

指定居宅介護サービス事業所玉名市社協ヘルパーステーション 運 営 規 程

第 1 章 事業の目的

(事業の目的)

第 1 条 社会福祉法人 玉名市社会福祉協議会（以下「事業者」という。）が運営する指定居宅介護の事業は、利用者が居宅において自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、当該利用者の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて、入浴、排せつ及び食事等の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事並びに生活等に関する相談及び助言その他の生活全般にわたる援助を適切かつ効果的に行うことを目的とする。

2 指定重度訪問介護の事業は、重度の肢体不自由者であって常時介護を有する利用者が居宅において自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、当該利用者の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて、入浴、排せつ及び食事等の介護並びに外出時における移動中の介護並びに介護等に関する相談及び助言その他の生活全般にわたる援助を適切かつ効果的に行うことを目的とする。

第 2 章 運営の方針及び虐待防止のための措置

(指定居宅介護等の基本取扱方針)

第 2 条 事業者は、利用者が居宅において自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、当該利用者の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じ適切に指定居宅介護等（指定居宅介護、指定重度訪問介護をいう。以下同じ。）を提供するものとする。

2 事業者は、その提供する指定居宅介護等の質の評価を行い、常にその改善を図るものとする。

(指定居宅介護等の具体的取扱方針)

第 3 条 事業者は、指定居宅介護等の提供に当たっては、居宅介護計画に基づき、利用者が日常生活を営むのに必要な援助を行うものとする。

2 事業者は、指定居宅介護等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ものとする。

3 事業者は、指定居宅介護等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ものとする。

4 事業者は、常に利用者の心身の状況、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ものとする。

(提供拒否の禁止)

第 4 条 事業者は、正当な理由なく指定居宅介護等の提供を拒んではならない。

(心身の状況等の把握)

第 5 条 事業者は、指定居宅介護等の提供に当たっては、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとする。

(指定障害福祉サービス事業者等との連携)

第6条 事業者は、指定居宅介護等を提供するに当たっては、他の指定障害福祉サービス事業者その他保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めるものとする。

- 2 事業者は、指定居宅介護等の提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な援助を行うとともに、保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めるものとする。

(人権の擁護及び虐待の防止のための措置)

第7条 事業者は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、次の措置を講ずるものとする。

- (1) 人権の擁護、虐待の防止等に関する責任者の選定及び必要な体制の整備
- (2) 成年後見制度の利用支援
- (3) 苦情解決体制の整備
- (4) 虐待の防止を啓発・普及するための従業員に対する研修の実施
- (5) その他、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため必要な措置

第3章 事業所の名称及び所在地

(事業所の名称及び所在地)

第8条 本事業所の名称及び所在地は次のとおりとする。

- (1) 名称 玉名市社協ヘルパーステーション
- (2) 所在地 玉名市岩崎88番地4
玉名市福祉センター内

第4章 従業者の職種、員数及び職務内容

(従業者の職種、員数及び職務内容)

第9条 本事業所の従業者の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

- (1) 管理者 1名
管理者は、従業者及び業務の管理その他の管理を一元的に行う。また、従業者に法令を遵守させるために必要な指揮命令を行う。
- (2) サービス提供責任者 2名以上 (うち1名は管理者と兼務)
サービス提供責任者は、利用者の日常生活全般の状況及び希望等を踏まえて、具体的なサービスの内容等を記載した居宅介護計画を作成し、利用者及びその家族にその内容を説明するほか、指定居宅介護等の利用の申込みに係る調整、従業者に対する技術指導等のサービスの内容の管理等を行う。また、居宅介護計画の実施状況の把握を行い、必要に応じ当該居宅介護計画の変更を行う。
- (3) 従業者 5名以上
従業者は、居宅介護計画に基づき指定居宅介護等の提供に当たる。

第5章 営業日及び営業時間

(営業日及び営業時間)

第10条 本事業所の営業日及び営業時間は次のとおりとする。

- (1) 営業日は、月曜日から日曜日とする。
- (2) 営業時間は、営業日の午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、特別の需要がある場合は、この限りでない。

- (3) 上記の営業日、営業時間のほか、電話等により24時間常時連絡が可能な体制とする。

第6章 指定居宅介護等の内容及び利用者から受領する費用の額

(指定居宅介護等の内容)

第11条 本事業所で行う指定居宅介護等の内容は次のとおりとする。

- (1) 居宅介護計画
- (2) 身体介護
- (3) 家事援助
- (4) 生活等に関する相談及び助言
- (5) 重度訪問介護

(利用者から受領する費用の額)

第12条 事業者は、指定居宅介護等を提供した際は、利用者から当該指定居宅介護等に係る利用者負担額の支払を受けるものとする。

- 2 事業者は、法定代理受領を行わない指定居宅介護等を提供した際は、前項に掲げる利用者負担額のほか、利用者から障害者自立支援法第29条第3項に規定する介護給付費の額の支払いを受けるものとする。
- 3 事業者は、前2項の支払を受ける額のほか、利用者の選定により通常の実施地域以外の地域において指定居宅介護等を行う場合は、それに要した交通費の額の支払を利用者から受けることができる。当該交通費は、公共交通機関を使用した場合は実費を、また、自動車を使用した場合は、片道1km当たり20円の支払いを受けるものとする。
- 4 事業者は、前3項の費用の支払いを受けた場合は、当該費用に係る領収証を利用者に対し交付するものとする。
- 5 事業者は、第3項の費用の額に係るサービスの提供に当たっては、あらかじめ、利用者に対し、当該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。
- 6 利用者の都合によりサービスを中止する場合や、利用者等から事前に連絡がなく、且つ体調不良や緊急のやむを得ない事情などの特別な理由がないときは、当該サービスの20%をキャンセル料として徴収するものとする。
- 7 事業者は、厚生労働大臣が定める社会福祉法人等による利用者負担額軽減制度に基づき、第1項に定める利用者負担額を減額することができるものとする。

第7章 通常の事業の実施地域

(通常の事業の実施地域)

第13条 通常の事業の実施地域は、玉名市全域及び和水町、南関町、長洲町、玉東町、荒尾市、熊本市（植木町、河内町）とする。

第8章 緊急時における対応方法

(緊急時等における対応方法)

第14条 従業者は、現に指定居宅介護等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、速やかに医療機関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。

第9章 その他運営に関する重要事項

(苦情解決)

第15条 事業者は、その提供した指定居宅介護等に関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るものとする。

- 2 事業者は、その提供した指定居宅介護等に関し、障害者自立支援法第10条第1項の規定により市町村が行う報告若しくは文書その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問若しくは指定居宅介護事業所の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村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必要な改善を行うものとする。
- 3 事業者は、社会福祉法第83条に規定する運営適正化委員会が同法第85条の規定により行う調査又はあっせんのできる限り協力するものとする。

(業務継続計画の策定)

第16条 事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する介護サービスの提供を継続的に実施するため及び非常時に早期の業務再開を図るため業務継続計画を策定し、必要な措置を講じるものとする。

(衛生管理)

第17条 事業所内において感染症の発生及び感染症のまん延を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

- (1) 事業所内における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) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備する。
- (3) 従業者に対し感染症の予防及びまん延防止のための研修を定期的に実施する。

(勤務体制の確保)

第18条 事業者は、利用者に対し適切な指定居宅介護等を提供できるよう、事業所ごとに、従業者の勤務の体制を定めておくものとする。

- 2 事業者は、事業所ごとに、当該事業所の従業者によって指定居宅介護等を提供するものとする。
- 3 事業者は、従業者の資質の向上のために、その研修の機会を確保するものとする。

(秘密の保持)

第19条 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、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に、必要な措置を講じるものとする。

- 3 事業者は、他の指定居宅介護事業者等に対して、利用者に関する情報を提供する際には、あらかじめ文書により利用者の同意を得ておくものとする。

(雇用管理上の措置)

第20条 事業者は、適切な指定居宅介護等の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者等の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとする。

(記録の整備)

第21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するものとする。

- 2 事業者は、利用者に対する指定居宅介護等の提供に関する諸記録を整備し、完結の日から5年間保存するものとする。

(その他)

第22条 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は社会福祉法人玉名市社会福祉協議会と本事業所の管理者との協議に基づいて定める。

附 則 この規程は平成19年4月1日から施行する。
この規程は平成21年1月5日から施行する。
この規程は平成25年4月1日から施行する。
この規程は平成26年8月1日から施行する。
この規程は平成29年4月1日から施行する。
この規程は平成30年9月1日から施行する。
この規程は令和元年7月22日から施行する。
この規程は令和4年4月1日から施行する。
この規程は令和6年4月1日から施行する。
この規程は令和7年7月7日から施行する。