

# ヘルパーステーションオリブ山 運営規程

## (訪問介護)

### 〈事業の目的〉

第1条 社会医療法人葦の会が開設するヘルパーステーションオリブ山が行う訪問介護事業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または訪問介護員研修修了者を身体上または精神上の障害により日常生活を営むのに支障がある要介護状態の高齢者及び重度の身体障害者・精神障害者の家庭に派遣し、適切な訪問介護を提供することで、対象者が健全且つ安心した日常生活を営むことができるよう援助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、派遣対象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、排泄、食事の介助、その他の生活全般にわたる援助を行う。
- 2 訪問介護員の派遣事業の開始にあたっては、関係市町村、地域の保健・福祉・医療サービスとの密接な連携に努め、協力と理解のもとに適切な運営を図るものとする。
  - 3 訪問介護員は利用者及び家族の介護負担を軽減し、必要とする質の高いサービスを提供する。
  - 4 訪問介護員の資質向上のため、研修の機会を確保するように努める。
  - 5 利用者及び家族のニーズを的確に把握し、それに対応しながら利用しやすい事業所を目指す。

### 〈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。

- I 名称：社会医療法人 葦の会 ヘルパーステーションオリブ山
- II 所在地：沖縄県那覇市首里石嶺町1丁目151-5  
ネクスコート濱元1階

### 〈職員の職種、員数及び職務内容〉

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。

職 種		員数	職 務 内 容
管理者	准看護師	1名	事業所の従事者の管理及び業務の管理
サービス提供責任者	介護福祉士	4名以上	訪問介護の利用申込みに係わる調整 訪問介護員に対する技術指導 訪問介護計画の作成
訪問介護員	常勤	1名以上	訪問介護の提供
	非常勤	11名以上	

〈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。

I 営業日：月曜日～金曜日（但し、台風時・12/31～1/3は除く）

II 営業時間：午前8時30分～午後5時30分

サービス提供時間は0時から24時間、365日

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 訪問介護の内容は次の通りとし、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介護報酬の告示上の額とし、当該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各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。

一、身体の介護に関すること

ア、食事の介助

イ、排泄の介助

ウ、衣類着脱の介護

エ、入浴の介助

オ、身体の清拭、洗髪

カ、通院等の介助、その他必要な身体の介護

二、生活の援助に関すること

ア、調理

イ、衣類の洗濯、補修

ウ、住居等の掃除、整理整頓

エ、生活必需品の買い物

オ、その他必要な家事

三、相談、助言に関すること

生活、介護に関する相談、助言

四、交通費に関しては無料とする

但し、通常の事業の範囲を超えた遠距離の訪問介護に要した交通費に関しては、その実費相当額を徴収する。

五、キャンセル料に関すること

訪問介護の利用の中止についての申し入れがなかった場合には、次のとおりキャンセル料の支払いを受けることができるものとする。ただし、体調や容体の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合は、不要とする。

(1)訪問予定時間の前日17:30までに連絡を受けた場合 (無料)

(2)訪問予定時間に介護員が訪問し、私用でキャンセルした場合 (800円+税)

六、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）を受けることとする。

〈衛生管理等〉

第7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。

2 事業所は、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実施する

#### 〈緊急時等における対応方法〉

第8条 従事者は、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、速やかに主治医に連絡する等の措置を講じるとともに、事業所（サービス提供責任者及び管理者）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。

#### 〈苦情処理〉

第9条 訪問介護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、提供した訪問介護に関し、介護保険法第23条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。

4 事業者は、利用者が苦情申立を行った場合、これを理由としていかなる不利益な扱いもいたしません。

#### 〈地域との連携等〉

第10条 事業所は、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サービス提供をする場合には、当該建物に居住する利用者以外の者に対してもサービス提供を行うよう努めるものとする。

#### 〈事故発生時の対応〉

第11条 訪問介護の提供により事故が発生した場合は、事故の状況及び事故に際してとった処置について記録し、後日速やかに事故報告書として市に報告しなければならない。

2 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。

#### 〈記録の保管期間について〉

第12条 事業所は、利用者に対する訪問型サービスの提供に関する記録等を整備し、その完結の日から5年間保存するものとする。

- (1) 指定居宅サービス事業者等との連絡調整に関する記録
- (2) 個々の利用者ごとに次に掲げる事項を記載した利用者台帳
  - ア 居宅サービス計画
  - イ アセスメントの結果の記録
  - ウ サービス担当者会議等の記録
  - エ モニタリングの結果の記録
- (3) 規定による市町村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採った処置についての記録

#### 〈個人情報保護〉

- 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あらかじめ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べき旨を、従業者との雇用契約の内容とするものとする。

#### 〈通常の事業の実施地域〉

- 第14条 事業の実施地域は、那覇市、首里（石嶺町、久場川町、汀良町）の地区とする。  
（上記地域以外でもご希望の方はご相談下さい）。

#### 〈高齢者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・虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講じるものとする。
- (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。）を定期的に開催するとともに、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) 虐待を防止する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設置する。
- 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。

#### 〈感染対策の強化について〉

- 第16条 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、次に掲げる措置を講じます。
- 1 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
  - 2 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

- 3 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をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
- 4 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しています。
- 5 従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

#### 〈身体拘束廃止について〉

- 第17条 事業者は、当該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、利用者に対する具体的拘束その他の行動を制限する行動を行わない。
- 2 やむを得ず、身体拘束を行う場合には身体拘束の内容、目的、緊急やむを得ない理由、拘束の時間、時間帯、期間等を記載した説明書、経過観察記録、検討記録等、記録の整備や手続きなど厚生労働省が策定した「身体拘束ゼロへの手引き」を遵守し適正な取り扱いによりおこなうものとする。

#### 〈認知症ケアについて〉

- 第18条 従業者に対する研修の実施について
- 事業所は、認知症に関する十分な知識と理解を習得し、専門性と資質の確保・向上を目的とし定期的に研修を実施する。
- 2 認知症ケアの方法について  
認知症高齢者への対応として、総合的なアセスメントを踏まえ環境、チームケアを統一することで認知症高齢者のニーズに即した生活支援を行う。  
パーソンドケア（いつでも、どこでも、その人らしく）本人の自由意思を尊重したケアを実践する

#### 〈ハラスメント対策について〉

- 第19条 事業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。
- 1 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。
    - (1) 身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
    - (2) 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
    - (3) 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となります。
  - 2 ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。
  - 3 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
  - 4 ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

#### 〈業務継続計画の策定等〉

- 第20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（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、定期的に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。

#### 〈サービス提供の記録〉

第21条 指定訪問介護の実施ごとに、活動日誌又は、電磁的記録を行う。

- 2 指定訪問介護の実施ごとに行う活動日誌又は、電磁的記録は完結の日から5年間保存するものとする。
- 3 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができるものとする。

#### 〈記録の開示について〉

第22条 利用者は、事業者が管理保存しているサービス提供記録等の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

#### 〈研修の実施について〉

第23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する。

- (1) 採用時研修 採用後1か月以内
- (2) 継続研修 年3回以上

#### 〈居宅介護支援事業者に対する利益供与の禁止〉

第24条 指定訪問介護事業者は、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対償として、金品その他の財産上の利益を供与してはならない。

#### 〈その他運営に関する重要事項〉

第25条 訪問介護事業所は、訪問介護員の資質向上のための研修機会を設けまた勤務態勢を整備する。

- 2 訪問介護員等は正当な理由がある場合を除き、その業務上知り得た利用者または家族等の秘密を漏らさないものとする。
- 3 訪問介護員等はその勤務中、常に身分証明書を携行するものとし、派遣対象世帯を訪問する都度、原則として本人または世帯員の確認を受けるものとする。
- 4 この事業を行うため、訪問日程表、訪問介護員活動記録、訪問介護員派遣台帳を整備するものとする。
- 5 個人情報を利用する事については、本人・家族より事前に文章で同意を得る事とする。

#### 〈事業の廃止又は休止の届出及び便宜の提供〉

第26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) 現に訪問介護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

〈訪問介護員の禁止行為〉

- ・同居家族に対するサービス提供の禁止
- ・正当な理由なく業務上知り得た秘密を漏らしてはならない
- ・利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
- ・主として利用者が使用する居室以外の掃除等
- ・草むしり、花木の水やり ・ 植木の剪定等の園芸
- ・犬の散歩等、ペットの世話等
- ・家具、電気器具等の移動、修繕、模様替え
- ・大清掃、窓ガラス磨き、床のワックスがけ

〈事務所不在時の連絡先〉

◎ T E L : 090-6857-8819

〈苦情に関する責任者〉

訪問介護員に対しての苦情ならびに御要望に関しては、下記の通り御連絡をお願いします。

- ◎ 苦 情 窓 口 : 担当責任者 並里優子、西銘武敏  
886-7983
- ◎ 苦情解決責任者 : 管理者 仲筋勝江
- ◎ 対 応 日 時 : 月曜日 ~ 金曜日 (8:30~17:00)
- ◎ 苦情内容は秘密保持を原則とします。

〈附則〉

この規程は、平成12年 4月 1日から施行する。  
この規程は、平成13年 4月 1日から施行する。  
この規程は、平成13年 7月 9日から施行する。  
この規程は、平成14年 3月 1日から施行する。  
この規程は、平成14年 4月 1日から施行する。  
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14年 7月 1日から施行する。  
この規程は、平成14年 8月 1日から施行する。  
この規程は、平成15年 1月 1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15年 7月 10日から施行する。  
この規程は、平成15年 10月 10日から施行する。  
この規程は、平成15年 12月 2日から施行する。  
この規程は、平成17年 1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 2月 1日から施行する。  
この規程は、平成26年 9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27年 12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29年 9月 1日から施行する。  
この規程は、平成29年 10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30年 9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 1年 10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 6年 8月 1日から施行する。