社会福祉法人　欣彰会　敬寿園ホームヘルパーステーション

家事支援型訪問サービス
運営規程

（事業の目的）

第１条　社会福祉法人欣彰会が設置する敬寿園ホームヘルパーステーション（以下「事業所」という。）において実施する家事支援型訪問サービス事業（以下「事業」という。）における適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、要支援状態等の方の全ての利用者に対し、柔軟で幅広い訪問介護サービスの円滑な運営管理を図るとともに、利用者の立場に立った適切な訪問介護等のサービスの提供を確保することを目的とする。

（運営の方針）

第２条　事業の実施にあたっては、利用者の意志及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとする。事業所が実施する事業は、日常生活に必要な家事支援等について、その利用者が可能な限りその者の居宅において、心身の状態を踏まえながら利用者の生活機能の維持又は生活意欲の向上をめざすものとする。

２　利用者の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じた自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる援助をし、利用者の自立の可能性を最大限引き出す支援を行うものとする。

３　家事支援型訪問サービスでは、訪問介護サービス内容にある生活援助のみを実施するもので、サービス提供者は訪問介護職員だけでなく地域住民等の参画により柔軟かつ多様なサービス支援を行うものとする。

４　事業の実施にあたっては、地域や家族との結びつきを重視し、関係市町村、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者及び他の居宅サービス事業者並びに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との密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

５　訪問介護サービス等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、関係機関への情報の提供を行う。

（事業所の名称等）

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　敬寿園ホームヘルパーステーション

（２）所在地　さいたま市見沼区大字片柳１２９８番地

（従業者の職種、員数及び職務の内容）

第４条　事業所における従業者の職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。

（１）管理者　　１名（兼務）

管理者は、事業所の職員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　　１名以上（常勤）

介護福祉士、旧訪問介護員養成研修１級課程（これに相当する研修を含む。以下同じ。）

修了者サービス提供責任者は、事業所に対する指定訪問介護、介護予防訪問介護サービス、家事支援型訪問サービスの利用の申し込みに関わる調整、利用者及び家族等からの相談に応じ、訪問介護職員等に対す

る技術指導、訪問介護計画の作成、関係機関との連絡調整等を行う。

⑶ 家事支援型訪問サービスの訪問介護員等　１名以上

介護福祉士、旧訪問介護員養成研修１・２級課程（これに相当する研修を含む。以下同じ。）修了者並びに一定の研修受講者（さいたま市が定める研修を受講した者）訪問介護員等は、生活援助の提供にあたる。

（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、次のとおりとする。

（１）営業日　　月曜日から日曜日までとする。

（２）営業時間　６時００分から２２時００分までとする。

（３）上記の営業日、営業時間、サービス提供時間のほか、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６条　家事支援型訪問サービスの内容は次のとおりとし、その提供した場合の利用料の額は、さいたま市第１号事業に要する費用の額の算定の基準に定める額とし、そのサービス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に応じた額の支払いを受けるものとする。

（１）　生活援助…原則１週に１回

第７条　通常の事業の実施地域を越えて行う事業に要する交通費は、その実費を徴収する。

（１）さいたま市境から、片道おおむね５キロ未満　　１００円

（２）さいたま市境から、片道おおむね５キロ以上　　２００円

２　前項の利用料等の支払いを受けたときは、利用者又はその家族に対し、利用料とその他の利用料（個別の費用ごとに区分したもの）について記載した領収書を交付する。

３　訪問サービスの提供の開始に際しては、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に関し事前に文書で説明した上でその内容及び支払いに同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けるものとする。

（通常の事業の実施地域）

第８条　通常の事業の実施地域は、さいたま市の区域とする。

（衛生管理等）

第９条　従事者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。

（緊急時等における対応方法）

第１０条　従事者は、訪問介護等のサービス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、速やかに主治医に連絡する等の措置を講じるとともに、管理者に報告する。また、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じるものとする。

２　訪問介護等のサービスの提供により事故が発生した場合は、利用者の所在する市町村、利用者の家族、利用者に係る地域包括支援センター、居宅介護支援事業者等に連絡するとともに、必要な措置を講じるものとする。

３　利用者に対する訪問介護等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、損害賠償を速やかに行うものとする。

（非常災害対策）

第１１条　非常災害に備えて、消防計画、風水害、地震等の災害に対処するための具体的な計画を作成し、防火管理者または火気・消防等についての責任者を定め、それらを定期的に従事者へ周知するとともに、年１回以上、避難、救出その他必要な訓練を行うものとする。

２　職員は、非常災害が発生した場合であっても、必要なサービスが継続的に提供できる体制を構築する観点から、事業継続計画を策定し、定期的に研修を実施、訓練（シミュレーション）の実施を行うものとする。

（１）事業継続計画は、以下の２つの事態に対応するものとする。

ア　非常災害時

イ　感染症まん延時

（苦情処理）

第１２条　訪問介護等のサービスの提供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必要な措置を講じるものとする。

２　事業所は、提供した訪問介護等のサービスに関し、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　事業所は、提供した訪問介護等のサービスに係る利用者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、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する。

（個人情報の保護）

第１３条　事業所は、利用者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り扱いのためのガイドライン」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その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必要に応じて利用者又はその代理人の了解を得るものとする。

３　従事者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持するものとする。

４　事業所は、従事者であった者に、業務上知り得た利用者又は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るべき旨を、従業者との雇用契約の内容とするものとする。

（身体拘束について）

第１４条　利用者生命や身体を保護するため、緊急やむを得ない場合をのぞき、身体拘束、その他利用者の行動を制限する行為を行わない事。なお、緊急やむを得ず身体拘束が必要と判断した場合には、本人またはご家族に対して、ご同意を頂いてから対応をさせて頂く事とする。

（虐待防止に関する事項）

第１５条　事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等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を定期的開催する。

（２）　虐待防止のための指針を整備する。

（３）　職員に対し、虐待防止のための研修を定期的に実施する。

（４）　虐待防止のための措置を適切に実施する為の担当者を配置する。

２　事業所は、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。

（ハラスメント対策について）

第１６条　事業所は、法人の定められた規定・方針に基づき、ハラスメントの予防及び対策を行うものとする。

（１）法人で定められた規定及び方針について、職員へ周知・啓発を行う。

（２）相談に応じ、適切に対応するために必要な体制を整備する。

（その他運営に関する重要事項）

第１７条　利用者及びそのご家族、その他関係者（以下「利用者等」）は、社会通念上相当と認められる範囲を超える言動（以下「カスタマーハラスメンメント」）を行ってはならない。

（１）職員に対する身体的な攻撃（暴行等）

（２）職員に対する精神的な言動（暴言、威嚇、名誉棄損、侮辱、長時間の拘束等）

（３）契約で定められた範囲を超える過度なサービスの要求

（４）プライバシーの侵害、SNS 等を利用した不当な誹謗中傷等

２　事業所は利用者等によるカスタマーハラスメントが認められた場合には、次に掲げる事項の対応を行う。

（１）事実確認

（２）当該行為の中止を求め職員の安全確保と必要に応じた適切な措置を講ずる

（３）改善が見られない悪質なもしくは事業運営に重大な支障を及ぼすと認められた場合は、サービスの一時中断、面会制限、連絡窓口の一本化、その他必要な措置を講ずる

（４）契約の継続を著しく困難とする重大な背信行為の場合は、契約の解除をする事ができる

（５）事業所は職員の安全確保及び適切なサービス提供体制の維持の為に、相談体制、職員研修対応マニュアル等を整備し、必要に応じて関係機関と連携しながら対応するものとする。

第１８条　事業所は、従業者の資質向上のために研修の機会を設けるものとし、また、業務体制を整備する。

（１）採用時研修を、採用１か月以内に行う。

（２）採用後研修を、年に１回以上実施する。

２　事業所は、訪問介護等のサービスに関する諸記録を整備し、そのサービス提供をした日から最低５年間は保存するものとする。

３　この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は社会福祉法人欣彰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。

（事業の廃止又は休止の届出及び便宜の提供）

第１９条　事業所は、事業を廃止し、又は休止しようとするときは、その廃止又は休止の日の一月前までに、次に掲げる事項をさいたま市へ届け出なければならない。

（１）廃止し、又は休止しようとする年月日

（２）廃止し、又は休止しようとする理由

（３）現に訪問サービスを受けている者に対する措置

（４）休止しようとする場合にあっては、休止の予定期間

附　則

この規程は、平成２９年　４月１日から施行する。

この規定は、令和　５年１０月１日から施行する。

この規定は、令和　８年　８月１日から施行する。