

# 知多市社協ヘルパーステーション（指定訪問介護）運営規程

平成12年4月1日

規程第14号

## （事業の目的）

第1条 社会福祉法人知多市社会福祉協議会（以下「本会」という。）が開設する知多市社協ヘルパーステーション（以下「事業所」という。）が行う指定訪問介護の事業（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、要介護者（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 事業所の訪問介護員は、利用者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ができるよう、入浴、排せつ、食事の介護等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。

- (1) 名称 知多市社協ヘルパーステーション
- (2) 所在地 知多市緑町32番地の6

## （職員の職種、員数及び職務の内容）

第4条 事業所に勤務する職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。

- (1) 管理者 1人

管理者は、事業所の従業者及び業務の管理を一元的に行うとともに、従業者に事業に関する法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行う。

- (2) サービス提供責任者 3人以上

サービス提供責任者は、次に掲げる事項を行う。

ア 訪問介護計画の作成・変更等を行い、利用の申込みに係る調整をすること。

イ 利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握し、サービス担当者会議への出席、利用者に関する情報の共有等居宅介護支援事業者等との連携に関すること。

ウ 訪問介護員に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達し、業務の実施状況を把握すること。

エ 訪問介護員の能力や希望を踏まえた業務管理、研修、技術指導その他サービス内容の管理について必要な業務等を実施すること。

(3) 訪問介護員 20人以上（常勤換算2.5人以上）

訪問介護員は、訪問介護の提供に当たる。

(4) 事務職員 1人

事務職員は、事業の実施に当たって必要な事務を行う。

（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 月曜日から金曜日までとする。ただし、国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日(以下「祝日法による休日」という。)及び12月29日から翌年の1月3日まで(祝日法による休日を除く。)を除く。

(2) 営業時間 午前8時30分から午後5時15分までとする。

(3) 訪問介護の提供時間は、年中無休の午前7時から午後9時までとする。

（事業の内容及び利用料等）

第6条 指定訪問介護の内容は次のとおりとし、指定訪問介護を提供した場合の利用料の額は、介護報酬の告示上の額とし、指定訪問介護が法定代理受領サービスであるときは、介護報酬告示上の額に当該利用者の介護保険負担割合証に記載された負担割合を乗じた額とする。

(1) 身体介護

(2) 生活援助

（通常の事業の実施地域）

第7条 通常の事業の実施地域は、知多市内とする。

（緊急時等における対応方法）

第8条 訪問介護員は、指定訪問介護の提供を行っているときに、利用者に病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治の医師等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）

第9条 事故が発生した場合、事業所は、速やかに関係市町及び利用者の家族等に連絡するとともに、必要な措置を講ずる。

2 事故が発生した場合は、事故の状況および事故に際して取った処置について記録する。

3 事故が発生した場合は、その原因を解明し、再発防止のための対策を講ずる。

4 利用者に対する指定訪問介護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。

（苦情処理）

第10条 事業所は、提供した指定訪問介護に係る利用者及びその家族からの

苦情に迅速かつ適切に対応するために、受付窓口の設置、担当者の配置、事実関係の調査の実施、改善措置、利用者又はその家族に対する説明、記録の整備その他必要な措置を講ずるものとする。

- 2 事業所は、提供した指定訪問介護に関する利用者及び家族からの苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録する。
- 3 事業所は、苦情がサービスの質の向上を図る上での重要な情報であるとの認識に立ち、苦情の内容を踏まえ、サービスの質の向上に向けた取り組みを行う。
- 4 事業所は、提供した指定訪問介護に関し、関係市町が行う調査に協力するとともに、質問若しくは照会に応じる。また、利用者又はその家族からの苦情に関して、関係市町が行う調査に協力するとともに、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必要な改善を行う。
- 5 事業所は、関係市町からの求めがあった場合には、前項の改善内容を報告する。
- 6 事業所は、提供した指定訪問介護に係る利用者又はその家族からの苦情に関して、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、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必要な改善を行う。
- 7 事業所は、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、前項の改善内容を報告する。

（虐待防止に関する事項）

第11条 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、次の措置を講ずるとともに、虐待を受けている恐れがある場合はただちに防止策を講じ関係市町へ報告する。

- (1) 虐待防止のための指針の整備
- (2) 虐待防止に関する責任者の選定及び設置
- (3) 成年後見制度の利用支援
- (4) 苦情解決体制の整備
- (5) 従業者に対する利用者の人権の擁護及び虐待の防止に係る研修（年1回以上）の実施
- (6) 虐待の防止のための対策を検討する委員会の開催（年1回以上）及びその結果について従業者への周知

（身体拘束等の禁止）

第12条 事業所は、指定訪問介護の提供に当たっては、利用者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（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、緊急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、次の措置を講ずるものとする。

- (1) 身体拘束等の適正化のための指針の整備
- (2) 従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修（年1回以上）の実施
- (3) 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会の開催（3月に1回以上）及びその結果について従業者への周知  
（その他運営についての留意事項）

第13条 事業所は、利用者に対して適切な指定訪問介護を提供するため、訪問介護員の勤務体制を整備するとともに、従業者の資質の向上を図るため、研修の機会を次のとおり設けるものとする。

- (1) 採用時研修 採用後1カ月以内
- (2) 継続研修 年1回

2 事業所は、従業者に対し、健康診断等を定期的実施する。

3 事業所は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備する。

4 事業所は、利用者に対する指定訪問介護の提供に関する記録を整備し、契約終了日から5年間保存する。

5 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。

6 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に含むものとする。

7 事業所は、適切な指定訪問介護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ずるものとする。

8 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は本会会長が定めるものとする。

附 則

この規程は、平成12年4月1日から施行する。

附 則

この規程は、平成13年4月1日から施行する。

附 則

この規程は、平成15年4月1日から施行する。

附 則

この規程は、平成16年9月1日から施行する。

附 則

この規程は、平成１７年４月１日から施行する。

附 則

この規程は、平成１８年４月１日から施行する。

附 則

この規程は、平成１８年１０月１日から施行する。

附 則

この規程は、平成２１年４月１日から施行する。

附 則

この規程は、平成２２年４月１日から施行する。

附 則

この規程は、平成２３年４月１日から施行する。

附 則

この規程は、平成２４年４月１日から施行する。

附 則

この規程は、平成２４年８月１日から施行する。

附 則

この規程は、平成２４年１０月１日から施行する。

附 則

この規程は、平成２４年１１月１日から施行する。

附 則

この規程は、平成２５年１月１日から施行する。

附 則

この規程は、平成２５年４月１日から施行する。

附 則

この規程は、平成２５年６月１日から施行する。

附 則

この規程は、平成２５年１０月１日から施行する。

附 則

この規程は、平成２６年６月１日から施行する。

附 則

この規程は、平成２７年６月１日から施行する。

(職員の員数の変更)

附 則

この規程は、平成２７年８月１日から施行する。

(利用料金の変更)

附 則

この規程は、平成２８年６月１日から施行する。

（職員の員数の変更）

附 則

この規程は、平成２９年４月１日から施行する。

（指定介護予防訪問介護及び介護予防訪問介護事業の名称変更）

附 則

この規程は、平成３０年４月１日から施行する。

（介護予防訪問介護事業の別制定及び職員の員数の変更）

附 則

この規程は、平成３１年４月１日から施行する。

（職員の員数の変更）

附 則

この規程の一部改正は、令和元年１０月１日から施行する。

（職員の員数の変更）

附 則

この規程の一部改正は、令和２年４月１日から施行する。

（職員の員数の変更）

附 則

この規程の一部改正は、令和２年６月５日から施行し、令和２年４月１日から適用する。

（職員の職務内容の変更）

附 則

この規程の一部改正は、令和２年７月３日から施行し、令和２年４月１日から適用する。

（職員の職務内容の変更）

附 則

この規程の一部改正は、令和２年８月１日から施行する。

（職員の員数の変更）

附 則

この規程の一部改正は、令和３年６月１日から施行する。

（職員の員数の変更）

附 則

この規程の全部改正は、令和４年４月１日から施行する。

（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の改正のため）

附 則

この規程の全部改正は、令和 5 年 4 月 1 日から施行する。  
(職員の員数の変更)