

ヘルパーステーション出会い茶屋の原
指定訪問介護事業所及び北九州市予防給付型訪問サービス事業所及び北九州市生活支援型訪問サービス事業所運営規程

(事業の目的)

第1条 有限会社 福祉の里・出会い が実施する指定訪問介護事業及び北九州市予防給付型訪問サービス事業及び北九州市生活支援型訪問サービス事業（以下、「指定訪問介護事業」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、要介護状態又は要支援状態（以下、「要介護状態等」という。）となった場合においても、入浴、排せつ、食事の介護その他の日常生活にわたる援助を行うことにより、その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支援することを目的とする。

(運営の方針)

第2条 本事業の運営の方針は、以下のとおりとする。

- (1) 指定訪問介護は、利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止又は要介護状態となることの予防に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うこととする。
 - (2) 事業者自らその提供する指定訪問介護の質の評価を行い、常にその改善を図るものとする。
 - (3) 指定訪問介護の提供に当たっては、訪問介護計画に基づき、利用者が日常生活を営むのに必要な援助を行う。
 - (4) 指定訪問介護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。
 - (5) 指定訪問介護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。
 - (6) 指定訪問介護は、常に利用者的心身の状況を的確に把握しつつ、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。
 - (7) 指定訪問介護の提供に当たっては、入浴、排せつ、食事等の介護（身体介護）又は調理、洗濯、掃除等の家事（生活援助）を常に総合的に提供するものとし、特定の援助に偏しないようとする。
- 2 事業実施に当たっては、市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携に努める。
- 3 事業所は、以下の場合を除いて、正当な理由なくサービス提供を拒まない。
- (1) 事業所の現員からは利用申込に応じきれない場合。
 - (2) 利用申込者の居住地が当該事業所の通常の事業の実施地域外である場合、その他利用申込者に対し自ら適切な指定訪問介護を提供することが困難な場合。

(事業所の名称及び所在地)

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出会い茶屋の原
- 2 所在地 北九州市八幡西区茶屋の原二丁目 5-13

(従業者の職種、員数及び職務の内容)

第4条 この事業所に勤務する従業者の職種、員数及び職務の内容は、次のとおりとする。

- 1 管理者（サービス提供責任者と兼務） 介護福祉士 1人
管理者は、この事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行う。
- 2 サービス提供責任者 介護福祉士 1人
サービス提供責任者は訪問介護計画の作成及び説明を行うほか、指定訪問介護の利用の申し込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行うとともに、自らも指定訪問介護の提供に当たる。
- 3 訪問介護員
介護職員基礎研修 1人以上
ヘルパー2級 1人（以上）

- 介護福祉士 1人以上
訪問介護員は、指定訪問介護の提供に当たる。
- 4 事務職員 1人（非常勤職員）
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。
- 1 営業日 月曜日から日曜日までとする。
2 営業時間 午前8時30分から午後5時までとする。
3 訪問介護サービス対応日 月曜日から日曜日までとする。
4 訪問介護サービス対応時間 午前7時から午後10時までとする。
5 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6条 指定訪問介護の内容は、次のとおりとする。
- 1 身体介護
(1) 食事介助
(2) 排泄介助
(3) 入浴介助
- 2 生活援助
(1) 調理
(2) 掃除
(3) 洗濯

(指定訪問介護の利用料その他の費用の額)

- 第7条 指定訪問介護を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、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、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。
- 2 次条の通常の事業の実施地域以外の地域の居宅において行う指定訪問介護に要した交通費は、その実費を徴収する。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) 実施地域以外から片道20キロメートル未満 0円
(2) 実施地域以外から片道20キロメートル以上 500円
- 3 通常の事業の実施地域以外の地域の居宅において指定訪問介護を行う場合は、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、提供するサービスの内容及び費用について説明を行い、利用者の同意を得るものとする。
- 4 指定訪問介護を提供する予定のサービスがキャンセルとなった場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、キャンセル料を徴収する。ただし、介護予防訪問介護の利用者は利用料が月額定額制になるためキャンセル料の対象とはならない。
- (1) 24時間前までの連絡の場合 不要
(2) 12時間前までの連絡の場合 1提供当たりの料金の10%
(3) 12時間前までに連絡のない場合 1提供当たりの料金の50%
- 5 事業所は、利用者に指定訪問介護を提供した際には、以下の事項を記したサービス提供記録を作成しなければならない。
- (1) 指定訪問介護の提供日、提供時間
(2) 指定訪問介護の具体的な内容
(3) 利用料金、保険給付の額
(4) 利用者の心身の状況
(5) その他必要な事項
- 6 事業所が利用者から第1項及び第2項の費用の支払いを受けたときは、サービスの内容・金額を記載した領収書（法定代理受領サービスに該当しない場合、サービス提供証明書）を利用者に交付することとする。

(通常の事業の実施地域)

第8条 通常の事業の実施地域は、北九州市八幡西区の区域とする

(緊急時又は事故発生時等における対応方法)

第9条 事業所及びその従業者は、サービスの提供中に利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたとき、又は事故が発生したときは、速やかに主治医に連絡し適切な措置を講ずるとともに、管理者の指示に従い、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡しなければならない。

2 事業所は、事故の状況や事故に際して取った処置について記録するとともに、事故発生の原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じるものとする。

(衛生管理対策)

第10条 事業所は、感染症が発生又はまん延しないように必要な措置を講じるとともに、従業者については、適宜に健康診断等を実施する。

(居宅介護支援事業者との連携)

第11条 事業所は、事業の実施に際し、居宅介護支援事業者（必要と判断される場合は、主治医、保健医療・福祉サービス提供者を含む）と連携し、必要な情報を提供することとする。

(利用者に関する市町村への通知)

第12条 事業所は、利用者が正当な理由なしに指定訪問介護の利用に関する指示に従わないこと等により、自己の要介護状態等の程度を悪化させたと認められるとき、及び利用者に不正な受給があるときなどには、意見を付して当該市町村に通知することとする。

(利益供与の禁止)

第13条 事業所及びその従業者は、居宅介護支援事業者又はその従業者等に対し、利用者にサービスを利用させ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てはならない。

(秘密保持)

第14条 事業所及びその従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。

2 従業者であった者に、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、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る旨を従業者との雇用契約の内容とする。

3 サービス担当者会議等において、利用者又はその家族の個人情報を用いる場合は、利用者又はその家族の同意をあらかじめ文書で得ておくものとする。

(苦情処理)

第15条 利用者やその家族からの苦情等に迅速かつ適切に対応するために、事業所に苦情受付窓口を設置する。苦情が生じた場合は、直ちに相手方に連絡を取り、詳しい事情を把握するとともに、従業者で検討会議を行い、必ず具体的な対応を行う。また、苦情記録、その対応を台帳に保管し、再発を防ぐ。詳細は別紙「利用者の苦情を処理するために講ずる処置の概要」による。

(虐待防止に関する事項)

第16条 事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとする。

- (1) 虐待を防止するための従業者に対する研修の実施
- (2) 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
- (3) その他虐待防止のために必要な措置

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。

(地域との連携等)

第17条 本事業の運営に当たって、提供した指定訪問介護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。

2 事業者は、当該事業所が所在する地域の自治会等の地縁による団体に加入するなどして、地域との交流に努める。

(その他運営に関する重要事項)

第18条 本事業の社会的使命を十分認識し、従業者の資質向上を図るため、研修等の機会を設けるとともに業務体制を整備する。

2 この規程の概要等、利用（申込）者のサービス選択に関する事項については、事業所内の見やすい場所に掲示する。

3 第2条第1項第3号の訪問介護計画、及び第7条第4項のサービス提供記録については、それらを当該利用者に交付する。

4 第2条第1項第3号の訪問介護計画、及び第7条第4項サービス提供記録、第9条第2項に規定する事故発生時の記録、第12条に規定する市町村への通知、第15条の苦情処理、並びに介護報酬請求に関する記録については、整備の上、完結してから5年間保存する。

5 市町村、並びに国民健康保険団体連合会（以下、「市町村等」という。）からの物件提出の求めや質問・照会等に対応し、その調査に協力するとともに、市町村等からの指導・助言に従つて必要な改善を行う。また、市町村等から求められた場合には、その改善の内容を市町村等に報告する。

6 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は有限会社福祉の里・出会いで定める。

(附 則)

この規程は、令和6年5月1日から施行する。