

# 運 営 規 程

## (事業の目的)

第1条 医療法人陽成会（以下「事業者」という。）が運営するホームヘルパーステーションヒロセ（以下「事業所」という。）が行う訪問型サービス事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、居宅要支援被保険者及び事業対象者（以下「利用者」という。）に対し、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訪問型サービスを行い、利用者の心身の特性を踏まえ、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるようサービスを提供することを目的とする。

## (訪問型サービスの運営の方針)

第2条 事業者は、利用者の心身機能の改善、環境調整等を通じて、自立を支援し、生活の向上に資するサービス提供を行い、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。

- 1 訪問型サービスを実施に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重し、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。
- 2 訪問型サービスの実施に当たっては、利用者の心身の機能、環境状況等を把握し、指定介護予防支援事業者（地域包括支援センター）、医療機関及び関係市町などと連携し、効率性・柔軟性を考慮した上で、利用者が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。
- 3 前項のほか、今治市が定める基準及びその他の関係法令等の内容を遵守し、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 ホームヘルパーステーションヒロセ
- (2) 所在地 愛媛県今治市喜田村6丁目4番20号

## (職員の職種、員数及び職務内容)

第4条 この事業所における従業者の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

- (1) 管理者 1人 （常勤・兼務）

職員の管理、業務の実施状況の把握その他事業の管理を一元的に行なうとともに、介護保険法等に規定される訪問型サービスの事業実施に関し、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 3名以上 (常勤1名以上・非常勤1名以上)

訪問型サービスの利用申込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、必要に応じて訪問介護計画の作成等を行う。

(3) 訪問介護員 20人以上 (非常勤20名以上)

入浴、排せつ、食事の介護その他生活全般にわたる援助を行う。

(営業日及び営業時間)

第5条 営業日及び営業時間は次のとおりとする。

- 1 営業日は月曜日から日曜日までとし、但し12月31日から1月3日を除く。
- 2 営業時間は午前8時30分から午後5時30分までとする。
- 3 利用者の希望に応じて、サービスの提供については、24時間対応可能な体制を整えるものとする。

(訪問型サービスの内容)

第6条 訪問型サービスの内容は、身体介護、生活援助とし、訪問型サービス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は、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとする。
- (2) 訪問型サービスの提供を行う際には、その者の被保険者証により受給資格やその内容(認定区分、有効期間、介護認定審査会意見の内容等)を確認する。
- (3) 訪問型サービスの提供を行う訪問介護員等は、当該介護の提供において常に社会人としての見識ある行動をし、従業者としての身分を証明する証明書を携帯し、利用者及びその家族等から提示を求められたときは、これを提示する。

(利用料その他の費用の額)

第7条 利用料は、今治市が定める額とし、事業者が法定代理受領サービスを提供する場合には、利用者から負担割合に応じた額の支払いを受けるものとする。

(通常の事業の実施地域)

第8条 通常の事業の実施地域は、今治市(菊間町・島しょ部を除く)とする。

(緊急時の対応等)

第9条 従業者は、現に訪問型サービスの提供を行っているときに利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主事の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じなければならない。

(事故発生時の対応)

- 第10条 事業者は、利用者に対する訪問型サービスの提供により事故が発生した場合は、市、当該利用者の家族、当該利用者に係る地域包括支援センター及び指定介護予防支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じなければならない。
- 2 事業者は、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しなければならない。
  - 3 事業者は、利用者に対する訪問型サービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行わなければならない。

(苦情処理等)

- 第11条 事業者は、提供した訪問型サービス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、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。
- 2 事業者は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。
  - 3 事業者は、提供した訪問型サービスに関し、市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の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び利用者からの苦情に関して市が行う調査に協力するとともに、市から指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うよう努めなければならない。
  - 4 事業者は、市から求めがあった場合には、前項の指導又は助言への対応の内容を市に報告しなければならない。
  - 5 事業者は、提供した訪問型サービス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（国民健康保険法（昭和33年法律第192号）第45条第5項に規定する国民健康保険団体連合会をいう。以下同じ。）が行う介護保険法第176条第1項第3号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同号の指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うよう努めなければならない。
  - 6 事業者は、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、前項の指導又は助言への対応の内容を国民健康保険団体連合会に報告しなければならない。

(秘密保持)

- 第12条 事業所の従業者は、正当な理由がなく、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。
- 2 事業者は、当該事業所の従業者であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう、必要な措置を講じなければならない。
  - 3 事業者は、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書により得ておかななければならない。

(高齢者虐待防止)

- 第13条 虐待の発生又はその再発を防止するため、以下の措置を講じるものとする。
2. 虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用可能）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。
  3. 虐待の防止のための指針を整備する。
  4. 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施する。
  5. 上記措置を適切に実施するための担当者を置くこととする。

(業務継続計画の策定)

- 第14条 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対し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。

(身体拘束の禁止)

- 第15条 原則として、利用者の自由を制限するような身体拘束を行わないことを約束する。
- ただし、緊急やむを得ない理由により拘束をせざるを得ない場合には事前に利用者及びその家族へ十分な説明を行い、同意を得るとともに、その対応及び時間、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について記録する。

(感染症の予防及びまん延防止のための対策)

- 第16条 事務所内の衛生管理、介護ケアにかかる感染対策を行い、感染症の予防に努める。
- 感染症の発生、その再発を防止するために感染症対策委員会を設置し、その結果について従業者へ周知します。ほか、指針の整備、研修および訓練を実施する。
- また、新たな感染症発生時に対しては、業務継続計画（BCP）に基づいて対応する。

(ハラスメント対策)

- 第17条 業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動または優越的な関係を背景とした言動により、職員の環境が害されることを防止します。その内容は、利用者及び家族が事業者の職員に対して行う。暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、セクシャルハラスメントなどの行為を禁止する。

(記録の整備)

第14条 事業者は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備しておかなければならない。

2 事業者は、利用者に対する通所型サービスの提供に関する次に掲げる記録を整備し、その完了の日から5年間保存しなければならない。

- (1) 介護計画
- (2) 具体的なサービス内容等の記録
- (3) 利用者に関する市への報告等の記録
- (4) 苦情の内容等に関する記録
- (5) 事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録

附 則

この運営規程は平成 29 年 4 月 1 日から施行する。

この運営規程は令和 1 年 12 月 1 日から施行する。

この運営規程は令和 2 年 4 月 1 日から施行する。

この運営規程は令和 3 年 4 月 1 日から施行する。

この運営規程は令和 8 年 4 月 1 日から施行する。