

ヘルパーステーション和里（にこり） 運営規程

（事業の目的）

第1条 プライマリー株式会社が開設するヘルパーステーション和里（にこり）（以下「事業所」という。）が行う指定訪問介護事業・介護予防・日常生活支援総合事業第1号訪問事業（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、事業所の訪問介護員等が、要介護状態又は要支援状態（以下「要介護状態等」という。）にある高齢者に対して、適正な指定訪問介護・介護予防・日常生活支援総合事業第1号訪問介護（以下「指定訪問介護等」という。）の提供を行うことにより、要介護状態等の高齢者および家族が安心して、日常生活が営まれることを目的とする。

（運営方針）

第2条 事業の指定訪問介護等従業者は、要介護状態等の高齢者に対し、次の指定訪問介護等を提供することにより、利用者の社会的孤立感の解消及び心身機能の向上を図るとともに、その家族の身体的及び精神的負担の軽減を図るものとする。

（1）指定訪問介護

要介護状態となった場合においても、その利用者が可能な限りその居宅において、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、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行う。

（2）介護予防・日常生活支援総合事業第1号訪問介護

その利用者が可能な限りその居宅において、要支援状態の維持若しくは改善を図り、又は要介護状態となることを予防し、自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる支援を行う。

2 事業の実施にあたっては、関係市町村・地域包括支援センター（地域ケア会議の参加等）・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 | ヘルパーステーション和里（にこり） |
| (2) 所在地 | 北見市東相内町167番地35 |

（従業者の職種・員数及び職務内容）

第4条 事業所に配置する職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

（1）管理者

- ① 常勤の管理者を1名置く。
- ② 管理者は、従業員及び業務の管理を一元的に行うとともに、本規程を実施するための必要な指揮命令を行う。

(2) サービス提供責任者

- ① 事業規模に応じて適切な人数のサービス提供責任者を常勤で置く。
- ② サービス提供責任者は介護福祉士有資格者とする。
- ③ 利用の申し込みに係る調整、訪問介護計画又は訪問介護相当サービス計画（以下「訪問介護計画等」という。）の作成、ホームヘルパー等に対する技術指導、相談等のサービス内容の管理を行う。

(3) 訪問介護員等（ホームヘルパー）

- ① 事業規模に応じて適切な人数のホームヘルパーを置く。
- ② ホームヘルパーはヘルパー１・２級課程修了者、介護職員初任者研修修了者、介護福祉士有資格者又は生活援助のみに従事できる生活援助従事者研修過程修了者とする。
- ③ ホームヘルパーは、サービス提供責任者の指示に従い、身体介護、生活援助等を行う。

(4) 特定事業所加算取得については、体制要件・人材要件・重度対応条件を満たす必要がある。

（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。ただし、管理者が必要と認めた場合は、営業日・営業時間、及び休業日・休業時間を変更することができる。

- (1) 営業日 月曜日から金曜日とする。ただし、祝日、12月30日から翌年1月3日を除く
- (2) 営業時間 午前9時から午後5時30分までとする。
- (3) サービス提供時間 指定訪問介護等のサービスについては、利用者の希望があれば、1年365日、24時間いつでも提供が可能であるものとする。
- (4) 電話等により24時間常時連絡が可能な体制とする。

（事業内容）

第6条 事業の内容は次のとおりとする。

- (1) 身体介護
- (2) 生活援助

（利用料等その他の費用の額）

第7条 事業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又は市町村長の定める基準によるものとする。

2 事業の実施範囲を越えて行う事業に要した交通費は、その実費を徴収する。なお、自動車を使用した場合は、次の額を徴収する。

- | | |
|-------------------|------|
| ① 北見市境界から往復10km未満 | 300円 |
| ② 北見市境界から往復10km以上 | 500円 |

3 前項の費用の額に係るサービスの提供にあたっては、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および費用について説明を行い、利用者に対し、支払を同意する旨の文書に記名押印を受けるものとする。

4 利用者の都合により、サービスを中止した場合は、利用者から連絡を受けた日を基準

として、本来のサービス料金に次の率を乗じた額を徴収する。

- | | |
|---------------|---------|
| ① サービス利用の前日まで | 0 % |
| ② サービス利用日当日 | 5 0 % |
| ③ 連絡が無い場合 | 1 0 0 % |

尚、利用者の容態の急変等、やむを得ない理由により中止となった場合は無料とする。

（緊急時等における対応方法）

第8条 訪問介護員等は、指定訪問介護等を実施中に、利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに管理者又はサービス提供責任者に報告するとともに、主治医等に連絡する等の必要な措置を講じるものとする。

（通常の事業の実施地域）

第9条 通常の事業実施地域は、北見市内（留辺蘂・常呂地区を除く）の区域とする。

（安全管理）

第10条 訪問介護員等は、指定訪問介護等を提供している間、利用者に危険が生じないように、安全に指定訪問介護等を提供するように努めるとともに、その管理体制を整備しなければならない。

（設備及び備品など）

第11条 事業の運営を行うために、必要な広さの専門区画を設けるとともに、指定訪問介護等の提供に必要なその他の設備及び備品等を備えるものとする。

（内容及び手続きの説明及び同意）

第12条 指定訪問介護等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に対し、本規程の概要、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、文書で同意を得るものとする。

（提供拒否の禁止）

第13条 事業所は、正当な理由なく指定訪問介護等の提供を拒むことはできない。

（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指定訪問介護等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への連絡、適当な他の指定訪問介護事業者等の紹介その他必要な措置を速やかに講じるものとする。

（受給資格等の確認）

第15条 指定訪問介護等の提供を求められた場合は、その者の提供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、認定審査会意見が記載されているときは、同意見に配慮して、指定

訪問介護等を提供するよう努めるものとする。

（要介護認定等の申請に係る援助）

第16条 指定訪問介護等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、当該利用申込者の同意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なうものとする。

2 居宅介護支援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、必要な援助を行うものとする。

（心身の状況等の把握）

第17条 指定訪問介護等の提供に当たっては、利用者に係る居宅介護支援事業者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ものとする。

（居宅介護支援事業者等との連携）

第18条 指定訪問介護等を提供するにあたっては、居宅介護支援事業者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連携に努めるものとする。

2 指定訪問介護等の提供の終了に関しては、利用者またはその家族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ものとする。

3 利用者のサービス提供にあたり把握した服薬状況、口腔機能その他の利用者の心身の状態及び生活の状況に係る必要な情報提供を行うものとする。

（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 指定訪問介護等の提供の開始に際し、居宅サービス計画、介護予防サービス計画又は介護予防・生活支援サービス計画（以下「居宅サービス計画等」という。）が作成されていない場合は、当該利用申込者又はその家族に対し、居宅サービス計画等の作成を居宅介護支援事業者に依頼する旨を市町村に対して届けること等により、指定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を説明すること、居宅介護支援事業者に関する情報を提供すること、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ものとする。

（訪問介護計画の作成）

第20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、指定訪問介護等の目標や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書を作成しなければならない。

2 指定訪問介護計画書は、既に居宅サービス計画が作成されている場合は、当該計画に沿って作成しなければならない。

3 サービス提供責任者は、訪問介護計画の作成に当たっては、その内容について利用者又は

その家族に対して説明し、利用者の同意を得なければならない。

4 サービス提供責任者は、訪問介護計画を作成した際には、訪問介護計画を利用者に交付しなければならない。

5 サービス提供責任者は、訪問介護計画の作成後、訪問介護計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて訪問介護計画の変更を行わなければならない。

(効果的な支援)

第21条 指定訪問介護を提供するにあたり、次の基本方針と具体的方針に基づき、サービスを提供しなければならない。

(1) 基本方針

- ① 利用者の心身機能の改善、環境調整等を通じて、利用者の自立を支援し、生活の質の向上に関するサービス提供を行うこと
- ② 利用者の意欲を高めるような適切な働きかけを行うこと
- ③ 利用者の自立の可能性を最大限引き出す支援を行うこと

(2) 実施手順に関する具体的方針

- ① サービス提供の開始にあたり利用者の心身状況等を把握すること
- ② 個々のサービス目標、内容、実施期間を定めた訪問介護計画等を策定すること
- ③ 訪問介護計画等の作成後、訪問介護計画等の実施状況の把握（モニタリング）をすること
- ④ モニタリング結果を居宅介護支援事業者等へ報告すること

(居宅サービス計画等の変更の援助)

第22条 利用者が居宅サービス計画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への連絡その他の必要な援助を行うものとする。

(サービスの提供の記録)

第23条 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利用者に代わって支払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、利用者の居宅サービス計画を記載した書面又はこれに準ずる書面に記載するものとする。

2 指定訪問介護等を提供した際には、提供した具体的なサービス内容等を記録するとともに利用者から申し出があった場合には、文書の交付その他適切な方法により、その情報を利用者に対して提供しなければならない。

3 実際のサービス提供時間が居宅サービス計画に示す標準時間と乖離する場合は、サービス提供時間を記録するとともに、その旨を指定居宅介護支援事業者等に報告する。

(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指定訪問介護等に係る利用料の支払を受けた場合は、提供した指定訪問介護等の内容、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ものとする。

（利用者に関する市町村への通知）

第25条 事業所は、指定訪問介護等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は、遅滞なく意見を付してその旨を市町村に通知するものとする。

- (1) 正当な理由なしに指定訪問介護等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。

（訪問介護職員等の資質向上）

第26条 事業所は、訪問介護職員等の資質向上を図るための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3ヶ月以内
- (2) 継続研修 年3回以上

（衛生管理等）

第27条 事業所は、訪問介護員等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、従事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、従事者に対し、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。

（掲示・開示）

第28条 事業所の見やすい場所に、運営規程の概要、訪問介護従業者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ものとする。

2 事業所は、行政庁が実施する「介護サービス情報公表制度」に基づき、事業所の事業内容等に関する情報を開示する。

3 事業所の重要事項については、書面掲示に加え、原則として事業所のホームページ又は介護サービス情報公表等ウェブサイトに掲載して行うものとする。

（秘密保持等）

第29条 訪問介護員等は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしてはならない。

2 訪問介護員等であった者は、訪問介護員でなくなった後においても、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしてはならない。

3 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利用者の同意を、利用者

の家族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かなければならない。

(広告)

第30条 事業所について広告をする場合において、その内容が虚偽又は誇大なものにならないよう十分配慮して行うものとする。

(居宅介護支援事業者等に対する利益供与の禁止)

第31条 居宅介護支援事業者等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禁止するものとする。

2 居宅介護支援事業者等のケアマネージャー等に対し、当該事業所のサービス利用に係る不当な働きかけを禁止するものとする。

(苦情・ハラスメントの処理)

第32条 自ら提供した指定訪問介護等に係る利用者及び家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情受付窓口を設置し、苦情を受付けた場合には内容等の記録をしなければならない。

2 提供した指定訪問介護等に関し、市町村が行う文書等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、及び利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村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わなければならない。

また、市町村からの求めがあった場合には、改善の内容を報告しなければならない。

3 提供した指定訪問介護等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同号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わなければならない。

また、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、報告しなければならない。

4 事業所は、利用者又はその家族等からのハラスメントに対しては迅速かつ適切に対応するために必要な措置を講ずるものとする。

(事故発生時の対応)

第33条 利用者に対する指定訪問介護等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等の措置を講ずるとともに、管理者に報告するものとする。また、事故の状況及び事故に際して採った処置を記録するものとする。

2 事業所は、利用者に対する指定訪問介護等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。

(情報提供に関する同意)

第34条 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利用者の同意を、利用者の家族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

ものとする。

（成年後見制度の活用支援）

第35条 事業者は利用者と適正な契約手続きを行うため、必要に応じ、成年後見制度の利用方法や関係機関の紹介など、成年後見制度を活用できるように支援を行う。

（会計の区分）

第36条 事業の会計は、明確に区分する。

（記録の整備）

第37条 事業所は、訪問介護員、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備するものとする。

2 利用者に対する指定訪問介護等の提供に関する次の各号に掲げる記録を整備し、その完結の日から5年間保存するものとする。

- ① 訪問介護計画
- ② 提供した具体的なサービス内容等の記録
- ③ 市町村への通知に関わる記録
- 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の記録

（非常災害対策）

第38条 事業所は、非常災害の発生の際にその事業が継続できるよう、他の訪問介護事業所および、社会福祉施設との連携および協力を行う体制を構築するよう努めるものとする。

（虐待防止に関する事項）

第39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 虐待を防止するための従業者に対する研修の実施
- ② 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
- ③ 虐待防止に関する責任者の選定及び措置

2 事業所は、サービス提供中に、訪問介護従業者又は養護者（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。

（業務継続計画の策定等）

第40条 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問介護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、従事者に対し、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に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。

（身体拘束）

第41条 事業所は、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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）は行わない。やむを得ず身体的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を記録するものとする。

（その他）

第42条 この規程に定める事項の他、運営に関する重要事項は会社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

1 本規定は、平成27年3月24日から施行する。

本規定は、平成28年4月1日から一部改正施行する。

本規定は、平成29年4月1日から一部改正施行する。

（介護予防・日常生活支援総合事業の施行に伴う変更）

本規定は、平成30年4月1日から一部改正施行する。

（介護保険制度・報酬改正に伴う変更）

本規定は、令和3年3月12日から一部改正施行する。

（指定更新申請に伴う文言整理）

本規定は、令和6年4月1日から一部改正施行する。

（介護保険制度・報酬改正に伴う変更）