

介護予防・日常生活支援総合事業における  
第一号訪問事業（訪問型サービス）運営規程

（事業の目的）

第1条 社会福祉法人恵比寿会が設置するフェローホームズヘルプサービス（以下「事業所」という。）において実施する立川市介護予防・日常生活支援総合事業（以下「立川市総合事業」という）の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必要な人員及び管理運営に関する事項を定め、要支援状態等にある高齢者（以下「利用者」という）に対し、事業の円滑な運営管理を図るとともに、利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な事業の提供を確保することを目的とする。

（事業運営の方針）

- 第2条 利用者が可能な限り居宅において、その有する能力に応じて自立した日常生活を営むことができるように、利用者の心身機能の改善、環境調整を通じて、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。
- 2 事業を実施するに当たり、必要に応じて、利用者の心身の状況等を把握し、個々のサービスの目標、内容、実施時期を定めた個別計画を作成し、個別計画の実施状況の把握及びその結果を指定介護予防支援事業者（地域包括支援センター）等へ報告することとする。
- 3 事業の実施にあたっては、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）等、医療機関及び立川市と連携を取って、効率性・柔軟性を考慮したうえで、要支援者等ができることは要支援者等が多なることを基本としたサービス提供に努める。
- 4 前項のほか、立川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 フェローホームズヘルプサービス
- (2) 所在地 立川市富士見町二丁目36番43号

(従業者の職種、員数及び職務の内容)

第4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

管理者は、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 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、必要に応じて個別計画の作成等を行う。

(3) 訪問介護員等 2.5名以上(常勤換算)

個別計画等に基づき訪問型サービスの提供に当たる。

(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し、原則年中無休とする。

(2) 営業時間 午前8時40分から午後5時40分までとするが、それ以外も可能な範囲で対応するものとする。

(3) 土日および年末年始については、サービス提供が可能な体制を整えるよう努めるものとする。

(4) 営業していない日および時間については、電話その他により常に連絡が可能な体制とする。

(訪問型サービスの内容)

第6条 事業所が行う訪問型サービスの内容は、身体介護、生活援助とする。

(利用料その他費用の額)

第7条 訪問型サービスを提供した場合の利用料の額は、立川市が定める基準等に則った額とし、そのサービスが法定代理受領サービスであるときは、利用者から本人負担分の支払いを受けるものとする。

2 前項の利用料等の支払を受けたときは、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ものとする。

3 訪問型サービスの提供の開始に際しては、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、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。

(通常の事業の実施地域)

第8条 通常の事業の実施地域は、立川市とする。

(事業提供にあたっての留意事項)

第9条 事業の提供にあたっては、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、介護給付負担割合、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、常に社会人として見識ある行動をし、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。

(衛生管理等)

第10条 事業者は、従業者の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めるものとする。

2 事業者は、事業所において感染症が発生し又は蔓延しないように、次に掲げる措置を講じるものとする。

(1) 事業所における感染症の予防及び蔓延防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等可能)をおおむね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者に周知徹底を図る。

(2) 事業所における感染症の予防及び蔓延防止のための指針を整備する。

(3) 事業所において、従業者に対し、感染症の予防及び蔓延防止のための研修及び訓練を定期的実施する。

(緊急時及び事故発生時における対応等)

第11条 従業者は、訪問型サービスの提供中に利用者の体調や容体の急変、その他緊急事態が生じたときには、速やかに主治医や家族に連絡するとともに、必要な措置を講じなければならない。又、管理者に対して報告を行うものとする。

2 訪問型サービスの提供により事故が発生した場合は、家族、利用者に係る指定介護予防支援事業者(地域包括支援センター)等及び立川市に連絡するとともに、必要な措置を講じなければならない。

3 前項の事故については、その状況及び事故に対する処置状況を記録し、当該利用者の契約終了の日から2年間保存する。

4 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うものとする。

(苦情処理等)

- 第12条 事業者は、提供した訪問型サービスに対する利用者またはその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するためその窓口を設置し、必要な措置を講じなければならない。
- 2 必要な措置とは、相談窓口、苦情処理の体制及び手順等事業所における苦情を処理するために講ずる措置の概要について明らかにし、利用者又はその家族に説明する文書も合わせて記載するとともに事業所に掲示し、かつウェブサイト（法人ホームページ等）に掲載する等である。
  - 3 前項の苦情を受けた場合には、当該苦情の内容等を記録し、当該利用者の契約終了の日から2年間保存する。
  - 4 事業者は、介護保険法の規定により立川市や国民健康保険団体連合会（以下「立川市等」という）が行う調査に協力するとともに、立川市等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適切な改善を行うものとする。
  - 5 事業者は、立川市等から改善報告の求めがあった場合は、改善内容を報告する。

(個人情報の保護等)

- 第13条 従業者は、正当な理由なく、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。この秘密保持義務は、利用者との契約終了後も同様とする。
- 2 前項に定める秘密保持義務は、従業者の離職後もその効力を有する旨を雇用契約書等に明記する。
  - 3 事業者は、サービス担当者会議等で利用者及びその家族の個人情報等の秘密事項を使用する場合は、あらかじめ文書により同意を得ておかなければならない。
  - 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する。
  - 5 事業者は個人情報保護に係る規定を公表する。

(虐待防止に関する事項)

- 第14条 事業者は、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対策を検討する委員会（テレビ電話等装置の活用可能）を定期的で開催するとともに、その結果を従業者に周知徹底を図る。
  - (2) 虐待防止のための指針を整備する。

(3) 虐待を防止するための定期的な研修を実施する。

(4) 前3項の措置を適切に実施するための担当者を配置する。

- 2 事業者は、サービス提供中に、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、これを立川市等に通報するものとする。

(ハラスメントに関する事項)

第15条 事業者は、職場におけるハラスメントと共にサービス提供中に利用者やその家族による従業者に対する身体的暴力や精神的暴力、セクシュアルハラスメントなど著しい迷惑恋が発生した場合（カスタマーハラスメント）には従業者が安心して働くことができるよう、速やかに必要な措置を講ずるものとする。

(1) 職場におけるハラスメント防止のための指針を策定するとともに、相談窓口の設置等必要な体制を整備し、従業者に周知・啓発を図る。

(2) ハラスメント防止のための研修を定期的実施する。

(3) カスタマーハラスメント防止のための相談体制の整備を図る。

(身体的拘束に関する事項)

第16条 訪問型サービスの提供に当っては、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（身体的拘束等）を行ってはならないものとする。

- 2 身体的拘束等を行う場合には、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しなければならない。又、その記録を整備し、当該利用者の契約終了の日から2年間保存しなければならない。

(業務継続計画の策定等)

第17条 事業者は、感染症や自然災害等の発生時において、利用者に対する訪問型サービスの提供を継続的に実施するため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 事業者は、従業者に対し業務系青く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に（年1回以上）実施する。

- 3 事業者は、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。

(揭示)

第18条 事業者は、事業所の見やすい場所に、運営規程の概要、訪問介護員等の勤務体制その他の利用申込者のサービス選択に資すると認められる重要事項を掲示する。又は、事業所に備え付け、かつ、これをいつでも関係者に事由に閲覧できるようにしなければならない。

2 事業者は、原則として、重要事項をウェブサイトに掲載するものとする。

(その他運営に関する重要事項)

第19条 事業者は、従業員の資質向上のために研修の機会を設けるものとする。

2 事業所は、利用者に対する訪問型サービス等の提供に関する諸記録を整備し、契約終了の日から2年間保存するものとする。

3 事業者は、従業員、設備、備品及び会計に関する記録を整備しておくものとする。

4 この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項は社会福祉法人恵比寿会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。

(事業の廃止又は休止の届出及び便宜の提供)

第20条 事業者は、事業を廃止し、又は休止しようとするときは、その廃止又は休止の日の一か月前までに、次に掲げる事項を立川市へ届け出なければならない。

(1) 廃止し、又は休止しようとする年月日

(2) 廃止し、又は休止しようとする理由

(3) 現に訪問型サービスを受けている者に対する措置

(4) 休止しようとする場合にあっては、休止の予定期間

附 則

この規程は、平成28年4月1日から施行する。

令和3年4月1日付改定

令和4年6月1日付改定

令和6年4月1日付改定