

フェローホームズヘルプサービス運営規程

(目的)

第1条 この規程は、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(平成11年厚生省令第37条)第29条の規定に基づき、指定訪問介護及び指定介護予防訪問介護事業所(以下「事業所」という。)が行う指定訪問介護及び指定介護予防訪問介護事業(以下「事業」という。)の運営についての重要事項を定めることを目的とする。

(事業の目的)

第2条 事業所の事業は、要介護状態又は要支援状態にある高齢者に対して適切な訪問介護を提供することを目的とする。

(事業の運営方針)

第3条 事業は、高齢者が要介護状態又は要支援状態となった場合においても、その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、入浴、排泄、食事等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、関係地方公共団体並びに地域の保健及び医療福祉サービスとの綿密な連絡を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

(事業所の名称等)

第4条 事業所の名称は、フェローホームズヘルプサービスとし、立川市富士見町2丁目36番43号に設置する。

(従業者の職種、員数及び職務内容)

第5条 管理者1名を置き、従業者の管理及び業務の管理を一元的に行うものとする。

2 サービス提供責任者1名以上を置き、介護福祉士を充て事業に係る利用の申込みの調整、訪問介護員等に対する技術指導、訪問介護計画の作成その他を行うものとする。

3 サービス提供責任者を含めて訪問介護員等従業者2.5名以上(常勤換算)を置き、事業に係るサービスの提供を行うものとする。

(営業日及び営業時間)

第6条 事業所の営業日は、月曜日から日曜日までとし、原則年中無休とする。

- 2 事業所の営業時間は、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 営業していない日及び時間については、電話その他により常に連絡が可能な体制とする。

(内容及び手続の説明並びに同意及び契約)

第7条 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、運営規定の概要、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章を交付し説明を行い、同意を得た上で契約書を締結する。

(受給資格等の確認)

第8条 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る。

(事業の内容)

第9条 事業の内容は、次のとおりとする。

訪問介護計画書・介護予防訪問介護計画書の作成

- 2 身体介護に関する内容
 - ・排泄、食事介助
 - ・清拭、入浴、身体整容
 - ・移動、移乗介助および外出介助
 - ・その他の必要な身体の介護
- 3 生活援助に関する内容
 - ・食事の準備や調理
 - ・衣類の洗濯、整理
 - ・住居の掃除、整理整頓
 - ・生活必需品の買い物
 - ・薬の受け取り
 - ・その他必要な日常家事

(利用料等)

第10条 事業に係るサービスを提供したときの利用料の額は、契約書別紙に定める額とする。

2 次条に規定する通常の事業の実施地域を越えて行う指定訪問介護及び指定介護予防訪問介護に要した交通費は、その実費を徴収する。この場合において自動車等を使用したとき、次に掲げる地域に応じ、当該各号に定めるものとする。

(1) 事業所から、通常の実施地域を越えて片道おおむね1キロメートル以上の地域1キロメートルにつき20円

3 第1項に規定する利用料及び前項に規定する費用の支払いを受けるときは、利用者又はその家族に対して事前に説明を行い、支払に同意を得ることとする。

4 事業者は、介護保険法関係法令の改正並びに経済状況の著しい変化やその他やむを得ない事由がある場合は、前項に規定する利用料等を変更することができる。

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

(通常の事業の実施地域)

第11条 通常の事業の実施地域は、立川市・昭島市及び国立市の区域とする。

(指定居宅介護支援事業者との連携等)

第12条 事業の提供に当たっては、利用者に係る指定居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議その他を通じて利用者の心身の状況、そのおかれている環境、他の保健、医療及び福祉サービスの利用状況その他の把握に努める。

2 利用者の生活状況の変化又はサービスの利用方法若しくは内容の変更の希望があったときは、当該利用者担当の指定居宅介護支援事業者に連絡するとともに綿密な連携に努める。

3 正当な理由がなくて事業の提供を拒まない。ただし、通常の実施地域その他を勘案し、利用希望者に対して事業の提供が困難と認めるときは、その利用者に係る指定居宅介護支援事業者と連携して必要な措置を講ずる。

(個別援助計画の作成等)

第13条 事業の提供を開始する際には、利用者の心身の状況、希望及びそのおかれている状況並びに家族その他介護者の状況を十分に把握し、援助計画を作成し、すでに居宅サービス計画が作成されているときは、その内容に沿った訪問介護計画を作成する。

- 2 訪問介護計画の作成又は変更に際しては、利用者又はその家族に対して当該訪問介護計画の内容を説明し、同意を得る。
- 3 利用者に対して訪問介護計画によるサービスを提供するとともに継続的なサービスの管理及び評価を行う。

(緊急時における対応等)

第14条 従業者は、現にサービスの提供を行っている場合において利用者に病状の急変その他緊急事態が生じたときは、速やかに当該利用者の家族及び主治医、居宅介護支援事業者へ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。また管理者に報告を行うものとする。

(個人情報保護等)

- 第15条 事業者は、利用者又はその家族の個人情報について、関係する法令やガイドラインを遵守し適切な取り扱いに努めるものとする。個人情報の使用については、あらかじめ文書により同意を得ておかななければならない。
- 2 訪問介護員等は、業務上知り得た利用者又は家族の秘密を保持するものとする。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。
 - 3 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当該秘密を保持する旨を雇用契約の内容に明記するものとする。
 - 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程を公表する。

(苦情処理等)

- 第16条 事業者は、事業に対する利用者又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保険者や国民健康保険団体連合会(以下「保険者等」という)が行う調査に協力するとともに、保険者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、保険者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。

(事故発生時における対応等)

第17条 サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、居宅介護支援事業者および保険者等へ連絡を行うと共に、必要な措置を講じなければならない。

- 2 前項の事故については、その状況及び事故の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年間保存しなければならない。
- 3 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は、損害賠償を速やかに行うものとする。ただし、事業者及び従業者の責に帰すべからざる事由による場合はこの限りではない。

(虐待防止に関する事項)

第18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) 虐待防止の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。
 - (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による虐待を受けた疑いのある利用者を発見した場合は、速やかにこれを保険者等に通報するものとする。

(ハラスメントに関する事項)

第19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行為が発生した場合(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20条 指定訪問介護の提供に当っては、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。

(衛生管理等)

第21条 事業者は、従業者の清潔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。又、感染対策担当者を決めておく。
 - (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の防止のための研修及び訓練を定期的実施する。

(業務継続計画の策定等)

第22条 事業者は、感染症や自然災害等の発生時において、利用者に対する指定訪問介護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(年1回以上)実施する。
- 3 事業者は、定期的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。

(掲示)

第23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の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自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(法人のホームページ等)に掲載するものとする。

(その他運営に関する事項)

第24条 事業者は、従業者の資質向上を図るために研修の機会を設けるものとする。

研修を次のとおり行い、及び業務体制を整備する。

- (1) 採用時研修 採用後2月以内
- (2) 継続研修 年2回以上
- 2 事業者は、サービス提供に関する緒記録を整備し、契約終了の日から2年間は保存するものとする。
- 3 事業者は、従業者、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と事業者の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

付 則

この規程は、平成15年4月1日から施行する。

平成 25 年 6 月 1 日付改定

平成 27 年 4 月 1 日付改定

平成 28 年 4 月 1 日付改定

平成 29 年 4 月 1 日付改定

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