

社会福祉法人 阿蘇市社会福祉協議会

指定訪問介護事業所

ヘルパーステーションあそ運営規程

(事業の目的)

第1条 社会福祉法人 阿蘇市社会福祉協議会が開設するヘルパーステーションあそ(以下「事業所」という。)が行う訪問介護の事業(以下「本事業」という。)の適正な運営を行う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」という。)が、要介護状態又は要支援状態にある高齢者に対し、可能な限りその居宅に置いて、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、適切な指定訪問介護を提供する事を目的とする。

(運営の方針)

第2条 サービスの提供に当たっては、要介護状態の軽減若しくは悪化の防止、又は要介護状態となることの予防に資するよう目標を設定し、訪問介護計画を作成し、計画的にサービスを行う。但し、すでに居宅サービス計画が作成されている場合は当該居宅サービス計画にそった訪問介護計画を作成し、その実施状況、達成状況を記録する。

- 2 サービスの提供に当たっては、親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について、理解しやすいように説明する。
- 3 サービスの提供に当たっては、常に利用者の心身の状況、お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て、適切な相談及び助言を行う。
- 4 サービスの提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者、又は家族に対し、本事業の運営の概要を説明し、訪問介護員等の勤務体制を文書で示し、書面で同意を得る。
- 5 サービスの提供に当たっては、正当な理由なく訪問介護の提供を拒まない。
- 6 利用申込者に対し適切な訪問介護を提供することが困難であると考えた場合は当該利用申込者に係る居宅介護支援事業者へ連絡する等、必要な措置を速やかに行う。
- 7 訪問介護の提供を求められた場合は、その者の提示する被保険者証によって、被保険者資格、要介護認定等の有無及び要介護認定の有効期間を確かめる。
- 8 本事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健、医療、福祉サービスを提供するもの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 事業を行なう事業所の名称及び所在地は、次の通りとする。

- 1 名称 ヘルパーステーションあそ
- 2 所在地 阿蘇市内牧976番地2

(従業者の職種、員数及び職務の内容)

第4条 事業所に勤務する職種、員数、及び職務内容は次の通りとする。

1 管理者 1名(事業所長兼務)

管理者は、事業所の従事者の管理及び業務の管理を一元的に行う。

2 サービス提供責任者 2名以上(常勤)

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、利用者の自立にむけて目標設定し、この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を作成し、利用者、又はその家族に対し、サービス内容等について説明等を行うとともに、自らも訪問介護の提供にあたる。

3 訪問介護員等 介護福祉士 2.5名上(常勤換算)

訪問介護員等は、訪問介護の提供に当たる。

4 事務職員 1名 常勤職員(兼務)

必要な事務を行う。

(営業日及び営業時間)

第5条 事業所の営業及び営業時間は、次の通りとする。

1 営業日 月曜日から日曜日までとする(振替休日制)。ただし、12月29日から1月3日までを除く。

2 営業時間 午前8時30分から午後5時15分までとする。但し、特別の需要がある場合はこの限りではない。

3 電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。

(訪問介護の内容及び利用料等)

第6条 訪問介護の内容及び利用料は次のとおりとする。

1 1 身体介助

2 生活援助

2 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(介護報酬告示)によるものとし、当該指定訪問介護員が法定代理受領サービスである時は、介護保険負担割合証に記載の割合とする。法定代理受領サービス以外であるときは、介護報酬告示上の額とする。

3 前項の支払いを受ける額のほか利用者の選定により通常の事業の実施地域以外の地域に居住する利用者に対し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は、実施地域を超える地点から1km当たり20円(往復)を乗じた額の支払いを受けるものとする。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した上で、支払いに同意する旨の文書に署名(記名押印)を受ける。

4 事業所は、法定代理受領サービスに該当しない訪問介護に係る利用料の支払いを受けた場合は、提供したサービスの内容、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。

- 5 指定訪問介護を提供した際には、当該指定訪問介護の提供日及び内容、当該指定訪問介護について法第41条第6項（法第53条第4項において準用する場合を含む。）の規定により、利用者に代わって支払いを受ける居宅介護サービス費又は居宅支援サービス費の額その他必要な事項を記載した書面又はこれに準ずる書面に記載する。

（緊急時等における対応方法）

第7条 訪問介護員等は、訪問介護実施中に、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）

第8条 利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族、当該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、必要な措置を行う。

- 2 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。

（通常の事業の実施地域）

第9条 通常の事業の実施地域は原則として、阿蘇市内とする。

（訪問介護計画の作成）

第10条 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、指定訪問介護の目標、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を作成する。

- 2 前項の訪問介護計画は、既に居宅サービス計画が作成されている場合は、当該計画の内容に沿って作成する。
- 3 サービス提供責任者は、第1項の訪問介護計画を作成した際には、利用者又はその家族にその内容を説明する。
- 4 サービス提供責任者は、訪問介護計画作成後においても、当該訪問介護計画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の変更を行う。
- 5 第1項から第3項までの規定は、前項に規定する訪問介護計画の変更について準用する。

（虐待防止のための措置に関する事項）

第11条 事業所は、利用者の人権擁護・虐待の防止の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。）を定期的で開催するとともに、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) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。

(身体拘束等禁止)

第12条 事業所は、サービスの提供に当たって、利用者又は他の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。

- 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。

- 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。

- (1) 身体拘束等の適正化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) 身体拘束等の適正化のための指針を整備する。
- (3) 従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施する。

(感染症の予防及びまん延防止について)

第13条 事業所は、事業所内外での感染症の発生及びまん延防止のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じる。

- (1) 感染症の発生及びまん延防止を啓発・普及するための研修や訓練の実施を定期的に行い、研修を通じて、感染症対策の向上や知識や技術の向上に努める。
- (2) 感染症の発生及びまん延防止のための指針を定める。
- (3) 感染症の発生及びまん延防止のための対策を検討する委員会を概ね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図る。

(業務継続計画の策定等)

第14条 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する訪問介護の提供を実施するため、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。

- 2 事業所は従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施するものとする。
- 3 事業所は定期的業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとする。

(その他の運営についての留意事項)

第15条 訪問介護事業所は、ホームヘルパー等の資質向上を図るために研修の機会を次のとおり設けるものとし、また業務体制を整備する。

- 1 採用時研修 採用後 1ヶ月以内
- 2 継続研修 年2回
- 2 従業者は業務上知り得た利用者、又その家族の秘密を漏らしてはならない。
- 3 従業者であったものに、業務上利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従事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、従事者との雇用契約の内容とする。
- 4 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。又、自らそのサービスの質の評価を行い問題があれば改善する。
- 5 訪問介護員等は、同居家族に対して訪問介護の提供をしてはならない。
- 6 訪問介護を受けている利用者が、正当な理由なしに訪問介護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求められた場合や、偽り、その他不正な行為によって保険給付を受け、又は受けようとした時は、遅滞なく意見を付してその旨を市町村へ通知する。
- 7 居宅介護支援事業者、又はその従業者に対し、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。
- 8 訪問介護員は身分証明書を携行し、初回訪問時、及び利用者、又は家族から求められたときは、これを提示する。
- 9 サービス担当者会議において、利用者の個人情報を用いる場合は、当該家族の同意をあらかじめ文書により得ておく。
- 10 本事業所は、設備、備品及び会計、利用者に対する訪問介護の提供に関する諸記録を整備し、その完結の日から5年間保存しなければならない。
- 11 この規定に定める事項以外、運営に関する重要事項は社会福祉法人阿蘇市社会福祉協議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。

附則

この規程は、平成17年2月11日から施行する。

この規程は、平成17年8月5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21年3月1日から施行する。

この規程は、平成21年4月20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2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27年8月5日から施行する。

この規程は、令和2年4月1日から施行する。

この規程は、令和5年2月1日から施行する。

この規程は、令和5年10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。

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あそ
申請するサービスの種類	訪問介護事業

措置の概要	
1.	<p>利用者からの相談又は苦情等に対する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置 利用者及びその家族からの相談及び苦情については、以下の窓口で対応します。</p> <p>① 熊本県阿蘇市内牧976番地-2（阿蘇市社会福祉協議会内） ② 阿蘇市社協ヘルパーステーションあそ ③ TEL：0967（32）1127 FAX：0967（32）4940 ④ 対応時間：午前8時30分～午後5時15分 ※ ただし、上記時間以外も、ご要望があれば対応します。</p> <p>⑤ 担当者：サービス提供責任者 吉良 清美・後藤麻美・濱村 そよぎ 家入 洋子・中西 栄子 苦情受付担当者 在宅支援課長</p> <p>⑥ 担当者不在時の対応：上記担当者が不在のときは、当事業所の他の訪問 介護員（ヘルパー）がお受けします。</p> <p>⑦ 備考：</p>
2.	<p>円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者及びその家族からの苦情をお受けしたときは、まず上記担当者が苦情の内容をお聞きし、（1）及び（2）の手順により処理します。 ・苦情内容及び処理経過については苦情処理台帳として記録保存し、その後のサービス提供に役立てるようにします。 ・苦情処理は他の業務に優先して行うものとし、次回のサービス提供時（訪問時）までには苦情を解決し、利用者の方が安心してサービスが受けられるよう最大限の努力を行います。 <p>（1）苦情を申し立てられた方に内容説明を行うことにより、苦情がその場で解決可能なものであれば、その場で速やかに解決を図り同意を得ることとしますが、この場合も管理者には必ず報告します。</p> <p>（2）-1 苦情がその場で解決困難ものであった場合、苦情の原因となっていることについて、訪問による利用者等からの聞き取りや、担当訪問介護員への内容確認により、事情（事実）を把握します。</p> <p>（2）-2 その後翌日までには事業所内で検討会議を開き、当事業所が改善すべき点を整理した苦情処理策を作成し、その日のうちに利用者等の苦情を申し立てた方に説明し、同意を得ます。</p> <p>（2）-3 上記の苦情内容及び処理経過においては、利用者に居宅サービス計画（ケアプラン）作成を担当している介護支援専門員（ケアマネジャー）にその都度報告し、必要な指示を受けます。</p>

(2)-4 管理者は、利用者等から苦情のあった事項について、その後のサービス提供者の中で真に改善されているか、担当の訪問介護員のみならず利用者等にも確認し、改善されていないと判断される場合は、他の訪問介護員に変更する等して、利用者等の意向に沿ったサービス提供がなされるように十分な配慮を行います。

(2)-5 上記の流れにより苦情の解決を図った後も、利用者及び担当介護支援専門員とは常時連携を図り同じような苦情が再発しないように十分に注意してサービスの提供を行います。

3. その他の参考事項

- ・当事業所が行う訪問介護に対する苦情については、当事業所で責任を持って対応しますが、利用者及びその家族の方は、他の機関（市町村、国民健康保険団体連合会）への申立てもできますので希望されるなら必要な協力を行います。
- ・当事業所に対する利用者等からの苦情について、市町村又は国民健康保険団体連合会が行う調査等に協力し、改善等の指示を受けた場合は速やかに改善します。
- ・当事業所が行う訪問介護の提供により、利用者に対して賠償すべき事故が発生した時は、速やかに賠償します。
- ・訪問介護計画及び居宅サービス計画は利用者の希望を踏まえて作成されております。

変更を希望される場合は速やかに応じますので、お申し付けください。

担当の訪問介護員の変更や、他の訪問介護事業所への変更希望（当事業所との契約の解除を含む）にも速やかに応じます。