

1-1 訪問介護 運営規程

指定訪問介護の運営規程は、「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」（以下、「指定基準」という）に規定されている運営規程の記載内容とともに、指定基準上必要と思われる内容についても盛り込んだものとして作成されています。また、平成18年度から実施された「介護サービス情報の公表」への対応も考慮しています。運営規程の各条項に対応する指定基準及び介護サービス情報の公表については以下の通りです。

運営規程		指定基準	公表項目
第1章 事業の目的及び運営の方針			
第1条（事業の目的）	第4条（基本方針）		
第2条（運営の方針）	第4条（基本方針）	第14条（居宅介護支援事業者等との連携）	1-5-（1）、（2）
第3条（事業所の名称及び所在地等）			
第2章 従業者の職種・員数及び職務の内容			
第4条（従業者の職種・員数及び職務内容）	第5条（訪問介護員等の員数）	第6条（管理者）	2-2-（1）
第3章 営業日及び営業時間			
第5条（営業日及び営業時間）			
第4章 同意と契約			
第6条（内容及び手続きの説明、同意及び契約）	第8条（内容及び手続きの説明及び同意）		1-1-（1）
第7条（受給資格等の確認）	第11条（受給資格等の確認）		
第5章 サービスの提供			
第8条（訪問介護の内容）			
第9条（サービスの取り扱い方針）	第22条（基本取扱方針）	第23条（具体的取扱方針）	
第10条（通常の事業実施地域）			
第11条（利用料及びその他の費用）	第20条（利用料の受領）		1-1-（4）
第12条（利用料の変更等）			
第6章 従業者の服務規程と質の確保			
第13条（従業者の服務規程）			2-1-（1）
第14条（衛生管理）	第31条（衛生管理等）		2-3-
第15条（従業者の質の確保）			1-2-（1）（4）（5）
第16条（個人情報の保護）	第33条（秘密保持等）		1-2-（2） 2-4-（1）
第7章 緊急時、非常時の対応			
第17条（緊急時の対応）	第27条（緊急時等の対応）		2-3-
第18条（事故発生時の対応）	第37条（事故発生時の対応）		2-3-
第19条（非常災害対策）			2-3-
第8章 その他			
第20条（地域との連携）			
第21条（勤務体制等）	第30条（勤務体制の確保等）		2-5-（1）（2）
第22条（記録の整備）	第19条（サービスの提供の記録）	第39条（記録の整備）	
第23条（苦情処理）	第36条（苦情処理）		1-3-
第24条（衛生管理等）			
第25条（虐待防止について）			
第26条（業務継続計画の策定等について）			
第27条（身体拘束について）			
第28条（その他）			

ヘルパーステーション ばんどう 運営規定

第1章 事業の目的と運営の方針

第1条（事業の目的）

ヘルパーステーションばんどう（以下、「事業者」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、事業所の従業者等（以下、「従業者」という。）が、要介護状態にある利用者（以下、「利用者」という。）に対し、適正な訪問介護を提供することを目的とします。

第2条（運営の方針）

事業者は、介護保険法等の主旨に沿って、利用者等の意思及び人格を尊重し、訪問介護サービス計画に基づき、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・排泄・食事等の介護、その他生活全般にわたる援助を行います。

2 事業の実施に当たっては、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します。

第3条（事業所の名称及び所在地等）

事業を行う事業所の名称及び所在地は、次のとおりとします。

- 1 名 称 ヘルパーステーションばんどう
- 2 所在地 茨城県古河市大山498番地4

第2章 従業者の職種、員数及び職務の内容

第4条（従業者の職種・員数及び職務内容）

事業所に勤務する従業者の職種、員数及び職務内容は次のとおりとします。

- 一 管理者 1人（常勤）

事業所の管理、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行います。

- 二 サービス提供責任者 2人（常勤職員、訪問介護員を兼務）

事業所に対する訪問介護の利用の申込みに係る調整、訪問介護員に対する技術指導、訪問介護計画の作成等を行います。

- 三 訪問介護員等（介護福祉士及び介護初任者研修修了者） 常勤換算2.5名以上
訪問介護の提供に当たります。

第3章 営業日及び営業時間

第5条（営業日及び営業時間）

事業所の営業日及び営業時間は、次のとおりとします。

- 一 営業日 月曜日から土曜日までとします。（祝日は除く）
ただし、12月29日から1月3日までを除く。
- 二 営業時間 8時30分から17時30分までとします。
ただし利用者から希望があり、それに対応可能な場合はこの限りではありません。

第4章 同意と契約

第6条（内容及び手続きの説明並びに同意及び契約）

事業者は、サービス提供の開始に際して、サービス利用申込者又はその家族に対して、運営規程の概要、従業者の勤務体制、その他サービスの選択に資する重要事項を記した文書を交付し説明を行い、同意を得た上で契約書を締結します。

第7条（受給資格等の確認）

事業者は、サービスの利用を希望する者が提示する被保険者証により、被保険者資格・要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間を確認することができます。

第5章 サービスの提供

第8条（訪問介護の内容）

訪問介護の内容は、利用者の居宅を訪問し、入浴、排泄、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）を総合的に提供することとします。

第9条（サービスの取り扱い方針）

事業者は、可能なかぎりその居宅において、要介護状態の維持、もしくは改善を図り、自立した日常生活を営むことができるよう支援を行うことで、利用者の心身の機能の維持、回復を図り、もって利用者の生活機能の維持、又は向上を目指し、利用者の意欲を喚起しながら支援します。

- 2 サービスを提供するに当っては、利用者の心身の状況等について把握するとともに、サービス内容の確認を行います。
- 3 事業者は、サービスを提供するに当って、その訪問介護計画に基づき、漫然かつ画一的なものとならないよう、配慮して行います。
- 4 事業者は、従業者がサービスを提供するに当っては懇切丁寧を旨とし、利用者又はその家族に対し、処遇上必要な事項について理解しやすいように説明を行います。

- 5 事業者は、自らその提供するサービスの質の評価を行い、訪問介護計画及び提供サービス内容の評価を常に見直すことで改善を図ることとします。

第10条（通常の事業実施地域）

通常の事業の実施区域は、古河市、加須市、猿島郡境町、下都賀郡野木町、久喜市、猿島郡五霞町の区域とする。

第11条（利用料及びその他の費用）

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、当該訪問介護が法定代理受領サービスであるときは、介護保険法による介護報酬の告示上の額とします。

- 2 事業者は、法定代理受領サービスに該当しないサービスを提供した場合には、利用者から支払いを受ける利用料の額と、厚生労働大臣が定める基準により算定した費用の額との間に、不合理な差額が生じないようにします。
- 3 通常の事業実施地域を越えた地点から訪問介護に要した交通費は、その実費を徴収します。なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の実費を徴収します。
- 4 前項の費用の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して、事前に文書で説明した上で、支払いに同意する旨の文書に署名捺印を受けるものとします。

第12条（利用料の変更等）

事業者は、介護保険法関係法令の改正等並びに経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合は、前条に規定する利用料を変更することができます。

- 2 事業者は、前項の利用料を変更する場合は、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、当該サービス内容及び費用を記した文書により説明し、同意を得るものとします。

第6章 従業員の服務規程と質の確保

第13条（従業員の服務規程）

従業員は、介護保険関係法令及び諸規則、個人情報保護法を遵守し、業務上の指示命令に従い、自己の業務に専念します。服務に当たっては、常に以下の事項に留意します。

- 一 利用者に対しては、人権を尊重し、自立支援を旨とし、責任を持って接遇する。
- 二 常に健康に留意し、明朗な態度を心がける。
- 三 お互いに協力し合い、能率の向上に努力するよう心がける。

第14条（衛生管理）

事業者は、感染症の発生及びまん延防止のためのマニュアルを整備し、従業員に対し研修を行います。

- 2 従業員は、感染症の発生及びまん延防止のために必要な措置を講じます。

第15条（従業員の質の確保）

事業者は、従業員の資質向上を図るため、以下についてマニュアルを整備し、研修を行います。

- 一 認知症の利用者への対応及びケア
- 二 利用者のプライバシー保護
- 三 食事介助
- 四 入浴介助
- 五 排泄介助
- 六 移動介助
- 七 清拭及び整容
- 八 口腔ケア

第16条（個人情報の保護）

事業者及び従業員は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持することを厳守します。

- 2 事業者は、従業員が退職した後も、正当な理由なく、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のないよう、必要な措置を講じます。
- 3 事業者は、関係機関、医療機関に対して、利用者に関する情報を提供する場合には、あらかじめ文書により利用者の同意を得ることとします。
- 4 事業者は、個人情報保護法に則し、個人情報を使用する場合、利用者及びその家族の個人情報の利用目的を公表します。
- 5 事業者は、個人情報の保護に係る規程を公表します。

第7章 緊急時、非常時の対応

第17条（緊急時の対応）

従業員は、利用者の病状の急変が生じた場合や、その他緊急の事態が生じた場合には、速やかに主治医又はあらかじめ定められた協力医療機関及び各関係機関に連絡する等の必要な措置を講じ、管理者に報告する義務を負います。

第18条（事故発生時の対応）

事業者は、利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合には、応急措置、医療機関への搬送等の措置を講じ、速やかに市町村及び利用者の家族等に連絡するとともに、顛末記録、再発防止対策に努めその対応について協議します。

- 2 事業者は、利用者に対するサービス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することとします。ただし、事業者及び従業員の責に帰すべからざる事由による場合はこの限りではありません。

第19条（非常災害対策）

事業者は、非常災害時においては、利用者の安全第一を優先し、迅速適切な対応に努めます。

- 2 非常災害その他緊急の事態に備えて、防災及び避難に関する計画を作成し、従業員等に対し周知徹

底を図るため、年〇回以上避難、その他必要な訓練等を実施します。

第8章 その他

第20条（地域との連携）

事業所の運営に当たっては、地域住民又は住民の活動との連携や協力を行うなど、地域との交流に努めます。

第21条（勤務体制等）

事業者は、利用者に対して適切なサービスを提供できるよう、従業員の体制を定めます。

- 2 事業者は、従業員の資質向上のための研修の機会を設けます。
- 3 従業員は、身分を証する書類を携行し、必要に応じて提示します。

第22条（記録の整備）

事業者は、従業員、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備しておくものとします。

- 2 事業者は、利用者に対するサービスの提供に係る諸記録を整備し、その完結の日から5年間保存するものとします。

第23条（苦情処理）

事業者は、利用者からの苦情に迅速にかつ適切に対応するため、苦情受付窓口の設置や第三者委員を選任するなど必要な措置を講じます。

- 2 事業者は、提供するサービスに関して、市町村からの文書の提出・提示の求め、又は市町村職員からの質問・照会に応じ、利用者からの苦情に関する調査に協力します。市町村からの指導又は助言を得た場合は、それに従い、必要な改善を行い報告します。
- 3 事業者は、サービスに関する利用者からの苦情に関して茨城県国民健康保険団体連合会の調査に協力するとともに、茨城県国民健康保険団体連合会からの指導又は助言を得た場合は、それに従い、必要な改善を行い報告します。

第24条（衛生管理及び感染症対策）

事業者は、利用者と施設の衛生管理に努めるとともに、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ます。

- 一 事業者は、感染症の予防及びまん延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。）を設置し、定期的に（おおむね6か月に1回以上）開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図る。
- 二 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備する。
- 三 事業所は、従業員に対し、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に（年1回以上）実施する。

第25条（虐待の防止）

- 1 事業者は、虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講ずるものとします。
 - 一 虐待の防止のための対策を検討する虐待防止検討委員会（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。）を設置し、定期的を開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図る。
 - 二 虐待の防止のための指針を整備する。
 - 三 従業員に対し、虐待の防止のための研修を定期的に（年1回以上）実施する。
 - 四 虐待等に対する相談の窓口
相談の窓口：ヘルパーステーションばんどう TEL：0280-23-1388
 - 五 上記の措置を適切に実施するための担当任者を置く。
責任者：沼田万里子
- 2 事業者はサービス提供中に虐待と思われる利用者を発見したら市町村に報告する。

第26条（業務継続計画の策定等について）

- 1 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（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- 2 従業員に対し、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の実施します。
- 3 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います。

第27条（身体拘束について）

事業所は、当該利用者又は他の利用者等の生命又は身体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（以下「身体的拘束等」という。）は行わない。やむを得ず身体拘束を行う場合には、その態様及び時間、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を記録するものとする。

第28条（その他）

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と事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとします。

附則 この規程は、令和6年4月1日から施行します。