

ヘルパーステーションつばさ移動支援事業運営規程

(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。）が行う移動支援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、障害者又は障害児（以下「利用者」という。）に対し、適切な移動支援を提供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、外出時における移動の介護、生活等に関する相談及び助言並びに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。

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。

(事業所の名称及び所在地)

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 1名（常勤・従業者兼務）

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、事業所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 5名（うち、常勤5名・非常勤1名）

サービス提供責任者は、事業所に対する移動支援の利用申込みに係る調整、事業所の従業者等に対する技術指導を行うほか、移動支援計画を作成し、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（常勤職員 7名、非常勤職員 17名）

訪問介護員等は、移動支援計画に基づき、移動支援の提供にあたる。

- (4) 事務職員 4名（常勤職員 2名、非常勤職員 2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等)

第5条 事業所の営業日及び営業時間等は、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) 上記の営業時間のほか、電話等により、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、提供する移動支援の主たる対象者は、次のとおりとする。

(1) 身体障害者

(2) 知的障害者

(3) 障害児

(移動支援の内容)

第7条 事業所が行う移動支援の内容は次のとおりとする。

(1) 移動支援計画の作成

(2) 移動支援の提供

社会生活上必要な外出及び余暇活動等の社会参加のための外出の際の移動を支援するものとする。

(3) その他

必要に応じて、健康や生活上の状況をうかがい、生活上の相談及び助言を行う。また、利用者が移動支援の支給期間終了に伴う、支給申請を円滑に行うことができるよう援助を行う。

(利用契約の締結と通知)

第8条 事業者は、利用申込者の受給資格等を確認し、決定支給量の範囲内で契約支給量の範囲内で契約を締結し、別冊に契約内容を記載し、市町に報告するものとする。

(提供の拒否の禁止)

第9条 事業者は、正当な理由なくサービスの提供を拒むことはなく、サービスの提供ができない場合は、他の事業所の紹介・斡旋を行うものとする。

(情報の提供等)

第10条 事業所は、利用者が適切かつ円滑に利用することができるように、当該事業所が実施する事業の内容に関する情報の提供を行うよう努める。

2. 事業所が広告をする場合は、その内容が虚偽又は誇大なものでないようにする。

(利益供与の禁止)

第11条 事業所は、利用者又は家族に対して事業所などの紹介等の代償として金品等利益の授受を行わないこととする。

(利用者から受領する費用の額等)

第12条 移動支援を提供した際の利用料は、支給決定を行った市町が定める額とする。当該移動支援が当該市町より支給決定を受けたものであるときは、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、利用料の1割を利用者負担額として受領する。ただし、市町が定める負担上限月額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。

2. 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移動支援を行う場合は、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。

3. 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、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。

4. 第1項から第2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。

5. 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。

(利用者負担額等の通知)

第13条 事業所は、移動支援に係る利用者負担額を、市町及び利用者が利用契約を結ぶ他の事業所に通知するものとする。また、上限管理事務を依頼された場合は、必要となるサービスを提供するものとする。

(通常の事業の実施地域)

第14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)

第15条 事業所の従業者は、移動支援の提供中に、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等の必要な措置を講ずるものとする。

(事故発生時の対応)

第16条 事業者は、移動支援の提供中に、事故が発生したときは、市町、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずるものとする。

2. 事業者は、前項の事故の状況及び事故に際してとった処置について記録するものとする。

3. 有限会社つばさは、利用者に対する移動支援の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行うものとする。

(苦情解決)

第17条 提供した移動支援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、苦情を受付けるための窓口を設置するものとする。

2. 事業所は、提供した移動支援に関し、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18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19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20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。）を定期的で開催するとともに、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を実施する。
- (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21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22条 事業所は、移動支援従業者の清潔の保持及び健康状態について必要な管理を行うとともに設備及び備品等について衛生的な管理に努めるものとする。

2. 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。

(身体拘束等の禁止)

第23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。

(業務継続計画の策定等)

第24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。

(その他運営に関する重要事項)

第25条 事業所は、従業員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. 従業員は、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を保持すべき旨を、従業員との雇用契約の内容とする。
- 4. 事業所は、従業員、設備、備品、会計に関する諸記録及び移動支援の提供に関する記録を整備し、移動支援を提供した日から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24年9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26年10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8年8月1日から施行する。