

ヘルパーステーションうしおだ
訪問介護・横浜市訪問介護相当サービス
運 営 規 程

(事業の目的)

第1条 社会福祉法人うしおだ（以下、「運営法人」という。）が開設するヘルパーステーションうしおだ（以下、「事業所」という。）が行う訪問介護事業及び横浜市訪問介護相当サービス（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、要介護者、要支援者又は事業対象者（以下、「要介護者等」という。）に対し、事業所の介護福祉士又は訪問介護員研修の修了者等（以下、「訪問介護員等」という。）が、利用者の居宅において入浴、排せつ、食事の介護、その他の生活全般にわたる世話又は支援等の適切な訪問介護及び横浜市訪問介護相当サービス（以下「訪問介護等」という。）を提供することを目的とする。

(運営の方針)

第2条 事業の実施に当たっては、要介護者等となった場合においても、心身の特性を踏まえて、利用者が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、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる世話又は支援を行うことにより、利用者の心身機能の維持回復を図り、利用者の生活機能の維持又は向上を目指す。また、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。

2 事業の実施に当たっては、要介護者等となることの予防又はその状態の軽減若しくは悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うとともに、事業の実施に当たっては、地域との結びつきを重視し、市町村、地域包括支援センター、老人介護支援センター、居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者、他の居宅サービス事業者、他の介護予防サービス事業者、その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者、住民による自発的な活動によるサービスを含めた地域における様々な取り組みを行う者等と密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努める。

3 事業の実施に当たっては、自らその提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図る。

(事業所の名称等)

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。

- 一 名称 ヘルパーステーションうしおだ
- 二 所在地 横浜市鶴見区下野谷町4丁目163番地1

(職員の職種、員数及び職務内容)

第4条 事業所に勤務する職員の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

- 一 管理者 1名（常勤兼務）

管理者は事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行い、また、当該事業所の従業者に法令及びこの規程を遵守させるため必要な命令を行う。

- 二 サービス提供責任者 5名（常勤兼務5名）

サービス提供責任者は事業所に対する訪問介護等の利用の申込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、訪問介護計画及び横浜市訪問介護相当サービス計画書（以下、「訪問介護計画等」という。）の作成等を行う。

- 三 訪問介護員等 26 名（常勤兼務 2 名、非常勤兼務 24 名）
訪問介護員等は訪問介護等の提供に当たる。

（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、次の通りとする。

- 一 営業日 月曜日から土曜日までとし、祝日も営業する。ただし、メーデー（5 月 1 日）、
年末年始休暇期間（12 月 29 日より翌年 1 月 3 日まで）を除く。
- 二 営業時間 午前 9 時から午後 5 時までとする。

2 事業所のサービス提供日及びサービス提供時間は次のとおりとする。

- 一 サービス提供日 : 月曜日から土曜日までとし、祝日もサービス提供する。
- 二 サービス提供時間 : 午前 8 時から午後 8 時までとする。

3 前 2 項のほか、時間外・休日のサービス提供は相談に応じる。

（利用料等）

第 6 条 訪問介護等を提供した場合の利用料の額は厚生労働大臣又は横浜市長が定める基準によるものとし、当該訪問介護等が法定代理受領サービスであるときは、その 1 割、2 割又は 3 割の額とする。詳細は料金表のとおりとする。

2 第 8 条の通常の事業の実施地域を越えて行う訪問介護等及び横浜市訪問型生活援助サービスに要した交通費は、徴収しない。

3 利用者の体調の急変など緊急やむを得ない事情がないにもかかわらず、サービス利用日前日の午後 9 時までに、キャンセルの連絡がなかった場合、次に掲げるキャンセル料を徴収する。

(1) キャンセル料 介護報酬告示上の額の 10 割分

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をした上で、支払に同意する旨の文書に署名（記名押印）を受ける。

5 利用料等の支払いを受けたときは、利用料とその他の利用料（個別の費用ごとの区分）について記載した領収書を交付する。

6 法定代理受領サービスに該当しない事業に係る利用料の支払いを受けた場合は、提供した事業の内容、費用の額その他必要と認められる事項を記載したサービス提供証明書を利用者に対して交付する。

（訪問介護等の内容及び提供方法）

第 7 条 訪問介護等の内容は次のとおりとする。

- 一 身体介護
- 二 生活援助

2 訪問介護等の提供方法は、次の通りとする。

- 一 事業所は、訪問介護等の提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、運営規程の概要、従業者等の勤務体制その他の利用申込者のサービスに資すると認められる重要事項を記した文書を交付して説明を行い、当該提供の開始について利用申込者の同意を得ることとする。また、説明においては、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て理解しやすいように説明を行う。
- 二 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を踏まえて、訪問介護等の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した訪問介護計画等を作

成する。

- 三 前号の訪問介護計画等において、既に居宅サービス計画又は介護予防サービス・支援計画（以下、「居宅サービス計画等」という）が作成されている場合には、当該計画に沿った訪問介護計画等を作成する。
- 四 サービス提供責任者は訪問介護計画等を作成した際には、利用者又はその家族にその内容を説明し、文書により同意を受け、交付する。
- 五 事業所は、サービス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。
- 六 常に利用者の心身の状況、その置かれている環境等の適切な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な相談及び助言を行う。
- 七 事業所は、サービスの提供に当たっては、利用者に係る居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者又は地域包括支援センターが開催するサービス担当者会議等を通じて、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。
- 八 居宅サービス計画等、サービス担当者会議等の記録その他の訪問介護等の提供に関する記録の保管方法については、利用者の人権やプライバシー保護の為、施錠できる書庫に整理して保管する。
- 九 居宅サービス計画等の作成後においても、当該訪問介護計画等の実施状況の把握を行い、必要に応じて当該訪問介護計画等の変更を行う。

（通常の事業の実施地域）

第8条 通常の事業の実施地域は、横浜市鶴見区及び神奈川区全域とする。

（緊急時及び事故等における対応方針）

第9条 訪問介護員等は訪問介護等を実施中に、利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは速やかに主治医に連絡する等の措置を講ずるとともに、管理者に報告する。主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講ずる。

2 事業所は、利用者に事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずる。

3 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行う。

（苦情に対する対応方針）

第10条 事業所は、自らが提供したサービスに係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応する。

2 事業所は、自らが提供したサービスに関し、介護保険法の規定により市町村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町村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においては、当該指導又は助言に従って行う。

（虐待防止のための措置に関する事項）

第11条 事業所は利用者の人権の擁護、虐待の防止策などのため、次の措置を講ずる。

- (1) 虐待防止に関する責任者の選定及び設置
- (2) 成年後見人制度の利用支援
- (3) 従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修の実施
- (4) 虐待防止のための対策を検討する委員会の定期的な開催及びその結果について

従業員への周知徹底。

(身体拘束などの禁止)

第12条 事業所はサービス提供に当たっては、利用者又は他の利用者の生命又は身体保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限る行為(以下「身体拘束等」という。)を行わないものとする。

- 2 事業所は、やむを得ず身体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その他必要な事項を記録するものとする。
- 3 事業所は身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講ずるものとする。
 - (1) 身体拘束等の適正化を図るための対策を検討する委員会の定期的な開催及びその結果について従業員への周知徹底。
 - (2) 身体拘束等の適正化のための指針の整備
 - (3) 従業員に対し、身体拘束等の適正化のための研修の定期的な実施

(個人情報保護)

第13条 利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が作成した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し適切な取扱いに努めるものとする。

- 2 事業所が得た利用者又はその家族の個人情報については、事業所での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については必要に応じて利用者又はその家族の同意を得るものとする。

(その他運営についての留意事項)

第14条 事業所は、従業者の質的向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるものとし、又、業務体制を整備する。

- 一 採用時研修 採用後2ヶ月以内
- 二 継続研修 年4回

- 2 従業者は業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を保持する。
- 3 従業者であった者に業務上知り得た利用者及び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これらの秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とする。
- 4 事業所は、訪問介護等の提供に関する記録を整備し、保管する。
- 5 この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項は運営法人と事業所の管理者との協議に基づいて別途定める。

附則 この規程は、平成20年4月1日から施行する。

附則 この規程は、一部を改訂して平成22年4月1日から施行する。

附則 この規程は、一部を改訂して平成22年11月25日から施行する。

附則 この規程は、一部を改訂して平成24年10月1日から施行する。

附則 この規程は、一部を改訂して平成26年4月1日から施行する。

附則 この規程は、一部を改訂して平成 28 年 1 月 1 日から施行する。

附則 この規程は、一部を改訂して平成 29 年 7 月 1 日から施行する。

附則 この規程は、一部を改訂して平成 30 年 8 月 1 日から施行する。

附則 この規程は、一部を改訂して令和元年 10 月 1 日から施行する。

附則 この規程は、一部を改訂して令和元年 12 月 1 日から施行する。

附則 この規定は、一部を改訂して令和 2 年 8 月 21 日から施行する。

附則 この規定は、一部を改訂して令和 4 年 12 月 31 日から施行する。

附則 この規定は、一部を改訂して令和 5 年 4 月 1 日から施行する

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	ヘルパーステーションうしおだ
申請するサービス種類	訪問介護、介護予防訪問介護、第1号訪問事業

措 置 の 概 要

1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

- ① 相談・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置いている。
また、担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに、担当者に必ず引き継いでいる。
- ② （電話番号） 045-505-9574 （FAX番号） 045-505-9538
- ③ （担当者） 管理者 佐藤 久美子

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ① 苦情があった場合は、ただちにサービス提供責任者が相手方に連絡を取り、直接行くなどして詳しい事情を聞くとともに、サービス担当者に事情を確認する。
- ② サービス提供責任者が、必要であると判断した場合は、管理者まで含めて検討会議を行う。
(検討会議を行わない場合でも、必ず管理者まで処理結果を報告する。)
- ③ 検討の結果、迅速に具体的な対応をする（利用者に謝罪に行くなど）。
- ④ 記録を台帳に保管し、再発を防ぐために役立てる。

3 その他参考事項

- ① 職場会やミーティング等で月1回、発生した事項について確認し、情報共有する。
- ② 連絡帳で情報の共有をする。
- ③ 職員に対する研修を年1回以上行うとともに、再発防止に向けた対策について検討する。