ヘルパーステーション白萩
指定訪問介護・介護予防訪問サービス運営規程

（事業の目的）

第１条　社会福祉法人慈悲庵（以下「事業者」という。）が運営するヘルパーステーション白萩(以下「事業所」という。)が行う指定訪問介護及び介護予防訪問サービスの事業(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、要介護又は要支援状態等にある高齢者(以下「利用者」という。)に対し、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指定訪問介護及び介護予防訪問サービス(以下「指定訪問介護等」という。)を行い、利用者の心身の特性を踏まえ、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過すことができるよう居宅サービス及び介護予防・日常生活支援総合事業サービスを提供することを目的とする。

（指定訪問介護の運営の方針）

第２条　要介護者の心身の特性を踏まえ、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．指定訪問介護の提供に当たっては、関係市町村、指定居宅介護支援事業者、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。

（介護予防訪問サービスの運営の方針）

第３条　要支援者及び事業対象者（以下「要支援者等」という。）の心身機能の改善、環境調整等を通じて、要支援者等の自立を支援し、生活の向上に資するサービスの提供を行い、要支援者等の意欲を高めるような適切な働きかけを行うとともに、要支援者等の自立の可能性を最大限引き出す支援を行うこととする。

２.介護予防訪問サービスを実施するに当たり、要支援者等の心身の状況等を把握し、個々のサービスの目標、内容、実施期間を定めた個別計画を作成し、個別計画の実施状況の把握及びその結果を指定介護予防支援事業者（地域包括支援センター）へ報告することとする。

３．介護予防訪問サービスの実施に当たっては、要支援者等の心身の機能、環境状況等を把握し、地域包括支援センター（指定介護予防支援事業者)、医療機関及び関係市町村などと連携し、効率性・柔軟性を考慮した上で、要支援者等ができることは要支援者等が行うことを基本としたサービス提供に努める。

（事業所の名称及び所在地）

第４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白萩

２　所在地　浜松市中区鴨江三丁目７０番２７号

（従業者の職種、員数及び職務内容）

第５条　この事業所における従業者の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

１．管理者は１人とし、事業所における訪問介護員等、その他の従業者の管理、指定訪問介護等の利用の申し込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他事業の管理を一元的に行うとともに、介護保険法等に規定される指定訪問介護等の事業実施に関し、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は１人以上とし、指定訪問介護等の利用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等を行う。

３．訪問介護員等は常勤換算で 2.5 以上とし、指定訪問介護等の提供を行う。なお、訪問介護員等は、介護福祉士及び介護職員初任者研修課程修了者とする。

（営業日及び営業時間）

第６条　営業日及び営業時間を次のとおりとする。

１．営業日は月曜日から土曜日までとする。ただし、12 月 29 日から 1 月 3 日までを除く。

２．営業時間は午前８時００分から午後５時３０分までとする。

３．電話等により、２４時間連絡が可能な体制を整えるものとする。

（指定訪問介護等の内容）

第７条　指定訪問介護の内容は、「指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準（平成 12 年 2 月 10 日厚告第 19 号）」（以下「算定基準」という。）その他の関係法令等に規定する内容とし、具体的には以下のとおりである。

(1) 身体介護

(2) 生活援助

２　介護予防訪問サービスの内容は、「浜松市介護予防・日常生活支援総合事業における指定事業者による第一号事業に要する費用の額の算定に関する基準を定める要綱（以下「総合事業実施要綱」という。）に規定する内容とし、具体的には以下のとおりである。

(1) 身体介護

(2) 生活援助

（利用料その他の費用の額）

第８条　利用料は、算定基準及び総合事業実施要綱に定めた基準の額とし、法定代理受領サービスの場合は、本人負担分の額とする。

２　キャンセル料

キャンセルの場合は、下記の料金を頂きます。

（１）利用日の朝 8 時 30 分までに連絡を頂いた場合	無料
（２）利用日の朝 8 時 30 分までに連絡を頂かなかった場合	1,300 円
（３）訪問時に不在であった場合	1,300 円

（通常の事業の実施地域）

第９条　通常の事業の実施地域は浜松市中央区（旧中区・南区・東区・西区）とする。

（事業提供に当たっての留意事項）

第10条　事業の提供に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重し、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．指定訪問介護等の提供を行う際には、その者の被保険者証により受給資格やその内容（認定区分、有効期間、介護認定審査会意見の内容等）を確認する。

３．指定訪問介護等の提供を行う訪問介護員等は、当該介護の提供において常に社会人としての見識ある行動をし、従業者としての身分を証明する証明書を携帯し、利用者及びその家族等から提示を求められたときは、これを提示する。

（緊急時の対応等）

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体調や容体の急変、その他の緊急事態が生じたときには、速やかに主治医及び管理者に連絡する。

２．報告を受けた管理者は、訪問介護員等と連携し、主治医への連絡が困難な場合など状況に応じて、医療機関への緊急搬送等必要な措置を講じるとともに、関係機関等に報告をしなければならない

（事故発生時の対応）

第12条　事業者は、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、当該利用者の家族、介護支援専門員又は地域包括支援センター及び市町村等に連絡するとともに、必要な措置を講じなければならない。

２．前項の事故については、その状況及び事故に対する処置状況を記録しなければならない。

３．事業者は、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。

（非常災害対策）

第１３条

１．事業の提供中に天災その他の災害が発生した場合、従業者は利用者の避難等適切な措置を講ずる。また、管理者は、日常的に具体的な対処方法、避難経路及び協力機関等との連携方法を確認し、災害時には、避難の指揮をとる。

２．非常災害に備え、定期的に避難訓練を行うと共に、地域住民の参加が得られるよう連携に努める。

３．災害の発生時には、事業継続計画に基づいた対応を行う。

（苦情処理等）

第14条　事業者は､提供した指定訪問介護等に対する利用者又はその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するためその窓口を設置し、必要な措置を講じなければならない。

２．前項の苦情を受けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。

３．事業者は、介護保険法の規定により市町村や国民健康保険団体連合会（以下「市町村等」という。）が行う調査に協力するとともに、市町村等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適切な改善を行うものとする。

４．事業者は、市町村等から改善報告の求めがあった場合は、改善内容を報告する。

（虐待の防止）

第15条　事業所は、虐待の発生又はその再発の防止のため、委員会の設置、担当者の設置、指針の整備、研修及び訓練の実施等必要な措置を講じる。

（身体的拘束等の適正化）

第１６条　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をやむを得ない場合を除き、身体的拘束等を行ってはならないこととし、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をやむを得ない理由を記録することを講じるものとする。

（カスタマーハラスメントへの対応）

第１７条 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、職員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、職員の安全及び尊厳を確保し、適切な介護サービス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、言動の内容や手段や態様が社会通念上許容される範囲を超える行為を含むものとするが、これらに限られるものではない。

３．事業所は、職員が安心して相談できる相談体制を整備し、職員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．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、利用契約の解除やサービス利用の停止、弁護士や警察等の法的措置を講ずることがある。

（衛生管理）

第18条　事業所は、感染症の発生及びまん延防止のため、委員会の設置、指針の整備、研修及び訓練の実施等必要な措置を講じる。

（秘密保持）

第19条　訪問介護員等は、正当な理由無く、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。この秘密保持義務は、利用者との契約終了後も同様とする。

２　前項に定める秘密保持義務は、訪問介護員等の離職後もその効力を有する旨を雇用契約書等に明記する。

３　事業者は、サービス担当者会議等で利用者及びその家族の個人情報等の秘密事項を使用する場合は、あらかじめ文書により、同意を得ておかなければならない。

（従業者の研修）

第２０条　事業者は、全ての訪問介護員等に対し、従業者の資質向上のため、以下のとおり研修機会を設けるものとする。

(1) 採用時研修　採用後1ヶ月以内に実施

(2) 継 続 研 修　年に5回以上実施

（記録の整備）

第２１条　事業者は、利用者に対する指定訪問介護等の提供に関する各号に掲げる記録を整備し、その完結の日から5年間保存しなければならない。

(1) 訪問介護計画及び介護予防訪問サービス計画

(2) 提供した具体的サービス内容等の記録

(3) 利用者に関する市町村への報告等の記録

(4) 苦情の内容等に関する記録

(5) 事故の状況及び事故に対する処置状況の記録

２　事業者は、従業者、設備、備品及び会計に関する記録を整備し、その終了した日から５年間保存するものとする。

（その他運営についての留意事項）

第２２条　事業所は、運営規定の概要等の重要事項について、書面掲示に加え、インターネット上で情報の閲覧が完結するよう、必要な情報をウェブサイトに掲載、公表をする。

附　則

この運営規程は平成１２年４月１日から施行する。

この運営規程は平成１５年４月１日から改正施行する。

この運営規程は平成１７年４月１日から改正施行する。

この運営規程は平成１８年４月１日から改正施行する。

この運営規程は平成１９年１０月１日から改正施行する。

この運営規程は平成２０年８月１６日から改正施行する。

この運営規程は平成２１年５月１日から改正施行する。

この運営規程は平成２１年１０月１日より改正施行する。

この運営規程は平成２３年８月５日より改正施行する。

この運営規程は平成２４年４月１日より改正施行する。

この運営規程は令和　３年４月１日から改正施行する。

この運営規程は令和　５年１０月　１日より改正施行する。

この運営規定は令和　５年１２月２２日より改正施行する。

この運営規定は令和　６年　４月　１日より改正施行する。

この運営規定は令和　８年　４月　１日より改正施行する。

この運営規定は令和　８年１０月　１日より改正施行する。

障害者総合支援法に基づくヘルパーステーション白萩運営規程

（事業の目的）

第１条　この規程は、社会福祉法人慈悲庵が設置経営するヘルパーステーション白萩（以下「事業所」という。）において実施する指定障害福祉サービス事業の居宅介護（以下「居宅介護」という）の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、居宅介護の円滑な運営管理を図るとともに、障害者等（以下「利用者」という。）の意思及び人格を尊重し、利用者等の立場に立った適切な居宅介護の提供を確保することを目的とする。

（運営の方針）

第２条　事業所は、利用者が居宅において自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、当該利用者の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて、入浴、排せつ及び食事等の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事並びに生活等に関する相談及び助言その他の生活全般にわたる援助を適切かつ効果的に行うものとする。

２．居宅介護の実施に当たっては、利用者等の必要な時に必要な居宅介護のサービスの提供が出来るよう努めるものとする。

３．居宅介護の実施に当たっては、地域との結びつきを重視し、利用者等の所在する市町村、他の指定障害者福祉サービス事業者その他福祉サービス又は保健医療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。

４．前三項のほか、障害者総合支援法（平成１７年法律第１２３号。以下「法」という。）及び「障害者総合支援法に基づく指定障害福祉サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準等に関する省令」（平成１８年厚生労働省令第１７１号）に定める内容のほか関係法令等を遵守し、事業を実施するものとする。

（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白萩

（２）所在地　　浜松市中区鴨江３丁目７０番２７号

（職員の職種、員数及び職務内容）

第４条　事業所における職員の職種、員数及び職務内容は、次のとおりとする。

（１）　管理者　　１名（常勤職員）

管理者は、事業所の従業員の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、事業所の職員に対し、法令等において規定されている居宅介護の実施に関する規定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

介護福祉士　　２名以上（常勤職員）

サービス提供者責任者は、居宅介護の計画を作成し、利用者等その同居の家族にその内容を説明のうえ交付するほか、事業所に対する居宅介護の利用の申込みに係る調整、従業者に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行う。

（３）従業者（訪問介護員）　常勤換算 2.5 名以上
従業者は、居宅介護の計画に基づき居宅介護の提供に当たる。
（４）事務職員　１名（常勤兼務職員）
必要な事務を行なう。

（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。
（１）　営業日
月曜日から土曜日とする。
（日曜日、１２月２９日から１月３日までを除く。）
（２）　営業時間
午前８時００分から午後５時３０分までとする。
（３）　サービス提供日
月曜日から土曜日とする。
（４）　サービス提供時間
午前８時００分から午後５時３０分までとする。

（居宅介護内容）
第６条　事業所で行う居宅介護の内容は、次のとおりとする。
（１）居宅介護の計画の作成
（２）身体介護に関する内容
ア　食事の介護
イ　排せつの介護
ウ　衣類着脱の介護
エ　入浴の介護
オ　身体の清拭、洗髪
カ　通院等の介助（（３）の事業として実施する通院等の介助を除く。）
キ　その他必要な身体の介護
（３）家事援助に関する内容
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　関係機関との連絡
カ　その他必要な家事

（利用者から受領する費用の額）
第７条
１．居宅介護を提供した際には、利用者又は利用者の家族等から当該居宅介護に係る利用者負担額の支払いを受けるものとする。
２．法定代理受領を行わない居宅介護を提供した際は、利用者又は利用者の家族等から、厚生労働大臣が定める費用の額の支払いを受けるものとする。

３．通常の事業の実施地域を越えて行う事業に要する交通費は、その実費にて徴収する。
通常の実施地域を越えた地点から往復を計算し、１キロメートルにつき４０円を徴収するものとする。
４．前項の費用の額に係るサービスの提供に当たっては、あらかじめ、利用者に対し、当該サービスの内容及び費用について説明を行い、利用者又は利用者の家族等の同意を得るものとする。
５．第１項から第３項の費用の支払いを受けた場合は、当該費用に係る領収証を、当該費用を支払った利用者又は利用者の家族等に対して交付するものとする。

（利用者負担額等に係る管理）
第８条　事業所は、支給決定障害者等の依頼を受けて、当該支給決定障害者等が同一の月に指定障害福祉サービスを受けたときは、当該支給決定障害者等が当該同一の月に受けた指定障害福祉サービスに要した費用（特定費用を除く。）の額から法第２９条第３項の規定により算定された介護給付費又は訓練等給付費の額を控除した額の合計額（以下「利用者負担額等合計額」という。）を算定するものとする。
この場合において、利用者負担額等合計額が、障害者総合支援法施行令第１７条に規定する負担上限月額、又は同令第 43 条の 6 に規定する高額障害福祉サービス費算定基準額を超えるときは、事業所は、当該指定障害福祉サービスの状況を確認の上、利用者負担額等合計額を市町村に報告するとともに、支給決定障害者等に通知するものとする。

（通常の事業の実施地域）
第９条　通常の事業の実施地域浜松市中央区【旧中区・南区・東区・西区】とする。

（緊急時等における対応方法）
第１０条
１．訪問介護員等は、居宅介護の提供中に利用者の体調や様態の急変、その他の緊急事態が生じた時には、速やかに主治医及び管理者に連絡する。
２．報告を受けた管理者は訪問介護員等と連携し、主治医への連絡が困難場合など状況に応じて、医療機関への緊急搬送等必要な措置を講じるとともに、関係機関等に報告をしなければならない。

（事故発生時の対応）
第１１条
１．事業所は居宅介護の提供の提供により事故が発生した場合は、当該利用者の家族介護支援専門員及び市町村等に連絡するとともに、必要な措置を講じなければならない。
２．前項の事故については、その状況及び事故に対する処置状況を記録しなければならない。
３．事業者は、利用者に対する居宅介護の提供により損害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。

（非常災害対策）

第１２条

１．事業の提供中に天災その他の災害が発生した場合、従業者は利用者の避難等適切な措置を講ずる。また、管理者は、日常的に具体的な対処方法、避難経路及び協力機関等との連携方法を確認し、災害時には避難の指揮をとる。

２．非常災害に備え、定期的に避難訓練を行うと共に、地域住民の参加が得られるよう連携に努める。

３．災害の発生時には、事業継続計画に基づいた対応を行う。

（苦情解決）

第１３条

１．提供した居宅介護に関する利用者等並びにその家族等からの苦情に迅速かつ適切に対応する為その窓口を設置し、必要な措置を講じなければならない。

２．前項の苦情を受けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。

３．提供した指定居宅介護に関し、法第１０条第１項の規定により市町村が、また、法第４８条第１項の規定により静岡県知事又は市町村長が行う報告若しくは文書その他の物件の提出若しくは提示の命令、又は当該職員からの質問若しくは居宅介護事業所の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び利用者等並びにその家族からの苦情に関して市町村､又は静岡県知事及び市町村長が行う調査に協力するとともに､市町村、又は静岡県知事及び市町村長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わなければならない。

４．社会福祉法（昭和２６年法律第４５号）第８３条に規定する運営適正化委員会が同法第８５条の規定により行う調査又はあっせんにできる限り協力するものとする。

（カスタマーハラスメントへの対応）

第１４条 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、職員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、職員の安全及び尊厳を確保し、適切な介護サービス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、言動の内容や手段や態様が社会通念上許容される範囲を超える行為を含むものとするが、これらに限られるものではない。

３．事業所は、職員が安心して相談できる相談体制を整備し、職員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．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、利用契約の解除やサービス利用の停止、弁護士や警察等の法的措置を講ずることがある。

（虐待防止に関する事項）

第１５条　事業所は、虐待の発生又はその再発の防止の為、委員会の設置、担当者の設置、指針の整備、研修及び訓練の実施等必要な措置を講じる。

（身体的拘束等の適正化）

第１６条　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をやむを得ない場合を除き、身体的拘束等を行ってはならないこととし、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をやむを得ない理由を記録することを講じるものとする。

（衛生管理）

第１７条　事業所は、感染症の発生及びまん延防止のため、委員会の設置、指針の整備、研修及び訓練の実施等必要な措置を講じる。

附則

１　この規程は、平成１８年１０月１日から施行する。

２　「居宅介護支援事業所運営規程」（平成１５年４月１日施行）は、平成１８年９月３０日をもって廃止する。

３　この規程は、平成１９年１０月１日から改正施行する。

４　この規程は、平成２０年８月１６日から１部改正施行する。

５　この規程は、平成２７年３月１日から１部改正施行する。

６　この規定は、平成３０年１２月１日から１部改正施行する。

７　この規定は、令和　５年１２月２２日から１部改正施行する。

８　この規定は、令和　６年　４月　１日から１部改正施行する。

９　この規定は、令和　８年１０月　１日から１部改正施行する。