な身体介護
- (3) 生活援助に関する内容
  - ①調理
  - ②衣類の洗濯、補修
  - ③住居の掃除、整理整頓
  - ④生活必需品の買い物
  - ⑤その他必要な家事
- (4) 通院等乗降介助
  - ①乗車・降車の介助
  - ②乗車前後の屋内外での移動介助
  - ③その他

(指定訪問型予防給付相当サービスの内容)

第9条 本事業所で行う指定訪問型予防給付相当サービスの内容は次のとおりとする

- (1) 訪問型予防給付相当サービス計画の作成
- (2) 身体介護に関する内容
  - ①排泄・食事介助
  - ②清拭・入浴・身体整容
  - ③体位変換
  - ④移動・移乗介助、外出介助
  - ⑤その他の必要な身体介護
- (3) 生活援助に関する内容
  - ①調理
  - ②衣類の洗濯、補修
  - ③住居の掃除、整理整頓
  - ④生活必需品の買い物
  - ⑤その他必要な家事

(指定訪問介護等の利用料等)

- 第10条 1. 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、そのサービスが法定代理受領サービスであるときは、利用者から介護保険負担割合証に記載の割合に基づく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（厚生省告示）」によるものとする。
2. 指定訪問型予防給付相当サービスを提供した場合の利用料の額は福井市が定める第一号事業に要する費用の額とし、そのサービスが法定代理受領サービスであるときは、利用者から介護保険負担割合証に記載の割合に基づく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、「福井市介護予防・日常生活支援総合事業第一号訪問事業及び第一号通所事業に要する費用の額等を定める要綱」によるものとする。
3. 前2項の利用料等の支払いを受けたときは、利用者又はその家族に対し、利用料とその他の利用料（個別の費用ごとに区分したもの）について記載した領収書を交付する。
4. 指定訪問介護等の提供の開始に際しては、あらかじめ利用者又は家族に対し、当該サービスの内容及び費用に関し事前に文書で説明した上で、その内容及び支払いに同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けるものとする。
5. 法定代理受領サービスに該当しない指定訪問介護等に係る利用料の支払いを受けたときは、提供した内容、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に対して交付するものとする。

(衛生管理等)

- 第11条 1. 管理者は、訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態についても必要な管理指導を行うものとする。
2. 管理者は、事業所の設備及び備品等について、自ら衛生的な管理に努めると共に訪問介護員等に対し適切な指導を行うものとする。

(緊急時における対応方法)

- 第12条 訪問介護員等は、指定訪問介護等の提供を行っているときに利用者に病状の急変、その他緊急事態が生じたときには、速やかに主治医に連絡し、緊急搬送等の必要な措置を講じるとともに、管理者に報告するものとする。

(事故発生時における対応方法)

- 第13条 1. 指定訪問介護等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、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等及び地域包括支援センターに連絡するとともに必要な措置を講じるものとする。
2. 利用者に対する指定訪問介護等の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行うものとする。

(虐待防止に関する事項)

- 第14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ものとする。
- (1) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催するとともに、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、これを市町村に通報するものとする。

（苦情処理）

- 第15条 1. 指定訪問介護等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ものとする。
2. 事業者は、提供した指定訪問介護等に関し介護保険法第23条の規定により市町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の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び市町が行う調査に協力するとともに市町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ものとする。
3. 事業者は、提供した指定訪問介護等に係る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ものとする。

（通常の事業の実施地域）

- 第16条 通常の事業の実施地域は、福井市・鯖江市・越前町（旧朝日町）の区域とする。
- なお、指定訪問型予防給付相当サービスにおいては福井市のみの区域とする。

（個人情報の保護）

- 第17条 1. 事業者は、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り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ものとする。
2. 事業者が得た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的に利用しないものとし、外部への情報提供については事前に書面により利用者又はその代理人の了解を得るものとする。

（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、利用者に対する指定訪問介護〔指定予防訪問事業〕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。

(その他運営に関する重要事項)

第19条 1. 事業者は、従業者の資質向上のために次のとおり研修の機会を設けるものとし、業務の執行体制についても検証、整備する。

(1) 採用時研修 採用後3ヶ月以内

(2) 継続研修 年2回

2. 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。

3. 事業者は、従業者であった者に業務上知り得た利用者及び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に従業者との雇用契約において厳守させるものとする。

4. 事業者は、指定訪問介護等に関する諸記録を整備し、その完結の日から最低5年間は保存するものとする。

5. この規定に定める事項の他、運営に関する重要事項は株式会社 ReA と事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

6. 保険給付として不適正なサービスの提供を求められる場合、ケアマネジャーにその旨を説明することでサービス提供を拒否することができるものとする

(カスタマーハラスメントへの対応)

第20条

1. 本事業所は、利用者又はその家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超える要求又は言動により、職員の就業環境を害するおそれのある行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）について、職員の安全及び尊厳を確保し、適切な介護サービスを継続的に提供するため、組織として必要な対応を行うものとする。

2. 前項に定めるカスタマーハラスメントには、次に掲げる行為を含むものとする。

ただし、これらに限られるものではない。

(1) 暴言、威圧的な言動、人格を否定する発言

(2) 業務の範囲を超える過度又は不当な要求

(3) 合理性を欠く長時間の拘束や、執拗な要望・クレーム

(4) その他、職員の就業環境を著しく害する行為

3. 本事業所は、職員が安心して相談できる相談体制を整備し、職員研修や対応マニュアルを整備して、必要に応じて法人本部、関係機関等と連携しながら対応するものとする。

4. 本事業所は、カスタマーハラスメントが発生した場合、複数名による対応、事実関係の記録、管理者への報告等を行い、状況に応じて適切な対応を講ずるものとする。

5. カスタマーハラスメントが継続し、又は著しく悪質であると認められる場合には、サービス提供方法の見直しその他必要な措置について、利用者又はその家族等と協議を行うことがある。

附則

この規定は、令和6年4月1日から施行する（業務継続計画の策定を追記）

この規定は令和8年4月1日からハラスメントについての項目を追加し、施行する。