

社会福祉法人 鯖江市社会福祉協議会 ホームヘルプサービスセンター運営規程

(事業の目的)

第1条 この運営規程は、社会福祉法人 鯖江市社会福祉協議会（以下「事業者」という。）が開設する鯖江市社会福祉協議会ホームヘルプサービスセンター（以下「事業所」という。）が行う指定訪問介護および第1号事業（訪問型予防給付相当サービス・訪問型基準緩和サービス（A））（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために人員および管理運営に関する事項を定め、要介護状態、要支援状態又は総合事業対象者にある利用者に対し、適切な事業を提供することを目的とする。

2 要介護者、要支援者又は総合事業対象者である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、生活の質の確保及び向上を図るとともに、生活全般にわたる援助を行うことによって、利用者の状態の軽減もしくは悪化の防止または要介護状態となることの予防に資することを目的とする。

(事業の方針)

第2条 指定訪問介護の提供にあたっては、利用者が可能な限りその居宅において、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に配慮して、身体介護その他の生活全般にわたる援助を行うものとする。

2 第1号事業（訪問型予防給付相当サービス・訪問型基準緩和サービス（A））の提供にあたっては、利用者の心身機能の改善、環境調整等を通じて、利用者の自立を支援し、生活の質の向上に資するサービス提供を行い、利用者の意欲を高めるような適切な働きかけを行うとともに、利用者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。

3 事業の実施にあたっては、必要な時に必要な訪問介護の提供が出来るよう努めるものとする。

4 事業の実施にあたっては、利用者の要支援・要介護状態の軽減若しくは悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行う。また、利用者の意思および人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービス提供に努めるものとする。

5 事業の実施にあたっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、障害福祉サービスその他、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、適切なサービスの提供に努めるものとする。

(事業所の名称等)

第3条 事業を行うセンターの名称および所在地は、次のとおりとする。

名称 鯖江市社会福祉協議会ホームヘルプサービスセンター

所在地 鯖江市水落町2丁目30番1号

(職員の職種、員数および職務内容)

第4条 事業所に勤務する職員の職種、員数および職務内容は次のとおりとする。

(1) 管理者 1名

管理者は、事業所の職員および業務の管理を一元的に行うものとする。

すべての訪問介護員等(登録ヘルパーを含む)ごとに個別具体的な研修の目標、内容、期間、実施時期などを定めた研修計画（現状把握・克服課題等を検証し、目標を達成するためにはどのような内容の研修を行うか）を策定し実施する。

(2) サービス提供責任者（介護給付・訪問型予防給付相当サービス） 2名以上

（実務経験3年以上の介護福祉士）

事業提供責任者（訪問型基準緩和サービス（A）） 1名以上

（3年以上介護等の業務に従事した介護職員初任者研修終了者）

サービス提供責任者、事業提供責任者は、事業の利用申込に係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、訪問介護計画・第1号事業（訪問型予防給付相当サービス・訪問型基準緩和サービス（A））計画（以下「訪問介護計画等」という。）の作成等を行うとともに、事業の提供にあたるものとする。

サービス提供責任者、事業提供責任者は、すべての訪問介護員等に対し、利用者情報・留意事項伝達・技術指導を目的とした会議を概ね一月に一回以上開催し、その概要を記録する。

サービス提供責任者、事業提供責任者は、利用者情報やサービス提供時の留意事項を連絡票や提供記録等（FAX、メールを含む）の書面により確実な方法で訪問介護員等に伝達し、サービス提供終了後の報告内容を提供記録等の書面に記録・保存する。

(3) 訪問介護員 常勤換算 2.5 人以上 (介護福祉士 3 割以上)

訪問介護員は、訪問介護計画等に基づき事業の提供にあたるものとする。

2 すべての訪問介護員等は、年一回、事業所の費用負担により、健康診断を受ける。

3 当該事業所における緊急時の対応方針・連絡先・対応可能時間等を記載した文書（重要事項説明書等）を利用者に交付し、説明を行うものとする。
（訪問介護計画等の作成）

第5条 職員は利用者の日常生活全般の状況および希望を踏まえて、事業の目標、当該目標を達成するための具体的な事業の内容、事業の提供を行なう期間等を記載した、訪問介護計画等を作成するものとする。

2 既に居宅サービス計画または介護予防サービス計画（以下「居宅サービス計画等」という。）が作成されている場合は当該居宅サービス計画等の内容に沿って訪問介護計画等を作成する。

3 利用者の居宅サービス計画等が作成されていない場合は、利用者およびその家族等との面談を通じ、利用者等の意向を確認したうえで訪問介護計画等を作成する。なお、訪問介護計画等作成後に居宅サービス計画等が作成された場合は、当該訪問介護計画等が居宅サービス計画に沿ったものであるかを確認し、必要に応じて変更するものとする。

4 作成した訪問介護計画等の内容について、利用者またはその家族に対して説明し、利用者の同意を得ることとする。

5 訪問介護計画等を作成した際には、利用者に交付する。

6 それぞれの利用者について、訪問介護計画等に従った事業のサービスの実施状況および目標の達成状況の記録を行う。

（運営日およびサービス提供時間）

第6条 センターの営業日および営業時間は、次のとおりとする。

提供サービス		営業日	サービス提供時間	休み
介護給付		年中無休	午前 7 時～ 午後 1 0 時	なし
第 1 号事業	訪問型予防給付 相当サービス	月曜日 ～ 土曜日	午前 8 時 3 0 分 ～ 午後 5 時 3 0 分	日曜日・祝日 年末年始（12/31～ 1/3）
	訪問型基準緩和 サービス（A）			日曜日・祝日 年末年始（12/29～ 1/3）

サービス提供時間外のサービス提供については、相談に応じる。

（事業の内容）

第7条 事業の内容は次のとおりとする。

介護給付		身体介護	生活援助
第 1 号事業	訪問型予防給付相当サービス	身体介護	生活援助（概ね 6 0 分）
	訪問型基準緩和サービス（A）	身体介護を含まない生活援助（6 0 分以内）	

（利用料等）

第8条 事業の提供に係る利用料は、介護報酬の告示上の額とし、当該事業が法定代理受領サービスであるときは、介護報酬の告示上の額に利用者ごとの負担割合を乗じて得た額とする。

2 事業者は、法定代理受領サービスに該当しない事業を提供した際にその利用者から支払いを受ける利用料の額と、事業に係る介護サービス費用基準額との間に、不合理な差額が生じないようにする。

3 利用予定日の午前 8 時 3 0 分以降に利用の申し出をされた場合、取消料として下記の料金を徴収するものとする。ただし利用者の体調不良等正当な事由がある場合は徴収しないこととする。

利用予定日の午前8時30分までに、中止の申し出があった場合	無料
利用予定日の午前8時30分以降に、中止の申し出があった場合	当日の利用料金の10% (自己負担相当額)

4 第10条に規定する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徴収しない。

5 利用者から料金の支払いを受けたときは、利用料について記載した領収書を交付する。

(利用契約)

第9条 事業の開始に際して、介護保険受給者証を交付された利用者またはその家族に対し、サービス内容について説明を行い、利用者と契約を締結する。また、契約に際して、介護保険証、負担割合証の確認を行う。

(通常の事業の実施地域)

第10条 通常の事業の実施地域は、以下のとおりとする。

鯖江市、福井市

越前町(第1号事業のみ)

(緊急時等における対応方法)

第11条 事業所は、事業の提供を行っているときに病状の急変等が生じた場合に備え、緊急時マニュアル等を作成し、職員に周知徹底を図るとともに、利用者の症状に急変その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医、または鯖江市社会福祉協議会が定める協力医療機関へ連絡を行う等の必要な措置を講じる。また、家族に連絡し、管理者、居宅介護支援事業者、市町村に報告する。

緊急連絡先	鯖江市社会福祉協議会 (日中 8:30~17:30:0778-51-0091) (上記以外の時間外は管理者・サービス提供責任者の携帯電話で対応) ※利用者に配布している緊急対応表に、対応可能時間24時間年中無休と記載
-------	--

(サービスの利用に当たっての留意事項)

第12条 事業者は、事前に利用者に対して、次に定める事項について留意するよう指示を行う。

- (1) 主治医からの指示事項等がある場合には申し出ること
- (2) 気分が悪くなったときは速やかに申し出ること
- (3) 貴重品については、自己責任のもと管理すること
- (4) 宗教活動、政治活動または営利行為等を行わないこと
- (5) 他人に対し暴力または恐喝その他迷惑を及ぼす行為を行わないこと
- (6) その他各法令および社会通念等に反する行為を行わないこと

(事業提供にあたっての留意事項)

第13条 事業の提供にあたり、把握された課題、当該課題に係る改善状況等を踏まえつつ、効率的かつ柔軟な事業の提供に努める。

2 事業の提供にあたり、利用者が虚弱な高齢者であることに十分に配慮し、利用者に危険が伴うような強い負荷を伴う事業の提供は行なわないとともに、安全管理体制等の確保を図ることを通じて、利用者の安全面に最大限配慮する。

3 事業の提供にあたり、転倒等を防止するための環境整備に努める。

4 事業の提供にあたり、事前に脈拍や血圧等を測定する等利用者の当日の体調を確認するとともに、無理のない適度な事業の内容とするよう努める。

5 事業所は、自らその提供する事業の質の評価を行なうとともに、主治医とも連携を図りつつ、常にその改善を図って行く。

6 事業所は、利用者がその有する能力を最大限活用する事ができるような方法による事業の提供に努める。

7 事業の提供にあたり、利用者とのコミュニケーションを十分に図る事その他の様々な方法により、利用者が主体的に事業に参加するよう適切な働きかけに努める。

8 事業の提供にあたっては、訪問計画等に基づき、利用者が日常生活を営むのに必要な支援を行うものとする。

9 事業の提供にあたっては、懇切丁寧に行う事を旨とし、利用者またはその家族に対し、事業の提供方法等について、理解しやすいように説明を行うものとする。

- 10 事業の提供にあたっては、介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもって事業の提供を行うものとする。また、認知症である利用者に対しては、必要に応じ、その特性に対応した事業の提供ができる体制を整えるものとする。

(非常災害対策)

第14条 事業者は、非常災害対策として、次の措置を講ずる。

- (1) 事業所の消火設備その他の非常災害に際して必要な設備の設置および整備
- (2) 防火管理者または火気、消防等についての責任者の選任
- (3) 「消防計画」ならびに風水害、地震、土砂災害および原子力災害等の「非常災害に関する具体的計画」の作成および職員への周知
- (4) 非常災害時における関係機関への通報体制の整備および職員への周知
- (5) 第三号の計画に基づく、定期的な避難、救出その他必要な訓練の実施
- (6) 消防団や地域住民等との日常的な連携の強化

- 2 非常災害が発生した場合、訪問介護員等は、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、避難経路および関係機関等との連携方法を確認し、災害時には避難等の指揮をとる。

(事故発生時の対応)

第15条 事業者は、サービス提供中に事故が発生した場合は、速やかに市町村、利用者の家族、その他関係者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずる。

- 2 事業者は、利用者に対するサービス提供等により、当事業所の責めに帰すべき事由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。

- 3 事業の提供により事故が発生した場合は、その事故の状況および事故に際して行った処置に付いて記録する。

- 4 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。

(高齢者虐待防止)

第16条 事業者は、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) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について職員等に周知徹底を図る。
- (2) 虐待の防止のための指針を整備する。
- (3) 職員に対し、虐待の防止のための研修を定期的に開催する。
- (4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。

- 2 職員が支援にあたっての悩みや苦勞を相談できる体制を整えるほか、職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ものとする。

- 3 事業所は、サービス提供中に当該事業所職員または養護者（利用者の家族等高齢者を現に擁護する者）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報するものとする。

(身体拘束の禁止)

第18条 事業者は、事業の提供にあたっては、利用者又は他の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 事業者は、自傷他害等の恐れがある場合等、利用者本人又は他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者や家族等に対して説明し同意を得たうえで、次に掲げることにより留意して、必要最低限の範囲内で行うこととするが、その場合は身体拘束を行った日時・理由及び態様等についての記録を行うものとする。

- (1) 緊急性：直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人又は他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合
- (2) 非代替性：身体拘束以外に、利用者本人又は他人の生命・身体に危険が及ぶことを防止することができない場合
- (3) 一時性：利用者本人又は他人の生命・身体に危険が及ぶことが無くなった場合は、直ちに身体拘束を解く。

- 3 事業者は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じます。

- (1) 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用可）を定期的に開催することとし、その結果について職員に周知徹底を図る。

- (2) 身体拘束等の適正化のための指針を整備する。
- (3) 職員に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施する。

(感染症対策)

第18条 事業者は、訪問介護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。

- (1) 訪問介護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、その結果について職員等に周知徹底を図る。
- (2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備する。
- (3) 職員に対し、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。

2 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う。

3 事業所の設備及び備品等について衛生的な管理に努める。

4 食中毒及び感染症の発生を防止するための措置等について、必要に応じて保健所の助言・指導を求めるとともに、常に密接な連携に努める。

(業務継続計画)

第19条 事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する訪問介護等の提供を継続的に実施するため、及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。

2 事業者は、職員に対し、業務継続計画について周知させるとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施する。

3 事業者は、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。

(防犯対策)

第20条 事業者は、外部からの侵入および犯罪に対する防犯に努め、必要な設備の準備をおこなうとともに、避難、救出その他必要な研修をおこなうものとする。

2 安全管理責任者の選定や、防犯対策マニュアルの整備をおこなう。

(苦情処理)

第21条 事業者は、事業の提供にかかる利用者およびその家族からの苦情に、迅速かつ適切に対応するために、必要な措置を講ずる。

2 事業者は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録する。

3 事業者は、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、提供した事業に関し法の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出、若しくは提示の求め、または当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、および市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導または助言を受けた場合は、当該指導または助言に従って必要な改善を行う。

5 事業者は、市町村からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を市町村に報告する。

6 事業者は、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条に規定により行う調査またはあっせんできる限り協力するものとする。

(サービス提供拒否の禁止およびサービス提供困難時の対応)

第22条 事業者は、次の各号に定める理由がある場合を除き、事業の提供を拒まないこととする。

(1) 事業所の現員からは、利用申し込みに応じ切れない場合

(2) 利用申し込み者の居住地が、第10条に定める通常の事業の実施地域以外である場合

(3) その他利用申し込み者に対し、自ら適切な事業を提供することが困難な場合

2 前項各号に定める理由により、適切なサービスを提供することが困難であると認めた場合は、当該利用申し込み者の担当の居宅介護支援事業者または介護予防支援事業所への連絡、適当な他の指定訪問介護事業所等の紹介、その他必要な措置を講ずる。

(秘密の保持と個人情報の保護)

第23条 事業者は、利用者またはその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」およ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、適切な取り扱いに努める。

- 2 事業者は、職員であった者に、業務上知り得た利用者またはその家族等の秘密を保持させるため、退職後もこれらの秘密を保持すべき旨を職員との雇用契約の内容に含むものとする。
- 3 事業者は、サービス担当者会議等において、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るものとする。
- 4 事業者は、高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（平成17年法律124号）に定める通報ができるものとし、その場合、事業者は秘密保持義務違反の責任を負わないものとする。

（ハラスメント対策）

第24条 事業者は、適切な訪問介護等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って業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより職員等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じる。（その他運営に関する重要事項）

第25条 事業者は、職員の資質の向上のための研修の機会を設けるとともに、業務体制の整備に努める。

- 2 風水害・降雪等の自然現象により、行政機関等から「警報」が発せられている場合（可能性も含む）、利用者・職員双方の安全を第一と考え、安全を確保するため、緊急処置的にサービスの時間変更、日程変更、サービスの中止の場合もありえることとする。
- 3 事業者は、利用者に対する事業の提供に関する記録を整備し、（1）および（2）についてはその完結の日から5年間、（3）から（5）についてはその完結から2年間保存する。
 - (1) 訪問介護計画等
 - (2) 提供した具体的な事業内容等の記録
 - (3) 市町村への通知に係る記録
 - (4) 苦情の内容等の記録
 - (5) 事故の状況および事故に際してとった処置についての記録
- 4 この規程に定めるものの他、事業所の運営に関する重要事項は鯖江市社会福祉協議会会長が定めるものとする。

附 則

この規程は、平成12年4月1日から施行する。

この規程は、平成13年1月1日一部改正

この規程は、平成14年4月1日一部改正

この規程は、平成17年2月1日一部改正

この規程は、平成18年4月1日一部改正

この規程は、平成23年4月1日一部改正

この規程は、平成26年4月1日一部改正

この規程は、平成27年4月1日一部改正

この規程は、平成27年8月1日一部改正

この規程は、平成29年4月1日一部改正

この規程は、平成30年4月1日一部改正

この規程は、平成30年9月1日一部改正

この規程は、令和3年4月1日一部改正