

浜玉荘ホームヘルプサービス運営規程

(事業の目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人唐津福祉会が開設する浜玉荘ホームヘルプサービスが行う指定訪問介護事業（以下「訪問介護」という。）の運営及び利用について必要な事項を定め事業の円滑な運営を図ることを目的とする。

(運営方針)

第2条 利用者の意思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。

- 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自立した日常生活を営むことが出来るよう訪問介護計画を作成し、計画に沿って、入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行う。
- 3 地域との結びつきを重視し、関係市町村等保険者（以下「保険者」という。）、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター及び他の居宅サービス事業者、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努める。

(事業の運営)

第3条 訪問介護の提供にあつては、事業所の訪問介護員によってのみ行うものとし、第三者への委託は行わないものとする。

(事業所の名称等)

第4条 事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

- (1) 名称 浜玉荘ホームヘルプサービス
- (2) 所在地 佐賀県唐津市浜玉町東山田2399番地

(職員の区分及び員数)

第5条 事業所に勤務する職員の区分及び員数は、次のとおりとする。

- (1) 管理者 1人（兼務）
- (2) サービス提供責任者 1人以上（兼務）
- (3) 訪問介護員 2. 5人以上

(職員の職務分掌)

第6条 職務の分掌は、次のとおりとする。

- (1) 管理者
 - ア 職員の業務の管理を一元的に行う。
 - イ 事業所に従事する訪問介護員に対し、遵守すべき事項について指揮命

令を行う。

(2) サービス提供責任者

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

ア 訪問介護計画に基づき訪問介護の提供にあたる。

(勤務体制の確保)

第7条 利用者に対して適切な訪問介護を提供できるよう、職員の勤務体制を確保する。

2 職員の資質の向上のために、その研修の機会を確保する。

(営業日及び営業時間)

第8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 | 営業時間は24時間営業とする。 |
| 昼間帯 | 午前8時から午後6時まで |
| 早朝・夜間帯 | 午前6時から8時まで及び午後6時から10時まで |
| 深夜帯 | 午後10時から翌日の午前6時まで |
| (3) 連絡体制 | 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)

第9条 訪問介護の内容は次のとおりとする。

- (1) 身体介護に関すること
- ア 排泄・食事介助
 - イ 清拭・入浴・身体整容
 - ウ 体位変換
 - エ 移動・移乗介助、外出介助
 - オ その他の必要な身体介護
- (2) 生活援助に関する内容

- ア 調理
- イ 衣類の洗濯、補修
- ウ 住居の掃除、整理整頓
- エ 生活必需品の買い物
- オ その他必要な家事

(利用料および利用料等の受領)

第10条 訪問介護を提供した場合の利用料の額は、介護報酬告示上の額とし、そのサービスが法定代理受領サービスであるときは、利用料のうち各利用者の負担割合に応じた額の支払いを受けるものとする。

2 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の額は介護報酬告示上の額とし、当該告示上の額の支払いを受けるものとする。その際、訪問介護に係る居宅介護サービス費用基準額との間に、不合理な差額が生じないように留意する。

3 前2項の支払を受ける額のほか、通常の事業の実施地域を超えて行う事業に要する交通費は、通常の事業実施地域を超えた地点から、居宅までの距離(往復)の費用を徴収する。

4 前3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等に対し、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。

5 訪問介護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等に対し、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。

6 費用を変更する場合には、あらかじめ、前項と同様に利用者又はその家族等に対し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。

(事業の実施地域)

第11条 訪問介護の通常の事業実施地域は、次のとおりとする。

- (1) 佐賀県唐津市

(内容及び手続きの説明及び同意)

第12条 訪問介護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等に対し、運営規程の概要、訪問介護員等の勤務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、当該提供の開始について利用申込者の同意を得るものとする。

(提供拒否の禁止)

第13条 訪問介護の利用申込みがされた場合は、正当な理由なく訪問介護の提供を拒んではならない。

(サービス提供困難時の対応)

第14条 通常の事業の実施地域等を勘案し、利用申込者に対し自ら適切な訪問介護を提供することが困難であると認めた場合は、当該利用申込者に係る居宅介護支援事業者又は介護予防支援事業者（以下、「居宅支援事業者等」という。）への連絡、適当な他の指定訪問介護等事業者等を紹介その他の必要な措置を行う。

(受給資格等の確認)

第15条 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、要介護認定又は要支援認定（以下「要介護認定等」という。）の有無及び要介護認定等の有効期間を確かめるものとする。

2 前項の被保険者証に認定審査会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、訪問介護等を提供するように努める。

(要介護認定等の申請に係る援助)

第16条 訪問介護の提供の開始に際し、要介護認定等を受けていない利用申込者については、要介護認定等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、当該利用申込者が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。

2 居宅介護支援等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、要介護認定等の更新の申請が、遅くとも当該利用者が受けている要介護認定等の有効期間が終了する30日前にはなされるよう、必要な援助を行う。

(心身の状況等の把握)

第17条 訪問介護の提供にあたっては、利用者に係る居宅介護支援事業者等が開催する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る。

(居宅介護支援事業者等との連携)

第18条 訪問介護を提供するにあたっては、居宅介護支援事業者等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密接な連携に努める。

2 訪問介護の提供の終了に際しては、利用者又はその家族等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等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の密接な連携に努める。

(法定代理受領サービスの提供を受けるための援助)

第19条 訪問介護の提供の開始に際し、利用申込者が介護保険法施行規則第64条の各号のいずれにも該当しないときは、当該利用申込者又はその家族等に対し、居宅サービス計画（以下「居宅サービス計画等」という。）の作成を居宅介護支援事業者等に依頼する旨を保険者に対して届け出ること等により、訪問介護等の提供を法定代理受領サービスとして受けることができる旨の説明及び、居宅介護支援事業者等に関する情報を提供する、その他の法定代理受領サービスを行うために必要な援助を行う。

（居宅サービス計画等に沿ったサービスの提供）

第20条 居宅サービス計画等が作成されている場合は、当該計画に沿った訪問介護を提供する。

（居宅サービス計画等の変更の援助）

第21条 利用者が居宅サービス計画等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等への連絡その他の必要な援助を行う。

（身分を証する書類の携行）

第22条 訪問介護員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等から求められたときは、これを提示する。

（サービスの提供記録）

第23条 訪問介護を提供した際には、当該訪問介護の提供日及び内容等について、利用者に代わって支払いを受ける居宅介護サービス費の額その他必要な事項を、利用者の居宅サービス計画等を記載した書面等に記載する。

2 訪問介護を提供した際には、サービスの提供日、提供した具体的なサービスの内容、利用者の心身の状況その他必要な事項を記録するとともに、サービス事業者間の密接な連携等を図るため、利用者又はその家族等からの申出が合った場合には、文書の交付その他適切な方法により、その情報を利用者又はその家族等に対して提供しなければならない。

（保険給付の請求のための証明書の交付）

第24条 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には、提供した訪問介護等の内容、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交付する。

（基本取扱方針）

第25条 訪問介護は、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、その目標を設定し計画的に行う。

- 2 自らその提供する訪問介護等について、目標達成の度合いや利用者及びその家族等の満足度等について常に評価を行うとともに、訪問介護計画の修正を行うなど、その改善を努める。

(具体的取扱方針)

第26条 訪問介護の方針は、次に掲げるところによるものとする。

- (1) 訪問介護の提供にあたっては、第27条第1項に規定する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) 訪問介護の提供にあたっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族等に対し、訪問介護等の提供方法等について、理解しやすいように説明を行う。
- (3) 訪問介護の提供にあたっては、介護技術の進歩に対応し、適正な介護技術をもってサービスの提供を行う。
- (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等に対し適切な相談及び援助を行う。

(訪問介護計画の作成)

第27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、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、サービスの提供を行う期間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の作成にあたって、既に居宅サービス計画等が作成されている場合は、当該訪問介護計画等が居宅サービス計画等に沿ったものであるか確認し、必要に応じて変更する。
- 3 サービス提供責任者は、訪問介護計画を作成にあたっては、その内容について利用者又はその家族等に対して説明し、文書による同意を得た上で交付を行うものとする。また、その実施状況や評価についても説明を行うものとする。
- 4 サービス提供責任者は、訪問介護計画等を作成した際には、当該訪問介護計画等を利用者又はその家族等へ交付する。
- 5 サービス提供責任者は、訪問介護計画作成においても、他の訪問介護員等の行うサービスが訪問介護計画に沿って実施されているかについて把握するとともに、助言、指導等必要な管理を行うものとする。
- 6 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。

(同居家族等に対するサービス提供の禁止)

第28条 訪問介護員等は、利用者の同居の家族等に対する訪問介護の提供を行ってはならない。

(利用者に関する保険者への通知)

第29条 訪問介護を受けている利用者が次の各号のいずれかに該当する場合には、遅滞なく、意見を付してその旨を保険者に通知する。

- (1) 正当な理由なしに訪問介護及び利用に関する指示に従わないことにより、要介護状態の程度を増進させたと認められるとき。
- (2) 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とき。

(虐待防止に関する事項)

第30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) 虐待を防止するための委員会(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、職員に周知徹底を図る。
 - (2) 虐待の防止のための指針を整備する。
 - (3) 職員に対し、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。
- 2 事業所は、サービス提供中に、当該事業所訪問介護員等又は養護者(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、これを保険者に通報するものとする。

(掲示)

第31条 当該事業所の見やすい場所に、運営規程の概要、訪問介護員等の勤務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掲示する。

(緊急時における対応方法)

第32条 訪問介護員等は、現に訪問介護の提供を行っているときに利用者の病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師等又は事業者が定めた協力医療機関への連絡を行う等の必要な措置を行う。

(事故発生の防止及び発生時の対応方法)

第33条 事業所は、事故の発生又はその再発を防止するため、次の各号に定める措置を講じるものとする。

- (1) 事故が発生した場合の対応は、次号に規定する報告の方法等が記載された事故発生の防止のための指針を整備すること。
- (2) 事故が発生した場合又はそれに至る危険性がある事態が生じた場合に、

当該事実が報告され、その分析を通じた改善策を職員に周知徹底する体制を整備すること。

- (3) 事故発生の防止のための委員会及び職員に対する研修を定期的に行うこと。
- 2 利用者に対する訪問介護の提供により事故が発生した場合は、保険者、当該利用者の家族等、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、必要な措置を講じるものとする。
- 3 前項の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をするとともに、その原因を解明し、再発を防止するため必要な措置を講じるものとする。
- 4 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は、損害賠償を速やかに行うものとする。

(秘密保持等)

- 第34条 訪問介護に従事する訪問介護員等は、正当な理由なく、その業務上知り得た利用者及びその家族等の秘密を第三者に漏らしてはならない。
- 2 事業者は、職員が在職中のみならず退職後においても、業務上知り得た利用者及びその家族等の秘密を第三者に漏らすことがないように、職員との雇用契約書の内容に含む等必要な措置を講じるものとする。
 - 3 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ダンス」を遵守し適切な取り扱いに努めるものとする。
 - 4 サービス担当者会議等において、利用者又はその家族等の個人情報を用いる場合は、あらかじめ文書により同意を得るものとする。

(居宅介護支援事業者に対する利益供与の禁止)

- 第35条 居宅介護支援事業者又はその従業者に、利用者に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。

(苦情処理)

- 第36条 提供した訪問介護に係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、相談窓口を設置し苦情内容を配慮して必要な措置を講じるものとする。また、苦情の内容等を記録しなければならない。
- 2 提供した訪問介護に関し、保険者が行う文書その他、物件の提供若しくは提示の求め又は当該保険者の職員からの質問若しくは照会に応じ、また利用者からの苦情に関して保険者が行う調査に協力するとともに、保険者から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ものとする。なお、保険者からの求めがあった場合には、改善の内容を保険者に報告しなければ

ばならない。

- 3 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の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ものとする。なお、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告しなければならない。

(地域との連携)

第37条 事業の運営にあたっては、地域住民又はその自発的な活動等との連携協力を行う等地域との交流に努めるものとする。

- 2 サービス提供にあたっては、提供した訪問介護に関する利用者からの苦情に関して保険者が派遣する介護相談員等が相談及び援助を行う事業その他の保険者が実施する事業に協力するよう努めるものとする。

(衛生管理等)

第38条 訪問介護員等は清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行うものとする。

- 2 訪問介護事業所の設備及び備品について、衛生的な管理に努めるものとする。
- 3 当該訪問介護を提供する場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) 感染対策委員会を、定期的を開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底を図るもの。
 - (2) 感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための、指針を整備する。
 - (3) 職員に対し、感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための研修等を定期的実施するもの。
 - (4) 同条各項に規定する事項のほか、特別養護老人ホーム設備及び運営に関する基準の厚生労働大臣が定める感染症又は食中毒の発生が疑われる際の対処等に関する手順に沿った対応を行わなければならない。

(会計の区分)

第39条 訪問介護の事業の拠点となる事業所ごとに経理を区分するとともに、訪問介護の会計とその他の事業の会計を区分する。

(記録の整備)

第40条 設備、備品、職員及び会計に関する諸記録を整備保管する。

- 2 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2年間保存するものとする。

附 則

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6年4月1日から施行する。