

ヘルパーステーション ハートぽっぽ 運営規程

(事業の目的)

第1条 この運営規程は、株式会社ハートクリエイト（以下「事業者」という）が開設する ヘルパーステーション ハートぽっぽ（以下「事業所」という。）が行う訪問介護、介護予防訪問介護相当サービスの事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するための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、指定介護予防訪問介護相当サービス（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ごすことができるよう居宅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、可能な限り自立した日常生活を営むことができるよう、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 事業の実施にあたっては、利用者の要介護状態の軽減、若しくは悪化の防止に資するよう、その目標を設置し計画的に行う。
- 3 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。
- 4 前項のほか「長崎市指定居宅サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例（平成25年3月21日長崎市条例第10号）」の内容を遵守し、事業を実施するものとする。

(指定介護予防訪問介護相当サービスの運営方針)

第3条 その利用者が可能な限りその居宅において、要支援状態又は基準該当状態の維持若しくは改善を図り、又は要介護状態をなることを予防し、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ことにより、利用者の心身機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指す。

- 2 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てサービスを提供するように努める。
- 3 地域との結びつきを重視し、長崎市、地域包括センター、他の介護予防サービス事業者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連携に努める。
- 4 前項のほか「長崎市指定介護予防・日常生活支援総合事業の人員、設備及び運営に関する基準等を定める要綱（平成29年4月1日施行）」の内容を遵守し、事業を実施するものとする。

（事業所の名称等）

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) ヘルパーステーション ハートぽっぽ
- (2) 所在地 長崎県長崎市恵美須町4番2号 平野ビル2階

（従業者の職種、員数及び職務の内容）

第5条 この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。

- (1) 管理者 1名（サービス提供責任者兼務）
管理者は、事業を代表し、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共に、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 3名（内1名 管理者兼務）
指定訪問介護等の利用申込に係る調整、訪問介護員に対する技術指導、訪問介護計画の作成等を行う。
- (3) 訪問介護員 9名（常勤3名、非常勤6名）
訪問介護員は、常勤換算で2.5人以上とし、指定訪問介護等の提供を行う。なお、訪問介護員は、業務の状況により増員することができるものと

する。

(営業日及び営業時間等)

第6条 事業所の営業日及び営業時間は次のとおりとする。

- (1) 営業日は、月曜日から土曜日までとする。年末年始（12月30日～1月3日）及びお盆（8月13日～8月15日）は除く。
- (2) 営業時間は、午前8時45分～午後5時45分までとする。
- (3) 緊急時及び必要においては柔軟に対応し、24時間対応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。）に規定する内容とし、具体的には以下のとおりである。

- (1) 訪問介護計画の作成
- (2) 身体介護に関する内容
 - ①排泄・食事介助
 - ②清拭・入浴・身体整容
 - ③体位変換
 - ④移動・移乗介助、外出介助
 - ⑤その他の必要な進退の介護
- (3) 生活援助に関する内容
 - ①調理
 - ②衣類の洗濯、補修
 - ③住居の掃除、整理整頓
 - ④生活必需品の買い物
 - ⑤その他必要な家事

2 介護予防訪問介護相当サービスの内容は、「指定介護予防・日常生活支援総合事業の人員、設備及運営に関する基準等を定める要綱」に規定する内容とし、具体的には以下のとおりである。

- (1) 介護予防訪問介護計画の作成
- (2) 身体介助
- (3) 生活援助

(利用料その他の費用の額)

第8条 指定訪問介護等の利用料は、算定基準及び予防算定基準に定めた基準額とする。

(1) 指定訪問介護を提供した場合の利用料

利用料は介護報酬の告示上の額とし、法定代理受領サービスに該当する指定訪問介護サービスを利用した場合は、利用者は利用料の一部として、当該指定訪問介護に係る居宅介護サービス費用基準額から事業所に支払われる居宅介護サービス費の額を控除した額を支払う。

(2) 指定介護予防訪問介護相当サービスを提供した場合の利用料

利用料は、長崎市が定める額とし、当該指定介護予防訪問介護相当サービス料が法定代理受領である場合は、利用者の介護保険負担割合証に記載された割合額に応じた額とする。

2 第9条の通常の事業の実施地域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。

(1) 事業所の実施地域を越える地点から1キロメートルにつき、100円とする。

(2) タクシーを利用した場合は、実費負担とする。

3 利用者の都合により指定訪問介護等のサービスの利用をキャンセルする場合、利用当日までに連絡がなくヘルパーが訪問した場合は、キャンセル料として1,000円を徴収する。尚、状態の急変等、やむ得ない緊急の場合は、この限りではない。

4 前項に規定する費用の額にかかるサービスの提供・キャンセル料にあたっては、あらかじめ利用者またはその家族に対し、当該サービスの内容・費用について説明を行い、利用者の同意を得なければならない。

(通常事業の実施地域)

第9条 通常の事業の実施地域は、次の長崎市の中学校区内とする。

桜馬場・片淵・長崎・小島・茂木・大浦・梅香崎・戸町・土井首本校・深堀・福田・西泊・丸尾・淵・緑が丘・岩屋・滑石・横尾・西浦上・山里・江平・小江原・橘・三川・小ヶ倉・香焼中学校区

(事業提供にあたっての留意点)

第10条 指定訪問介護等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、それを提示する。

(地域との連携等)

第11条 事業者は、事業の運営に当たっては、地域住民又はその自発的な活動等との連携及び協力を行う等の地域との交流に努める。

- 2 事業者は、市町村が派遣する者が相談及び援助を行う事業、その他長崎市等が実施する事業に協力するよう努める。

(居宅サービス事業者等との連携)

第12条 事業者は、サービスの提供に当たり、居宅サービス事業者その他保健医療サービス又は福祉サービスを提出する者との密接な連携に努める。

- 2 事業者は、サービスの提供に当たり、利用者の健康管理を適切に行うため、主治の医師との密接な連携に努める。
- 3 事業者は、サービスの終了に際しては、利用者又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。

(緊急時等における対応等)

第13条 訪問介護員等は、指定訪問介護等の提供を行っているときに利用者に病

状の急変・その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医に連絡する等必要な措置を講じなければならない。また、管理者に報告しなければならない。

(事故発生時の対応)

第14条 事業者は、利用者に対する指定訪問介護等のサービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに市町村、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、その他関係者等に連絡するとともに、必要な措置を講じる。

- 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する。
- 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。
- 4 事業者は、前項の損害賠償のために、損害賠償責任保険に加入する。
- 5 事故が生じた際にはその原因を解明し、再発防止の対策を講じる。

(損害賠償)

第15条 事業者は、指定訪問介護等のサービス提供の際、その責任により利用者に生じた損害について、速やかにその損害を賠償しなければならない。ただし、その損害の発生について、利用者に故意又は過失が認められる場合には、利用者の置かれた心身の状況を勘案して、相当と認められる場合に限り、事業者の損害賠償責任を減じることがある。

(身体的拘束等の禁止)

第16条 事業者は、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。）を行わない。ただし、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く。

- 2 前項の規定による身体的拘束等を行う場合には、あらかじめ利用者の家族に、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、身体的拘束等の態様及び目的、身体的拘束等を行う時間、期間等の説明を行い、同意を文書で得

た場合のみ、その条件と期間内においてのみ行うことができる。

- 3 前各項の規定による身体的拘束等を行う場合には、管理者及びサービス提供責任者、訪問介護員等により検討会議等を行う。また、経過観察記録を整備する。

(衛生管理等)

第17条 事業者は、訪問介護職員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行なう。

- 2 事業所の設備及び備品等について衛生的な管理に勤め、特に訪問介護員等が感染源となることを予防し、また訪問介護員等を感染の危険から守るよう対策を講じる。
- 3 管理者・サービス提供者へは、研修や勉強会を通じ、感染症対策や衛生管理に関する知識の習得を図る。

(苦情処理)

第18条 事業者は、指定訪問介護等の提供に係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、苦情を受け付けるための窓口を設置する。また担当員を置き、解決に向けて調査を実施し、改善の措置を講じ、利用者及び家族に説明するものとする。

- 2 前項の苦情を受付けた場合には、当該苦情の内容等を記録する。
- 3 指定訪問介護等の事業所は、苦情がサービスの質の向上を図る上での重要な情報であるとの認識に立ち、苦情の内容を踏まえてサービスの質の向上に向けた取り組みを行う。
- 4 事業者は、提供した指定訪問介護等に関し、介護保険法（以下「法」という。）第23条の規定により長崎市等が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市等の職員からの質問若しくは照会に応じ、利用者からの苦情に関して当該市等が行う調査に協力するとともに、当該市等から指導又は助言を受けた場合は、その指導又は助言に従って必要な改善を行う。

- 5 事業者は、長崎市等からの求めがあった場合には、その改善の内容を当該市に報告する。
- 6 事業者は、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法第176条第1項第3号の規定による調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会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う。
- 7 事業者は、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、その改善の内容を、国民健康保険団体連合会に報告する。

(個人情報の保護)

- 第19条 事業者は、利用者の個人情報を含む居宅サービス計画・各種記録等については、「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ドライン」を遵守し、個人情報の保護に努めるものとする。
- 2 事業者が得た利用者の個人情報については、事業所での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については、必要に応じて利用者又はその代理人の了解を得る。
 - 3 個人情報の取り扱いに関する利用者からの苦情については、苦情処理体制に基づき適切かつ迅速に対応するものとする。

(秘密の保持等)

- 第20条 事業者は、業務上知り得た利用者又はその家族等の秘密を保持する。又、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個人情報を保持させるため、従業者でなくなった後においても、これらの個人情報を保持すべき旨を、従業者との雇用契約にその内容を定める。
- 2 前項の規定にかかわらず事業所は、利用者に医療上緊急の必要性が生じた場合や、他の介護サービス事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の同意をあらかじめ文書により得た上で、利用者又はその家族等の個人情報を提供出来るものとする。

(高齢者虐待防止のための措置に関する事項)

第21条 事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待防止等のために、以下の必要な措置を講ずる。

- (1) 虐待の防止に関する責任者を選定する。
- (2) 虐待防止に関する責任者は、虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その内容およびその結果について従業員へ周知する。
- (3) 個別支援計画の作成等、適切な支援の実施に努める。
- (4) 従業員が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整備し、従業員が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努める。
- (5) 虐待等の発見時における行政および関係機関への通報を行う。
- (6) 従業員に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修を実施する。

(反社会的勢力対応方針)

第22条 事業者は、平成19年6月19日犯罪対策閣僚幹事会申し合せにおいて決定された『企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針』（「政府指針」）等を遵守し、反社会的勢力に対して断固とした姿勢で臨む。

- (1) 組織としての対応
事業者は、反社会的勢力に対する不当要求に対しては、組織的な対応を行い、従業員の安全確保を最優先に行動する。
- (2) 外部専門機関との連携
事業者は、警察、財団法人暴力追放推進センター、弁護士など、反社会的勢力を排除するための各種活動を行っている外部専門機関等と密接な連携を持って、反社会的勢力と対決する。
- (3) 取引を含めた一切の関係遮断
事業者は、反社会的勢力に対しては、取引関係を含めて排除の姿勢を持って対応し、反社会的勢力による不当要求を拒絶する。
- (4) 有事における民事と刑事の法的対応
事業者は、反社会的勢力の不当要求に対しては民事と刑事の両面から法的対応を行うこととし、あらゆる民事上の法的対抗手段を講じるとともに、積極的に被害届を出す等、刑事事件化も躊躇しない。
- (5) 弊社の組織体制
事業者は、この方針を実現するために、倫理規定等に基づき組織的かつ継続的な対応態勢を確立する。

(記録の整備及び公表)

第23条 事業者は、従業者、設備、備品、及び会計に関する諸記録を整備しておく。

- 2 事業者は、利用者に対する事業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2年間保存する。
 - ① 訪問介護計画及び介護予防訪問介護計画
 - ② 提供した具体的なサービスの内容等の記録
 - ③ 身体拘束等の態様及び時間、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の記録
 - ④ 市町村への通知に係る記録
 - ⑤ 苦情の内容等の記録
 - ⑥ 事故の状況、及び事故に際して採った処置の記録
 - ⑦ 従業者の勤務体制に関する記録
 - ⑧ その他必要な記録

- 3 前項の規定のほか、事業者は、居宅サービス費及び介護予防サービス費の支払を受けた日から5年間、同条2項の1号及び2号及び7号に上げる記録を保存する。

(その他運営に関する留意事項)

第24条 事業者は、従業者の資質向上のために研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務の執行体制についても検証、整備する。

- (1) 従業者採用時には、関係法令及び実務研修を実施する。
 - (2) 継続研修として、職場内・外研修を実施し、従業者の資質向上を図る。
-
- 2 従業者は、当該利用者から金品、その他の財産上の利益を供与してはならない。

 - 3 従事者等は、その勤務中常に身分を証明する所属証明書を携行し、利用者または家族から求められたときは、これを提示する。

 - 4 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。

- 5 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及びその家族に対し、運営規定の概要、従業員の勤務の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載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。
- 6 事業所の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及び指定介護予防訪問介護を提供することが困難であると認めた場合は、適当な他の指定訪問介護及び指定介護予防訪問介護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。
- 7 指定訪問介護及び指定介護予防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、要介護認定等の有無及び要介護認定等の期間を確かめるものとする。
- 8 前項の被保険者証に介護保険法第73条第2項に規定する認定審査会意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、サービスを提供するものとする。
- 9 指定訪問介護等の提供を受けている利用者が、正当な理由なしに指定訪問介護及び指定介護予防訪問介護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時、あるいは、偽りその他不正な行為によって保険給付を受けまたは受けようとしたときは、遅滞なく、意見を付してその旨を関係市町村に通知するものとする。
- 10 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、事業者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26年11月 1日から施行する。

平成28年 4月 1日改定

平成29年 4月 1日改定

令和 2年 5月 1日改定

令和 2年 8月 1日改定

令和 6年 3月25日改定