

ヘルパーステーションつばさ運営規程（訪問介護）

第1条 （事業の目的）

有限会社つばさが開設するヘルパーステーションつばさ（以下「事業所」という。）が行う指定訪問介護事業（以下「事業」という）は、居宅において要介護状態にある高齢者（以下「利用者」という）に対し、適切な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、利用者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 事業の実施に当たっては、関係市町・地域の保健・医療・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。

第3条 （事業所の名称及び所在地）

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つばさ
- ②所在地 福山市南蔵王町4丁目2-36

第4条 （従業者の職種・員数及び職務内容）

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（介護福祉士）

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、自らも指定訪問介護の提供に当たるものとする。

- ②サービス提供責任者 5名（介護福祉士）

サービス提供責任者は、事業所に対する指定訪問介護の利用の申し込みに係わる調整、訪問介護員に対する技術指導及び相談、訪問介護計画の作成等を行う。

- ③訪問介護員等 24名

訪問介護員等は、指定訪問介護の提供に当たる。

第5条 （営業日及び営業時間）

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 月曜日から土曜日までとする。（ただし、国民の祝日、8月13日から8月15日まで及び12月29日から1月3日までを除く。）
- ②営業時間 午前9時から午後5時までとする。
- ③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（訪問介護の内容）

指定訪問介護の内容は次のとおりとする。

- （1）身体介護
- （2）生活援助
- （3）通院等乗降介助

第7条（利用料その他の費用の額）

- 1 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とする。
なお、キャンセル料については、訪問予定時間の前日までに連絡を受けた場合は徴収しないが、訪問予定時間の当日に連絡を受けた、もしくは連絡がなかった場合は1500円を徴収する。
- 2 通常の事業の実施地域以外の地域の居宅を訪問して行う指定訪問介護に要した交通費は、その実費を徴収する。ただし、自動車を使用した場合は、通常の事業実施地域を超えた地点から路程1キロメートル当たり20円を実費として徴収する。
- 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をした上で、支払に同意する旨の文書に署名又は記名押印を受けることとする。

第8条（通常の事業の実施地域）

事業所の通常の事業の実施地域は、福山市の区域とする。

第9条（緊急時等における対応方法）

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ときは、速やかに主治医に連絡する等の措置を講ずるとともに、管理者に報告しなければならない。

第10条（虐待の防止）

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ずる。

- （1）事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
- （2）事業所において、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。
- （3）全2号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。

第11条（衛生管理等）

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（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業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、従業者に対し、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。

第12条（職場におけるハラスメントの防止）

事業所は、適切なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であつて業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講ずる。

第13条（カスタマーハラスメントへの対応）

- 1 本事業所は、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、次に掲げる行為を含むものとする。
ただし、これらに限られるものではない。
 - (1) 暴言、威圧的な言動、人格を否定する発言
 - (2) 業務の範囲を超える過度又は不当な要求
 - (3) 合理性を欠く長時間の拘束や、執拗な要望・クレーム
 - (4) その他、職員の就業環境を著しく害する行為
- 3 本事業所は、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関係機関等と連携しながら対応するものとする。
- 4 本事業所は、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、サービス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。

第14条（業務継続計画の策定等）

- 1 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するための、および非常時の体制で早期の業務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、従業者に対し、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。

第15条（その他運営に関する重要事項）

- 1 事業所は、訪問介護員等の質的向上を図る為、次のような研修の機会を設けるものとし、また業務体制を整備する。
 - (1) 採用時研修 採用後1ヶ月以内
 - (2) 連続研修 年4回
- 2 従業者は、業務上知り得た秘密を保持する。
- 3 この規程に定める事項のほか、事業所の運営に関する重要事項は、有限会社つばさ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5月1日から施行する。

この規程は、平成16年9月1日から施行する。

この規程は、平成16年11月1日から施行する。

この規程は、平成18年1月1日から施行する。

この規程は、平成18年3月1日から施行する。

この規程は、平成19年12月1日から施行する。

この規程は、平成21年3月12日から施行する。

この規程は、平成23年12月1日から施行する。

この規程は、平成24年4月1日から施行する。

この規程は、平成25年9月1日から施行する。

この規程は、平成27年3月1日から施行する。

この規程は、平成27年9月1日から施行する。

この規程は、平成28年5月11日から施行する。

この規程は、平成29年3月10日から施行する。

この規程は、平成29年4月1日から施行する。

この規程は、平成29年12月1日から施行する。

この規程は、平成30年4月1日から施行する。

この規程は、平成30年7月1日から施行する。

この規程は、平成30年9月1日から施行する。

この規程は、平成30年10月1日から施行する。

この規程は、平成31年4月1日から施行する。

この規程は、令和2年2月1日から施行する。

この規程は、令和2年10月1日から施行する。

この規程は、令和3年3月1日から施行する。

この規程は、令和4年4月1日から施行する。

この規程は、令和5年4月1日から施行する。

この規程は、令和5年8月4日から施行する。

この規程は、令和6年4月1日から施行する。

この規程は、令和6年5月1日から施行する。

この規程は、令和８年２月１日から施行する。

この規程は、令和８年７月１日から施行する。

この規程は、令和８年８月１日から施行する。