

ヘルパーステーションつばさ指定居宅介護事業所運営規定

(障害者福祉サービス事業)

(事業の目的)

第1条 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。）が行う障害者総合支援法（以下「法」という。）に基づく障害者福祉サービス事業（居宅介護，重度訪問介護）（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，障害者又は障害児（以下「利用者」という。）に対し，適切な障害福祉サービスを提供することを目的とする。

(運営の方針)

第2条 事業者は，利用者が居宅において日常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，生活等に関する相談及び助言並びに外出時における移動の介護その他の生活全般にわたる援助を適正かつ効果的に行う。

2 事業の実施にあたっては，地域や家庭との結び付きを重視し，関係市町や他の障害者福祉サービス事業を行う者，その他の保健医療サービス，福祉サービスを提供する者との連携を図るとともに，利用者又は障害児の保護者の意思及び人格を尊重して，常に利用者又は障害児の保護者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとする。

(事業者の名称及び所在地)

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つばさ
- ②所在地 福山市南蔵王町4丁目2-36

(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。

- (1) 管理者 介護福祉士 1名 (常勤)

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，事業の従業者に対し法令等を遵守させるために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 5名 (兼務)

(内、常勤 5名・非常勤 1名)

サービス提供責任者は，事業所に対する障害福祉サービスの利用申し込みに係る調整，事業所の従業者等に対する技術者指導を行うほか，居宅介護計画，重度訪問介護計画（以下「居宅介護計画等」という。）を作成し，利用者及びその同居の家族にその内容を説明する。

- (3) 訪問介護員等 24名 (内 1名は管理者と兼務、4名はサービス提供責任者と兼務。)

介護福祉士	11名
准看護師	1名
2級課程修了者	5名

初任者研修修了者 7名

訪問介護員等は、居宅介護計画等に基づき、障害福祉サービスの提供にあたる。

(4) 事務職員 4名

事務職員は、事業所運営に必要な事務を行う。

(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 月曜日から土曜日までとする。

(ただし、国民の祝日、8/13日～8/15及び12/29～1/3を除く。)

(2) 営業時間 9時から17時までとする。

(3) 上記の営業時間のほか、電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。

(主たる対象者)

第6条 事業所において、提供する障害福祉サービスの主たる対象者は、次のとおりとする。

(1) 身体障害者

(2) 知的障害者

(3) 障害児

(障害福祉サービスの内容)

第7条 この事業所が提供する障害福祉サービスの内容は次のとおりとする。

(1) 居宅介護計画、重度訪問介護計画の作成

(2) 身体介護に関する内容

ア 食事の介護

イ 排泄の介護

ウ 入浴の介護

エ 身体介護を伴う通院等介助

オ その他日常生活を営むために必要な身体介護

(3) 家事援助に関する内容

ア 調理

イ 洗濯

ウ 掃除

エ 身体介護を伴わない通院等介助

オ その他日常生活を営むために必要な家事の援助

(4) 通院等のための乗車又は降車の介助

(5) 生活等に関する相談及び助言

(6) 重度訪問介護

(7) その他の生活全般にわたる援助

(利用者から受領する費用の額等)

- 第8条 事業所は、障害福祉サービスを提供した際は、支給決定を受けた障害者又は障害児の保護者(以下「支給決定障害者等」という。)から、市町が定める負担上月額の範囲内において利用者負担額の支払を受けるものとする。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 事業所は、法定代理受領を行わない障害福祉サービスを提供した際は、支給決定障害者等から法第29条第3項の規定により算定された介護給付費の額に90分の100を乗じて得た額の支払を受けるものとする。
 - 3 事業所は、次条に定める通常の事業の実施地域以外の地域において障害福祉サービスを行う場合は、それに要した交通費の実費の支払を利用者から徴収することができる。なお、自動車を使用した場合は、路程1キロメートル当たり20円を実費として徴収する。
 - 4 前項の費用の額にかかるサービスの提供に当たっては、あらかじめ支給決定障害者等に対し、当該サービス内容及び費用について説明を行い、支給決定障害者等の同意を得るものとする。
 - 5 第1項から第3項までの費用の支払を受けた場合は、当該費用に係る領収証を当該費用を支払った支給決定障害者等に対し交付するものとする。

(通常の事業の実施地域)

- 第9条 事業所の通常の事業の実施地域は、福山市の区域とする。

(緊急時等における対応方法)

- 第10条 事業所の従業者は、障害福祉サービスの提供中に、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、管理者に報告するものとする。主治医への連絡等が困難な場合は、医療機関への連絡を行う必要な措置を講ずるものとする。

(苦情解決)

- 第11条 提供した障害福祉サービスに関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に苦情を受けるための窓口を設置するものとする。
- 2 事業所は、提供した障害福祉サービスに関し、法の定めるところにより、市町又は県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、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、及び利用者又はその家族からの苦情に関して市町又は県が行う調査に協力するとともに、市町又は県から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ものとする。
 - 3 事業所は、社会福祉法第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のできる限り協力するものとする。

(職場におけるハラスメントの防止)

第12条 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。

(カスタマーハラスメントへの対応)

第13条 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。

(虐待の防止のための措置に関する事項)

第14条 事業所は、利用者の人権の擁護、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。）を定期的に開催するとともに、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に実施する。
- (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。

(権利擁護のための成年後見人制度)

第15条 虐待防止対応責任者は、利用者の人権等の権利擁護のため、成年後見人制度の利用を利用者及びその家族等に啓発する。

(衛生管理等)

第16条 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。

(業務継続計画の策定等)

第17条 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物とする。

(身体拘束等の禁止)

第18条 事業所は、サービスの提供に当たっては、利用者又は利用者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き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行わない。

- 2 事業所は、やむを得ず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やむを得ない理由その他必要な事項を記録する。
- 3 事業所は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講ずる。
 - (1) 身体拘束等の適正化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) 身体拘束等の適正化のための指針を整備する。
 - (3) 従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施する。

(その他運営に関する重要事項)

第19条 事業所は、従業者の資質の向上のため研修の機会を次とおり設けるものとし、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) 継続研修 年3回
 - (3) その他の研修
- 2 従業者は、正当な理由な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。

- 3 従業者であったものに、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るべき旨を、従業者との雇用契約の内容とする。
- 4 事業所は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備し、障害福祉サービスを提供した日から5年間保存するものとする。
- 5 この規定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

この規定は、平成18年10月1日から施行する。

この規定は、平成19年12月1日から施行する。

この規定は、平成23年8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24年9月1日から施行する。

この規程は、平成27年4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27年11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10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。

