

参考様式 2-1 訪問介護事業所運営規程

社会福祉法人育成会 白菊苑 訪問介護事業所、介護予防訪問介護事業所運営規程

(事業の目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人育成会が開設する社会福祉法人育成会白菊苑（以下「事業所」という。）が行う指定訪問介護事業、さいたま市介護予防訪問介護サービス（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するため、人員及び管理運営に関する事項を定め、事業者の訪問介護員等が、要介護状態又は要支援状態にある高齢者等又は事業対象者（以下「要介護者等」という。）に対し、適正な指定訪問介護や介護予防訪問介護サービス（以下「指定訪問介護等」という。）を提供することを目的とする。

(運営の方針)

- 第2条 事業の実施に当たっては、利用者である要介護者等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 事業所の訪問介護員等は、要介護者等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めるよう、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。
 - 3 事業の実施に当たっては、地域との結びつきを重視し、関係市町村、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。

- 一 名称 社会福祉法人育成会 白菊苑
- 二 所在地 さいたま市大宮区天沼町1丁目324番2号101

(従業者の職種、員数及び職務内容)

第4条 事業所に勤務する従業者の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

- 一 管理者 1人（常勤職員1人）
事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、従業者に事業に関する法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行う。
- 二 サービス提供責任者 介護福祉士2人（常勤職員2人）
事業所に対する指定訪問介護等の利用の申込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、訪問介護計画の作成、居宅介護支援事業者に対する必要な情報の提供等を行う。
- 三 訪問介護員等 2級課程修了者 2人以上（非常勤職員2人以上）
指定訪問介護等の提供に当たる。

(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。

- 一 営業日 月曜日から金曜日までとする。(ただし、12月29日から1月3日までを除く)
- 二 営業時間 08時30分から17時30分までとする。

(サービス提供の留意事項)

第6条 指定訪問介護等の留意事項は次のとおりとする。

- 一 指定訪問介護等の提供に当たっては、訪問介護計画に基づき、日常生活を営む上で必要な援助を行う。
- 二 訪問介護従業者は、指定訪問介護等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等について、理解しやすいように説明を行う。
- 三 指定訪問介護等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。
- 四 指定訪問介護等は、常に利用者の心身の状況を的確に把握しつつ、必要なサービスを利用者の希望に添って適切に提供する。特に、認知症の状態にある要介護者等に対しては、必要に応じ、その特性に対応したサービスの提供ができる体制を整える。

(訪問介護計画の作成)

第7条 管理者は、利用者の心身の状況及び意向並びにその置かれている環境を踏まえて、サービスの内容等を記載した訪問介護計画を作成するものとする。

- 2 管理者は、上記の訪問介護計画を作成した時は、利用者又はその家族に対し、その内容等において説明するものとする。
- 3 訪問介護計画の作成に当たっては、既に居宅サービス計画、介護予防サービス・支援計画書が作成されている場合には、その内容に沿って作成するものとする。
- 4 訪問介護従業者は、それぞれの利用者について、訪問介護計画に従ったサービスの実施状況及び目標の達成状況を記録する。

(指定訪問介護等の内容及び利用料その他の費用の額)

第8条 指定訪問介護等の内容は次のとおりとし、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によるもの、又は介護予防訪問介護サービスに要する費用の額の算定に関する基準に定める額とし、当該指定訪問介護等が法定代理受領サービスであるときは、基準上の額に対し、介護保険負担割合証に記載の割合に応じた額とする。

- 一 身体介護
- 二 生活援助
- 三 通院等乗降介助
- 四 介護予防訪問介護

2 第9条に定める通常の実施地域を越えて行う指定訪問介護等に要した交通費は、その実費を徴収する。

なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額とする。

- | | | |
|---|---------------------------|---------|
| 一 | さいたま市から、片道2キロ未満 | 1,000円 |
| 二 | さいたま市から、片道2キロ以上 | 2,000円 |
| 三 | さいたま市から、片道2キロ以上で2キロを増すごとに | 2,000円に |
| | 1,000円ずつの加算。 | |

3 キャンセル料

サービスのご利用を中止する場合事前に、事業所に連絡が無き場合はキャンセル料を徴収する。

- | | | |
|---|-----------------------|-----------|
| 一 | ご利用の24時間前までのキャンセル連絡 | 無料 |
| 二 | ご利用の12時間前までのキャンセル連絡 | 基本料金の50% |
| 三 | ご利用の当日の利用時間までのキャンセル連絡 | 基本料金の80% |
| 四 | ご利用の当日で利用時間超過後のキャンセル | 基本料金の100% |

4 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。

(通常の実施地域)

第9条 通常の実施地域は、さいたま市の区域とする。

(その他運営に関する重要事項)

第10条 事業所は、従業者の質的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し、また、業務体制を整備する。

- | | | |
|---|-------|----------|
| 一 | 採用時研修 | 採用後1ヶ月以内 |
| 二 | 継続研修 | 年1回以上 |

2 従業者は、職務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。

3 従業者であった者に、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に含むものとする。

4 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育成会理事長と事業所の管理者の協議に基づいて定めるものとする。

(緊急時等における対応方法)

第11条 訪問介護員等は、指定訪問介護等の提供中に、利用者の病状に急変その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治の医師に連絡する等の措置を講じるとともに、管理者に報告しなければならない。

(虐待の防止のための措置に関する事項)

第12条 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

- 一 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
 - 二 虐待の防止のための指針を整備する。
 - 三 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。
 - 四 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、市町村に通報するものとする。

（事故発生時の対応）

- 第13条 当事業所が利用者に対して行う指定訪問介護等の提供により、事故が発生した場合には速やかに利用者の家族・市町村・当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行なうと共に、必要な措置を講じる。
- また、当事業所が利用者に対して行なった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には、損害賠償を速やかに行なう。

（苦情処理の体制及び手順）

- 第14条 サービスの提供及び個人情報の取り扱いに関する苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行い、利用者の立場を考慮しながら事実関係の特定を慎重に行なう。相談担当者は、把握した状況を管理者とともに検討を行ない、時下の対応を決定する。対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行なうとともに、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行なう。（時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡する。）

（カスタマーハラスメントへの対応）

- 第15条 当事業所は、利用者又はその家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超える要求又は言動により、従業者の就業環境を害するおそれのある行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）について、従業者の安全及び尊厳を確保し、適切な指定訪問介護等を継続的に提供するため、組織として必要な対応を行うものとする。
- 2 前項に定めるカスタマーハラスメントには、次に掲げる行為を含むものとする。
- 一 暴言、威圧的な言動、人格を否定する発言
 - 二 業務の範囲を超える過度又は不当な要求
 - 三 合理性を欠く長時間の拘束や、執拗な要望・クレーム
 - 四 その他、従業者の就業環境を著しく害する行為
- 3 当事業所は、従業者が安心して相談できる相談体制を整備し、従業者研修や対応マニュアルを整備して、必要に応じて法人本部、関係機関等と連携しながら対応するものとする。

- 4 当事業所は、カスタマーハラスメントが発生した場合、複数名による対応、事実関係の記録、管理者への報告等を行い、状況に応じて適切な対応を講ずるものとする。
- 5 カスタマーハラスメントが継続し、又は著しく悪質であると認められる場合には、指定訪問介護等の提供方法の見直しその他必要な措置について、利用者又はその家族等と協議を行うことがある。

附 則

- この規程は、平成12年04月01日から施行する。
- この規程は、平成16年03月01日から施行する。
- この規程は、平成17年04月01日から施行する。
- この規程は、平成19年11月01日から施行する。
- この規程は、平成19年12月01日から施行する。
- この規程は、平成24年02月01日から施行する。
- この規程は、平成25年01月01日から施行する。
- この規程は、平成25年02月01日から施行する。
- この規程は、平成26年03月01日から施行する。
- この規程は、平成26年06月01日から施行する。
- この規程は、平成27年03月01日から施行する。
- この規程は、平成27年08月01日から施行する。
- この規程は、平成28年02月10日から施行する。
- この規程は、平成29年02月01日から施行する。
- この規程は、令和06年02月01日から施行する。
- この規程は、令和08年02月01日から施行する。
- この規程は、令和08年06月01日から施行する。