

指 定 訪 問 介 護 事 業 所
介護予防・日常生活支援総合事業における指定第一号訪問事業所
ヘルパーステーション森の園運営規程

（事業の目的）

第1条 社会福祉法人 愛信会が開設するヘルパーステーション森の園（以下「事業者」という。）が行う指定訪問介護又は介護予防・日常生活支援総合事業における指定第一号訪問事業（以下「指定第一号訪問事業」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、事業所の介護福祉士又は訪問介護員研修の修了者（以下「訪問介護員等」という。）が、要介護状態又は要支援状態又は総合事業対象者にある高齢者に対し、適正な指定訪問介護又は指定第一号訪問事業を提供することを目的とする。

（指定訪問介護の運営の方針）

- 第2条** 事業者の訪問介護員等は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことのできる、入浴、排泄、食事等の介護又は調理、その他の生活全般にわたる援助を行う。また、介護等のうち特定の援助に偏ったサービスは行わない。
- 2 事業の実施にあたっては、関係市町、居宅介護支援事業所、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。
 - 3 事業者の訪問介護員等は、利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう目標を設定し、計画的に行うとともに、提供する指定訪問介護の質の評価を自ら行い、常にその改善を図ることを次のとおりとする。
 - (1) 訪問介護計画に基づき、利用者が日常生活を営むのに必要な援助を行う。
 - (2) サービス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説明を行う。
 - (3) 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を提供する。
 - (4) 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。
 - 4 事業者は、利用者の人権の擁護、虐待の防止、身体的拘束防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、職員に対し、研修を実施する等の措置を講じるものとする。
 - 5 指定訪問介護の提供にあたっては、介護保険法第118条の2第1項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努めるものとする。

（指定第一号訪問事業の運営の方針）

- 第3条** 事業者の訪問介護員等は、利用者の心身機能の改善、環境調整等を通じて、利用者の自立を支援し、生活の質の向上に資するサービス提供を行い、利用者の意欲を高める様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 指定第一号訪問事業の実施手順に関する具体的方針として、サービス提供の開始に当たり、利用者の心身状況等を把握し、個々のサービスの目標、内容、実施期間を定めた個別計画を作成するとともに、個別計画の作成後、個別計画の実施状況の把握（モニタリング）をし、モニタリング結果を地域包括支援センターへ報告することとする。
 - 3 指定第一号訪問事業のサービスの提供に当たっては、利用者の心身機能、環境状況等を把握し、介護保険以外の代替サービスを利用する等効率性・柔軟性を考慮した上で、利用

者のできることは利用者が行うことを基本としたサービス提供に努めるものとする。

（事業所の名称等）

第4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 **森の園**
- 二 所在地 愛媛県伊予市森甲440番地1

（職員の職種、員数、及び職務内容）

第5条 事業所に勤務する職種、員数、及び職務内容は利用者に対し、適切なサービスを提供できるよう、事業所ごとに、訪問介護員等の勤務の体制を次のとおりとする。

- 一 管理者 所長1名

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う。

- 二 サービス提供責任者 2名 訪問介護員を兼務する。

サービス提供責任者は、①事業所に対する指定訪問介護又は指定第一号訪問事業の利用の申込に係る調整、②利用者の状態の変化及びサービスに関する意向の定期的把握、③サービス担当者会議への出席等による居宅介護支援事業者等との連携、④訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び援助内容の指示及び利用者の状況についての情報伝達、⑤訪問介護員等の業務実施状況の把握、⑥訪問介護員等の能力及び希望を踏まえた業務管理、⑦訪問介護員等に対する研修及び技術指導等、⑧訪問介護計画又は訪問介護予防支援個別計画の作成及び訪問介護の提供等を行う。

- 三 訪問介護員等

常勤 2名 サービス提供責任者を兼務する。

兼務 8名 初任者研修修了者他

登録型 8名 訪問介護員2級課程修了者他

訪問介護員等は、指定訪問介護又は指定第一号訪問事業の提供にあたる。

訪問介護員等は身分を証する書類を携行し、初回訪問時及び利用者又はその家族から求められたときは、これを提示する。

（営業日及び営業時間）

第6条 事業所の営業日および営業時間は、次のとおりとする。

- 一 営業日 月曜日から日曜日までとする。ただし、年末年始12月31日から1月3日までを除く。
- 二 営業時間 午前8時00分から午後6時00分までとする。
- 三 電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。

（事業の内容及び利用料等）

第7条 指定訪問介護又は指定第一号訪問事業の内容は次のとおりとし、指定訪問介護又は指定第一号訪問事業を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣又は各市町が定める基準によるものとし、当該指定訪問介護又は指定第一号訪問事業が法定代理受領サービスであるときは、介護保険負担割合証に定められた割合の額（通常は1割だが、一定以上の所得者については2割又は3割）とする。また、法定代理受領サービスに該当しない訪問介護を提供した場合の利用料と、居宅介護サービス費用基準額との間に、不合理な差額を生じさせてはならない。

指定訪問介護

- 一 訪問介護計画の作成
- 二 身体介護
- 三 生活援助

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（訪問介護相当サービス）

- (1) 訪問型サービス個別計画の作成
- (2) 訪問型サービス（Ⅰ）…1週に1回程度
- (3) 訪問型サービス（Ⅱ）…1週に2回程度
- (4) 訪問型サービス（Ⅲ）…1週に2回を超えた場合

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 A）

- (1) 訪問型サービス A 個別計画の作成
- (2) 訪問型サービス A…1月に4回を限度

2 第10条における通常の事業の実施地域を越えて行う指定訪問介護又は指定第一号訪問事業に要した交通費は、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、次の額を徴収する。

- 一 通常の事業の実施地域を越えてから、片道おおむね10キロメートル未満 無料
- 二 通常の事業の実施地域を越えてから、片道おおむね10キロメートル以上の場合
1キロメートルにつき10円

3 前項の費用の支払を受ける場合には、利用者またはその家族に対して事前に文書で説明した上で、支払に同意する旨の文書に署名（記入押印）を受けることとする。

4 指定訪問介護及び指定第一号訪問事業のサービスの提供に要した費用の支払いを受けた際は、それぞれ個別の費用ごとに区分して記載して領収証を交付する。

5 法定代理受領サービスに該当しない指定訪問介護及び指定第一号訪問事業にかかる利用料の支払いを受けた場合は、提供した指定訪問介護の内容、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交付する。

6 訪問介護員等は、同居の家族である利用者に対する訪問介護のサービスの提供を禁止されている。

7 利用者が次のいずれかに該当する場合は、遅滞なく、意見を付してその旨を市町に通知し、所定の手続きにより、サービス提供の中止等の措置を行うものとする。

- ① 正当な理由なく指定訪問介護及び指定第一号訪問事業の利用に関する指示に従わないことにより、要介護状態等の程度を増進させたと認められる場合
- ② 偽りその他不正な行為によって保険給付を受け、若しくは受けようとした場合

（緊急時における対応方法）

第8条 訪問介護員等は、事業の提供を実施中に、利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じた時は、速やかに居宅介護支援事業所、地域包括支援センター、介護支援専門員、主治医に連絡する等の措置を講ずるとともに、管理者に報告しなければならない。

（事故発生時の対応等）

第9条 事業者は、事業所のサービスの提供により事故が発生した場合には速やかに市町、利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者・地域包括支援センター等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じるものとする。また、発生した場合に備えて、予め対応方法や記録様式等を準備する。

2 事業者は、事業所の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、速やか

に損害賠償を行うものとする。

3 前項において事業所に過失がない場合については、損害賠償を行はないものとする。

4 事業者は、事故の状況及び事故に際して採った処置については記録し、5年間保存するものとする。

5 事業者は、事故が発生した際にはその原因を解明し、再発を防ぐための対策を講じるものとする。

（ 通常の事業の実施地域 ）

第10条 通常の事業の実施地域は、伊予市・伊予郡松前町の区域とする。

2 その他の市町村についてはケアハウス入所者に限るものとする。

（ 衛生管理等 ）

第11条 事業者は、訪問介護員等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、又はまん延しないように、次の各号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まん延の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）をおおむね2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まん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、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的に実施する。

（ 記録の整備 ）

第12条 事業者は、次の諸記録その他重要な帳簿を整理するものとする。

(1) 利用料に関する重要な関係書類

(2) 訪問介護計画又は訪問型サービス個別計画又は訪問型サービスA個別計画、その実施状況及び目標の達成状況、その他サービス提供に関する諸記録

(3) 市町への通知に係る記録

(4) 苦情の内容等の記録

(5) 事故の状況及び事故に際してとった処置についての記録

(6) その他事業所運営に関して重要な書類

2 前項の書類は、その完結の日から5年間保存しなくてはならない。

（ 内容及び手続きの説明及び同意 ）

第13条 事業者は、指定訪問介護及び指定第一号訪問事業のサービス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、この規程の概要、職員の勤務の体制、事故発生時の対応、苦情処理の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記した文書を交付して説明を行い、当該提供開始について利用申込者の同意を得るものとする。

（ サービス利用に当たっての注意事項等 ）

第14条 事業所は、次の各号に掲げる事項を守り、相互の親睦と融和に努めなければならない。

① 正当な理由なく指定訪問介護及び指定第一号訪問事業の提供を拒否してはならない。
特に要介護度や所得の多寡を理由にサービス提供を拒否してはならない。

- ②サービス提供が困難な場合、当該利用申込者にかかる居宅介護支援事業者への連絡、適当な他の事業者の紹介その他必要な措置を速やかに行わなければならない。
- ③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なければならない。
- ④介護サービスを提供したときは、提供した具体的なサービスの内容等を記録するとともに、当該利用者から申出があったときは、文書の交付その他適切な方法により、記録したサービスの内容等を当該利用者に提供しなければならない。

（受給資格等の確認）

第15条 事業者は、指定訪問介護及び指定第一号訪問事業のサービスの提供を求められた場合は、その者の提示する介護保険被保険者証又は総合事業対象者認定通知書によって、被保険者資格、要介護認定・要支援認定・総合事業対象者確認の有無及び有効期間を確認するものとする。

2 事業者は、前項の被保険者証に、認定審査会意見が記載されているときは、当該認定審査会意見に配慮して、指定訪問介護及び指定第一号訪問事業のサービスを提供するように努めるものとする。

（要介護認定・要支援認定・要事業対象認定の申請に係る援助）

第16条 事業者は、指定訪問介護及び指定第一号訪問事業のサービスの提供の開始に際し、利用申込者に対して、要介護認定又は要支援認定又は総合事業対象者認定の申請が既に行われているか否かを確認し、申請が行われていない場合は、当該利用申込者の意向を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行うものとする。

2 事業者は、居宅介護支援・介護予防支援が利用者に対して行われていない等の場合であって必要と認めるときは、利用者が受けている要介護認定の更新の申請が遅くとも要介護認定又は要支援認定の有効期間が満了する30日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとする。

（居宅介護支援事業者等との連携）

第17条 事業者は、指定訪問介護及び指定第一号訪問事業のサービスを提供するに当っては、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、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綿密な連携に努めるものとする。

2 事業者は、指定訪問介護及び指定第一号訪問事業のサービス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指導を行うとともに、当該利用者に係る居宅介護支援事業者に対する情報の提供及び保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者と綿密な連携に努めるものとする。

（居宅サービス計画又は介護予防支援計画に沿ったサービスの提供）

第18条 事業者は、居宅サービス計画又は介護予防支援計画が作成されている場合は、当該計画に沿った指定訪問介護及び指定第一号訪問事業のサービスを提供するものとする。

（訪問介護計画又は訪問型サービス個別計画又は訪問型サービスA個別計画の作成）

第19条 事業者は、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて、機能訓練等の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容を記載した介護計画を作成するものとする。

2 前項の規程による介護計画が作成されたときは、利用者又はその家族に対し、その内

容等について説明するものとする。

3 第1項の規程による介護計画の作成に当たっては、既に居宅サービス計画又は介護予防支援計画が作成されている場合は、当該居宅サービス計画又は介護予防支援計画に沿って作成するものとする。また、訪問介護計画書又は訪問型サービス個別計画又は訪問型サービスA個別計画を利用者へ交付するものとする。

4 事業所の職員は、それぞれの利用者について、介護計画に沿ったサービスの実施状況及び目標の達成状況の記録を行うものとする。

5 事業者は、居宅サービス計画又は介護予防支援計画に基づきサービスを提供している指定訪問介護事業者は、当該居宅サービス計画を作成している指定居宅介護支援事業者から訪問介護計画の提供の求めがあった際には、当該訪問介護計画を提供することに協力するものとする。

（居宅サービス計画又は介護予防支援計画の変更の援助）

第20条 事業者は、利用者が居宅サービス計画又は介護予防支援計画の変更を希望する場合は、当該利用者に係る居宅介護支援事業者・地域包括支援センターへ連絡その他必要な援助を行うものとする。

（ 掲示及び広告等 ）

第21条 事業者は、事業所の見やすい場所に、この規程の概要、職員の勤務体制、利用料金、その他サービスの内容等重要事項を掲示するものとする。

2 事業者の業務を広告する必要がある場合においては、その内容が虚偽又は誇大なものであってはならない。

（ 居宅介護支援事業者等に対する利益供与の禁止 ）

第22条 事業者及び事業所の職員は、居宅介護支援事業者・地域包括支援センター又はその従事者に対し、利用者に対して特定の事業者によるサービスを利用させることの代償として、金品その他の財産上の利益を供与してはならない。

（ 苦情処理 ）

第23条 事業者は、提供したサービス等に対する利用者からの苦情に迅速且つ適切に対応するため、相談窓口の設置を講じるものとする。

2 事業者は、その提供した施設サービスに関し、市町が行う文書その他の物件の提出若しくは提示のため、又は、当該市町の職員からの質問若しくは照会に応じ、利用者からの苦情に関して市町が行う調査に協力するとともに、市町からの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、その提供した施設サービスに関する入所者からの苦情に関して、市町または国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、市町または国民健康保険団体連合会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し、当該改善内容を報告する。

4 事業者は、苦情を受け付けたときは、当該苦情の内容等を記録することとする。

（個人情報保護）

第24条 事業者は、利用者又は家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「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」を遵守し適切な取り扱いに努めるものとする。

2 事業者が得た利用者又は家族の個人情報については、事業者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利用者又は家族の同意を、あらかじめ書面により得るものとする。

（虐待防止に関する事項）

第25条 事業者は、利用者の人権の擁護、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の整備
- （3）虐待を防止するための定期的な研修の実施
- （4）前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置

2 事業者は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（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、これを市町村に通報するものとする。

（身体的拘束等の適正化の為の措置）

第26条

- （1）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、身体的拘束等を行ってはならないこととする。
- （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するものとする。

（業務継続計画の策定等）

第27条 事業者は感染症や災害が発生した場合であっても必要な介護サービスを継続的に提供できる体制を構築するため、必要な措置を講じるものとする。

- （1）感染症や非常災害の発生に時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するための及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定する。
- （2）当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずるものとする。
- （3）従業者に対する計画の周知、定期的な研修及び訓練の計画・実施・見直しを行う。

（地域との連携等）

第28条 事業者は、指定訪問介護事業所の所在する建物と同一の建物に居住する利用者に対して指定訪問介護を提供する場合には、当該建物に居住する利用者以外の者に対しても指定訪問介護の提供を行うよう努めるものとする。

（会計の区分等）

第29条 事業者の会計は、本会のその他の事業の会計を区別するものとする。

2 事業者の経理は、本会経理規程の定めるところによる。

（その他運営に関する重要事項）

第30条 事業所は、従業者の資質向上のために次のとおり研修の機会を設けるものとし、また、業務の執行体制についても検証、整備する。

- (1) 採用時研修 採用後 1 ヶ月以内
- (2) 継続研修 年 2 回以上
- 2 従業者及び従業者は、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保持することを厳守します。
- 3 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、個人情報に関する契約書を提出させるなど必要な措置を講じます。
- 4 事業者は、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は、利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は該当家族の同意をあらかじめ文書により得るものとする。
- 5 この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項は、社会福祉法人愛信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。
- 6 事業者は、適切な指定訪問介護〔指定予防訪問事業〕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訪問介護員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、ハラスメント等の研修実施等の必要な措置を講じるものとする。
- 7 事業者は、指定訪問介護〔指定予防訪問事業〕に関する諸記録を整備し、そのサービスを提供した日から最低 5 年間は保存するものとする。

附 則

この規程は、平成 14 年 5 月 1 日から施行する。
この規程は、平成 18 年 6 月 20 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 20 年 4 月 1 日から施行する。
この規程は、平成 22 年 4 月 1 日から施行する。
この規程は、平成 23 年 4 月 1 日から施行する。
この規程は、平成 24 年 4 月 1 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 25 年 10 月 1 日から施行する。
この規程は、平成 25 年 11 月 1 日から施行する。
この規程は、平成 26 年 2 月 1 日から施行する。
この規程は、平成 27 年 4 月 1 日から施行する。
この規程は、平成 27 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 4 月 1 日から施行する。
この規程は、平成 30 年 8 月 1 日から施行する。
この規程は、平成 31 年 4 月 1 日から施行する。
この規程は、令和 3 年 4 月 1 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 5 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 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 森の園
申請するサービス種類	指定訪問介護・指定第一号訪問事業

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）、相談者の設置

事業所内に常設の窓口を設置し、常勤の職員を受理担当者とする。

（電話） 089-982-7474

（担当者） サービス提供責任者 松原 由香里
武田 真菜

2 円滑迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- （1）利用者からの相談・苦情等の申出があり、その案件が軽微なもので、受理担当者において、直ちに処理できるものについては、その都度処理する。
- （2）受理担当者において対応できないと判断されるものについては、詳しい内容について関係者からの聞き取り、及び調査を行い上司に報告して、所長を長とする関係者検討会を行い、その具体的処理について迅速適切に対応する。
- （3）相談・苦情等の処理簿を整え案件に対する具体的処理の状況、（会議の状況、利用者への通知等）記録し5年間保存する。

3 その他参考事項

日頃より、苦情の出ることのないようサービスの充実を図るとともに、相談苦情の案件について事業所内各種会議等において、職員の共通の課題として確認する。