

泉寿の里 ヘルパーステーション 運営規程

第1条 (事業の内容)

社会福祉法人やすらぎ福祉会が開設する泉寿の里ヘルパーステーション（以下事業所という）が行う指定訪問介護及び指定第1号訪問事業（以下指定訪問介護等という）の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又は訪問介護員研修の修了者又は市が定める研修受講者の生活支援訪問介護員（以下訪問介護員等）が、要介護状態又は要支援状態にある高齢者に対し、適正な指定訪問介護を提供することを目的とする。

第2条 (運営の方針)

- ①事業所の訪問介護員等は、要支援者、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むことが出来るよう、入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行う。
- ②事業の実施に当たっては、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。

第3条 (事業所の名称)

名称 泉寿の里 ヘルパーステーション
所在地 岡山市北区三門中町1番2号

第4条 (職員の職種、員数、及び勤務内容)

- ①管理者 1名（常勤・訪問介護員兼務）
管理者は、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、従業者に訪問介護事業に関する法令の規程を遵守させるため必要な指揮命令を行う。
- ②サービス提供責任者（訪問事業責任者） 1名（常勤）
サービス提供責任者は、事業所に対する指定訪問介護等の利用の申し込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、訪問介護計画の作成を行う。
- ③訪問介護員等（生活支援訪問介護員） 1名（常勤）非常勤3名以上。
訪問介護員等は、訪問介護計画（第1号訪問事業計画）に基づき、訪問介護等の提供にあたる。

第5条 (営業日及び営業時間)

- ①営業日 月曜日から土曜日までとする。ただし、国民の休日、12月31日から1月3日、8月13日から8月15日を除く
- ②営業時間 午前8時30分～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。

第6条 (サービスの内容及び利用料その他の費用の額)

- ① 指定訪問介護等の内容は次のとおりとし、指定訪問介護等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、各利用者の介護保険負担割合証に記載された負担割合に応じた額とする。
 - 一、身体介護
 - 二、生活援助
- ② 第8条の通常の事業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、実施地域を越えた地点から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、次の額を徴収する。
 - 一、実施地域を越えて、片道 通常10キロメートル未満 300円
 - 二、実施地域を越えて、片道 通常10キロメートル以上 500円
- ③ 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）をうけることとする。

第7条 (緊急時における対応方法)

訪問介護員等は、訪問介護を実施中に、利用者の病状の急変、その他緊急事態が生じた時は、速やかに主治医又は協力医療機関に連絡する等の措置を講ずるとともに、利用者の家族および市町村、担当の居宅介護支援事業者に報告しなければならない。

第8条 (通常の事業の実施地域)

通常の事業の実施地域は、岡山市の区域とする。

第9条 (苦情への対応)

提供した訪問介護サービスに対する利用者からの苦情に迅速かつ適切な対応するため、相談窓口の設置の他、必要な措置を講じる。

- 1 苦情処理窓口 泉寿の里 ヘルパーステーション

TEL 086-214-0807

FAX 086-214-0333

- 2 苦情処理受付時間 月曜日から土曜日

午前8時30分から午後5時30分まで休日でも担当者窓口の職員が連絡に入り、迅速かつ適切な対応をいたします

- 3 苦情処理担当者 茅田 沙織

- 4 苦情対応の体制、手順

- ・ 担当者は直ちに利用者側と連絡をとり、事情を聞き苦情内容の詳細を確認する。
- ・ 担当者は苦情内容を責任者に報告する。
- ・ 責任者は早急に具体的な対応を指示する。
- ・ 担当者は利用者と面談の上、事業所側に落度があった場合は、謝罪するとともに、対応についての検討結果を報告する。
- ・ 担当者は苦情対応結果を記録、整理する。責任者は再発防止に努めるよう、従業員に徹底する。

- ・ 従業員に対する研修を定期的実施する。
- 5 その他留意事項
- ・ 普段から利用者から苦情が出ないよう各訪問介護サービスの提供を心がける。
 - ・ 普段から利用者、家族等との関係を良好に保つように努力する。

第10条 (事故発生時の対応)

- 1 サービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに主治医、家族、利用者の担当居宅介護支援事業所、市町村に連絡を行うと共に、迅速に必要な措置を講じる。また、再発防止策を講じる。
- 2 サービスの提供により、賠償すべき問題が生じた場合には、損害賠償措置を速やかに行う。但し、事業所の責に帰さない事由による場合はこの限りではない。

第11条 (情報提供に関する同意)

サービス担当者会議等において、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。

第12条 (虐待防止のための措置)

- 1 事業者は、利用者の人権の擁護、虐待等の防止のため、次の措置を講じるものとする。
 - ① 虐待の防止に関する責任者の選定
 - ② 従業員に対する虐待の防止を啓発、普及するための研修の実施
 - ③ その他虐待防止のために必要な措置
- 2 事業者は、当該事業所の従業員又は養護者（日常的に世話をしている家族、親族、同居人など利用者を現に養護する者）により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。

また、利用者に対する虐待の早期発見のため、行政が行う調査等に協力する。

第13条 (成年後見制度の活用支援)

事業者は、利用者と適正な契約手続等を行うため、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支援を行う。

第14条 (その他)

- ① 介護保険事業所は、訪問介護員等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3ヶ月以内
 - 二、継続研修 年3回
- ② 従業員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。
- ③ 従業員であった者に、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、従業員でなくなった後においてもこれらの秘密保持する旨を、従業員との雇用契約の内容とする。
- ④ 事業者は、指定訪問介護等の提供に関する記録を整備し、その完結の日から5年間保存するものとする。

- ⑤ この規程に定める事項の他、運営に関する重要事項は社会福祉法人やすらぎ福祉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。

附則

- 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 7 月 1 日から改正する。
この規程は、平成 16 年 2 月 15 日から改正する。
この規程は、平成 16 年 4 月 20 日から改正する。
この規程は、平成 17 年 11 月 15 日から改正する。
この規程は、平成 18 年 2 月 1 日から改正する。
この規程は、平成 19 年 3 月 1 日から改正する。
この規程は、平成 23 年 10 月 1 日から改正する。
この規程は、平成 25 年 4 月 1 日から改正する。
この規程は、平成 26 年 4 月 1 日から改正する。
この規程は、平成 27 年 8 月 1 日から改正する。
この規程は、平成 29 年 4 月 1 日から改正する。
この規程は、平成 30 年 10 月 1 日から改正する。
この規程は、令和 3 年 1 月 1 日から改正する。