

訪問介護事業所 フジビューホームヘルプサービス 運営規程

第1章 事業の目的及び運営の方針

(事業の目的)

第1条 社会福祉法人駿河厚生会（以下、「事業者」という。）が開設する訪問介護事業所（以下、「事業所」という。）が行う指定訪問介護事業（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、適正な指定訪問介護を提供することを目的とする。

(運営の方針)

第2条 事業者は、介護保険法等の趣旨に沿って、利用者等の意思及び人格を尊重し、訪問介護計画に基づき、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、排せつ、食事等の介護、その他生活全般にわたる援助を行う。

2 事業の実施に当たっては、関係市町、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する。

(事業所の名称及び所在地)

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 フジビューホームヘルプサービス
- (2) 所在地 静岡県沼津市岡宮1147番地の8

第2章 従業者の職種、員数及び職務の内容

(従業者の職種・員数及び職務内容)

第4条 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する。ただし、従業者は、同一事業所において、一体的に運営する介護予防訪問サービス事業所の従業者を合わせたものとする。

- (1) 管理者 1人（常勤兼務）
事業所の従業者の管理、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行う。
- (2) サービス提供責任者 1人以上
事業所に対するサービス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う。
- (3) 訪問介護員 2.5人以上
訪問介護計画に基づき、サービスの提供に当たる。

第3章 営業日及び営業時間

(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 年中無休とする。
(年末12/29から年始1/3までを除く。但し、必要に応じて対応する。)
- (2) 営業時間 午前8時00分から午後6時00分までとする。
- (3) 電話により、24時間常時連絡が可能な体制とする。

第4章 同意と契約

(内容及び手続きの説明並びに同意及び契約)

第6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、運営規程の概要、従業員の勤務体制、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て説明を行い、同意を得た上で契約を締結する。

(受給資格等の確認)

第7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ものとする。

第5章 サービスの提供及び費用の額

(指定訪問介護の内容)

第8条 指定訪問介護の内容は、利用者の居宅を訪問し、入浴、排せつ、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ものとする。

(サービスの取扱い方針)

第9条 事業者は、利用者が可能な限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する。

- 2 サービスを提供するに当たっては、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う。
- 3 事業者は、サービスを提供するに当たって、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、配慮して行う。
- 4 事業者は、従業員がサービスを提供するに当た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う。
- 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する。

(通常の事業の実施地域)

第10条 通常の事業の実施地域は、沼津市大岡地区、門池地区、第五地区、金岡地区及び長泉町とする。

(利用料及びその他の費用)

第 11 条 指定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、当該指定訪問介護が介護保険の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する。

2 事業者は、法定代理受領サービスに該当するサービスを提供した場合には、その利用者から利用料の一部として、当該指定訪問介護に係る居宅介護サービス費用基準額から事業者を支払われる居宅介護サービス費の額を控除して得た額の支払いを受けるものとする。

3 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額との間に、不合理な差額が生じないようにする。

4 前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に要した交通費は、その実費を徴収する。なお、自動車を使用した場合の交通費は、通常の事業の実施地域を越えた地点から 1 k m 毎に 1 5 円とする。

(利用料の変更等)

第 12 条 事業者は、介護保険関係法令の改正がある場合は、前条に規定する利用料を変更することができるものとする。

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。

(キャンセル料)

第 13 条 利用者の都合により、当日のサービスをキャンセルした場合には、キャンセル料を徴収する。

第 6 章 従業者の服務規律と質の確保

(従業者の服務規律)

第 14 条 従業者は、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、自己の業務に専念する。服務に当たっては、常に以下の事項に留意する。

(1) 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。

(2) 常に健康に留意し、明朗な態度を心がける。

(3) お互いに協力しあい、能率の向上に努力するよう心がける。

(衛生管理)

第 15 条 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、従業者に対し研修を行う。

2 従業者は、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る。

(従業者の質の確保)

第 16 条 事業者は、従業者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、研修を行う。

- (1) 認知症の利用者への対応及びケア
- (2) 利用者のプライバシー保護
- (3) 食事介助
- (4) 入浴介助
- (5) 排せつ介助
- (6) 移動介助
- (7) 清拭及び整容
- (8) 口腔ケア

(個人情報の保護)

第 17 条 事業者及び従業者は、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する。

- 2 事業者は、従業者が退職した後も、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、必要な措置を講じる。
- 3 事業者は、関係機関、医療機関等に対して、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に個人情報の利用目的を公表する。
- 5 事業者は、個人情報の保護に係る規程を公表する。

(虐待の防止)

第 18 条 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する。

- (1) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
- (2) 虐待の防止のための指針を整備する。
- (3) 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施する。
- (4) 上記の措置を適切に実施するための担当者を置く。

第 7 章 緊急時、非常時の対応

(緊急時の対応)

第 19 条 従業者は、利用者の体調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、速やかに主治医及び各関係機関に連絡するなどの必要な措置を講じ、管理者に報告する義務を負う。

(事故発生時の対応)

第 20 条 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する。

- 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。

(非常災害対策)

第 21 条 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る。

第 8 章 その他運営に関する重要事項

(地域との連携)

第 22 条 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を行うなど、地域との交流に努める。

(勤務体制等)

第 23 条 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る。

2 従業員は、身分を証する書類を携行し、必要に応じて提示する。

(記録の整理)

第 24 条 事業者は、従業員・設備及び会計に関する諸記録を整備しておくものとする。

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

(苦情処理)

第 25 条 事業者は、利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するため、苦情受付担当者・苦情解決責任者の設置や第三者委員を選任するなど必要な措置を講じる。

2 事業者は、提供するサービスに関して、市町からの文書の提出・提示の求め、又は市町職員からの質問・照会に応じ、利用者からの苦情に関する調査に協力する。市町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する。

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、静岡県国民健康保険団体連合会の調査に協力するとともに、同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する。

(備え置き)

第 26 条 運営規程の概要、従業員の勤務体制、利用料その他のサービスの選択に資する重要事項は、閲覧可能な形で事務室に備え置く。

(その他)

第 27 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、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する。

附則 この規程は、平成 9 年 4 月 1 日から施行する。

この規程は、平成 12 年 3 月 14 日から施行する。

この規程は、平成 15 年 4 月 1 日から施行する。

この規程は、平成 17 年 8 月 1 日から施行する。

この規程は、平成 18 年 1 月 24 日から施行する。

この規程は、平成18年4月1日から施行する。
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19年10月1日から施行する。
この規程は、平成21年4月1日から施行する。
この規程は、平成22年8月1日から施行する。
この規程は、平成24年2月1日から施行する。
この規程は、平成26年3月1日から施行する。
この規程は、平成28年1月1日から施行する。
この規程は、令和2年7月1日から施行する。
この規程は、令和3年7月1日から施行する。
この規程は、令和6年6月1日から施行する。