

ヘルパーステーション ソレイユ 舟入 運営規程

第1条（事業の目的）

アイエルエス株式会社が開設するヘルパーステーション ソレイユ 舟入(以下「事業者」という。)が行う指定(介護予防)訪問介護の事業(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、事業所の従業者等(以下「従業者」という。)が、要介護状態にある利用者(以下、「利用者」という。)に対し、適正な訪問介護を提供することを目的とします。

第2条（運営の方針）

事業者は、介護保険法等の主旨に沿って、利用者等の意思及び人格を尊重し、訪問介護サービス計画に基づき、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、入浴・排泄・食事等の介護、その他生活全般にわたる援助を行います。

2 事業の実施に当たっては、関係市町村、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ものとします。

第3条（事業者の名称及び所在地等）

事業を行う事業者の名称及び所在地は、次のとおりとします。

- 一 名称 ヘルパーステーション ソレイユ 舟入
- 二 所在地 広島市中区舟入中町5番11号

第4条（従業者の職種・員数及び職務内容）

事業者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し、必置職については法令の定めるところによる。

(1) 管理者 1名

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。

(2) サービス提供責任者 1名以上

サービス提供責任者は、事業者に対する訪問介護の利用の申込みに係る調整、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) 訪問介護員等 3名以上

訪問介護員等は、訪問介護の提供を行う。

第5条（営業日及び営業時間）

事業者の営業日及び営業時間は、次のとおりとします。

- 一 営業日 月曜日から金曜日までとします。

ただし、8月13日から8月15日まで及び、12月30日から1月3日まで、国民の祝日を除きます。

- 二 営業時間 9時00分から17時45分までとします。

ただし、利用者から希望があり、対応可能な場合はサービス提供に限り営業時間外であっても個別に対応します。

第6条（内容及び手続きの説明並びに同意及び契約）

事業者は、サービス提供の開始に際して、サービス利用申込者又はその家族に対して、運営規程の概要、従業員の勤務体制、その他サービスの選択に資する重要事項を記した文書を交付し説明を行い、同意を得た上で契約書を締結します。

第7条（受給資格等の確認）

事業者は、サービス利用を希望する者が提示する被保険者証により、被保険者資格・要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間を確認することができます。

第8条（訪問介護の内容）

訪問介護の内容は、利用者の居宅を訪問し、入浴、排泄、食事等の介護（身体介護）又は調理、洗濯、掃除等の（生活援助）を総合的に提供することとします。

第9条（サービスの取り扱い方針）事業者は、可能なかぎりその居宅において、要介護状態の維持、もしくは改善を図り、自立した日常生活を営むことができるよう支援を行うことで、利用者の意欲を喚起しながら支援します。

2 サービスを提供するに当たっては、利用者の心身の状況等について把握するとともに、サービス内容の確認を行います。

3 事業者は、サービスを提供するに当たって、その訪問介護計画に基づき、漫然かつ画一的なものとならないよう、配慮して行います。

4 事業者は、従業員がサービスを提供するに当たっては懇切丁寧を旨とし、利用者又はその家族に対し、処遇上必要な事項について理解しやすいように説明を行います。

5 事業者は、自らその提供するサービスの質の評価を行い、訪問介護計画及び提供サービス内容の評価を常に見直すことで改善を図ることとします。

第10条（通常の事業実施地域）

通常の事業実施地域は、広島市（但し、旧佐伯郡湯来町、似島町、宇品町、安佐南区、安佐北区を除く。）とします。

第11条（利用料及びその他の費用）

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し、当該訪問介護が法定代理受領サービスであるときは、介護保険法による介護報酬の告示上の額とします。

2 事業者は、法定代理受領サービスに該当しないサービスを提供した場合には、利用者から支払いを受ける利用料の額と、厚生労働大臣が定める基準により算定した費用の額との間に、不合理な差額が生じないようにします。

3 サービス提供の予定開始時間の12時間前までに訪問中止の連絡がない場合は、キャンセル料として1000円を徴収します。

4 通常の事業実施地域を越えて行うサービス提供に要した交通費は、通常の事業の実施地域を越えた地点から1kmあたり50円を徴収します。

5 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、事前に文書で説明した上で、支払いに同意する旨の文書に署名捺印を受けるものとします。

第12条（利用料の変更等）

事業者は、介護保険関係法令の改正等並びに経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合は、前条に規定する利用料を変更することができます。

2 事業者は、前項の利用料を変更する場合は、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、当該サービスの内容及び費用を記した文書により説明し、同意を得るものとします。

第13条（従業者の服務規程）

従業者は、介護保険関係法令及び諸規則、個人情報保護法を遵守し、業務上の指示命令に従い、自己の業務に専念します。服務に当たっては、常に以下の事項に留意します。

- 一 利用者に対しては、人権を尊重し、自立支援を旨とし、責任を持って接遇する。
- 二 常に健康に留意し、明朗な態度を心がける。
- 三 お互いに協力し合い、能率の向上に努力するよう心がける。

第14条（衛生管理）

事業者は、感染症の発生及びまん延防止のためのマニュアルを整備し、従業者に対し研修を行います。

2 従業者は、感染症の発生及びまん延防止のために必要な措置を講じます。

第15条（従業者の質の確保）

事業者は、従業者の資質向上を図るため、以下についてマニュアルを整備し、研修を行います。

- 一 認知症の利用者への対応及びケア
- 二 利用者のプライバシー保護
- 三 食事介助
- 四 入浴介助
- 五 排泄介助
- 六 移動介助
- 七 清拭及び整容
- 八 口腔ケア
- 九 利用者の金銭管理
- 十 利用者の鍵管理

第16条（個人情報の保護）

事業者及び従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持することを厳守します。

2 事業者は、従業者が退職した後も、正当な理由なく、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことのないよう、必要な措置を講じます。

3 事業者は、関係機関、医療機関に対して、利用者に関する情報を提供する場合には、あらかじめ文書により利用者の同意を得ることとします。

4 事業者は、個人情報保護法に則し、個人情報を使用する場合、利用者及びその家族の個人情報の利用目的を公表します。

5 事業者は、個人情報の保護に係る規程を公表します。

第17条（緊急時の対応）

従業者は、利用者の病状の急変が生じた場合や、その他緊急の事態が生じた場合には、速やかに主治医又はあらかじめ定められた協力医療機関及び各関係機関に連絡する等の必要な措置を講じ、管理者に報告する義務を負います。

第18条（事故発生時の対応）

事業者は、利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合には、応急処置、医療機関への搬送等の措置を講じ、速やかに市町村及び利用者の家族等に連絡するとともに、顛末記録、再発防止対策に努めその対応について協議します。

2 事業者は、利用者に対するサービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行うこととします。ただし、事業者及び従業者の責に帰すべからざる事由による場合はこの限りではありません。

第19条（非常災害対策）

事業者は、非常災害時においては、利用者の安全第一を優先し、迅速適切な対応に努めます。

2 非常災害その他緊急の事態に備えて、防災及び避難に関する計画を作成し、従業者等に対し周知徹底を図るため、年1回以上避難、その他必要な訓練等を実施します。

第20条（地域との連携）

事業者の運営に当たっては、地域住民又は住民の活動との連携や協力を行うなど、地域との交流に努めます。

第21条（勤務体制）

事業者は、利用者に対して適切なサービスを提供できるよう、従業者の体制を定めます。

2 事業者は、従業者の資質向上のための研修の機会を設けます。

3 従業者は、身分を証する書類を携行し、必要に応じて提示します。

第22条（記録の整備）

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ものとします。

2 事業者は、利用者に対するサービスの提供に係る諸記録を整備し、その完結の日から2年間または5年間保存するものとします。

第23条（苦情処理）

事業者は、利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するため、苦情相談窓口の設置その他必要な措置を講じます。

2 事業者は、提供するサービスに関して、市町村からの文書の提出・提示の求め、又は市町村職員からの質問・照会に応じ、利用者からの苦情に関する調査に協力します。市町村からの指導又は助言を得た場合は、それに従い、必要な改善を行い報告します。

3 事業者は、サービスに関する利用者からの苦情に関して、広島県国民健康保険団体連合会の調査に協力するとともに、広島県国民健康保険団体連合会からの指導又は助言を得た場合は、それに従い、必要な改善を行い報告します。

第24条（利用者の虐待の防止のための措置）

事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとする。

- (1) 委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図る
- (2) 虐待の防止のための指針を整備する
- (3) 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
- (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事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者または養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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。

第25条（身体拘束に関する事項）

事業者は、原則として身体拘束を行わない。しかし利用者等への身体、生命に係る場合、緊急やむを得ない場合に限り、別途定める指針の要件に沿って行動の制限を実施する場合がある。

第26条（その他）

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アイエルエス株式会社の協議に基づいて定めるものとします。

附則

この規程は、平成26年1月1日から施行する。

この規程は、平成29年10月1日から施行する。

この規程は、平成29年11月1日から施行する。

この規定は、令和元年5月1日から施行する。【第4条の一部変更】

この規定は、令和元年11月1日から施行する。【第22条追記】【第24条の一部変更】

【第25条（身体拘束に関する事項）】

この規程は、令和8年1月1日から施行する。

【第4条（従業者の職種、員数及び職務内容）の一部変更】

【第24条（利用者の虐待の防止のための措置）の一部変更】

ヘルパーステーション ソレイユ 舟入 運営規程

(指定訪問介護サービス)

(事業の目的)

第1条 アイエルエス株式会社が開設するヘルパーステーション ソレイユ 舟入（以下「事業所」という。）が行う指定訪問介護サービス事業（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、事業所の介護福祉士又は訪問介護員研修の修了者（以下「訪問介護員等」という。）が、要支援状態等にある高齢者又は事業対象者に対し、適正な指定訪問介護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 指定訪問介護サービスにあつては、その利用者が可能な限りその居宅において、要支援状態の維持若しくは改善を図り、又は要介護状態となることを予防し、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ものとする。

2 事業の実施に当たっては、地域との結びつきを重視し、利用者の所在する市町村、地域包括支援センター、他のサービス事業者、地域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。

3 前2項のほか、「広島市介護予防・日常生活支援総合事業の指定事業者の基準に関する要綱」に定める内容を遵守し、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 ソレイユ 舟入
- (2) 所在地 広島市中区舟入中町5番11号

(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（常勤兼務 訪問介護員を兼務）
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。
- (2) サービス提供責任者 1名（常勤1名 訪問介護員を兼務）
サービス提供責任者は、事業所に対する指定訪問介護サービスの利用の申し込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、訪問介護サービス計画の作成等を行う。
- (3) 訪問介護員等 3名以上（常勤換算）

訪問介護員等は、指定訪問介護サービスの提供に当たる。

(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 月曜日から金曜日までとする。ただし、国民の祝日、8月13日から15日まで及び12月30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45分までとする。
ただし、利用者から希望があり、対応可能な場合はサービス提供に限り営業時間外であっても個別に対応します。

(内容及び手続きの説明並びに同意及び契約)

第6条 事業者は、サービス提供の開始に際して、サービス利用申込者又はその家族に対して、運営規程の概要、従業員の勤務体制、その他サービスの選択に資する重要事項を記した文書を交付し説明を行い、同意を得た上で契約書を締結します。

(受給資格等の確認)

第7条 事業者は、サービス利用を希望する者が提示する被保険者証により、被保険者資格・要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間を確認することができます。

(指定訪問介護サービス等の内容)

第8条 指定訪問介護サービスは、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総合的に提供します。

(サービスの取り扱い方針)

第9条 事業者は、可能なかぎりその居宅において、要介護状態の維持、もしくは改善を図り、自立した日常生活を営むことができるよう支援を行うことで、利用者の意欲を喚起しながら支援します。

- 2 サービスを提供するに当たっては、利用者の心身の状況等について把握するとともに、サービス内容の確認を行います。
- 3 事業者は、サービスを提供するに当たって、その訪問介護計画に基づき、漫然かつ画一的なものとならないよう、配慮して行います。
- 4 事業者は、従業員がサービスを提供するに当たっては懇切丁寧を旨とし、利用者又はその家族に対し、処遇上必要な事項について理解しやすいように説明を行います。
- 5 事業者は、自らその提供するサービスの質の評価を行い、訪問介護計画及び提供サービス内容の評価を常に見直すことで改善を図ることとします。

(利用料等)

- 第10条 指定訪問介護サービスを提供した場合の利用料の額は市長が定める基準によるものとし、当該指定訪問介護サービスが法定代理受領サービスである時は、利用料のうち各利用者の負担割合に応じた額の支払いを受けるものとする。
- 2 次条の通常の事業の実施地域を越えて行う指定訪問介護サービスに要した交通費は、その実費を徴収する。なお、自動車を使用した場合の交通費は、通常の事業の実施地域を越えた地点から1kmにつき50円とする。
- 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、支払いに同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けることとする。
- 4 サービス提供の予定開始時間の12時間前までに訪問中止の連絡がない場合は、キャンセル料として1,000円を徴収します。

(通常の事業の実施地域)

- 第11条 通常の事業実施地域は、広島市(但し、佐伯区湯来町、南区似島町、宇品町、安佐南区、安佐北区を除く。)とします。

(利用料の変更等)

- 第12条 事業者は、介護保険関係法令の改正等並びに経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合は、前条に規定する利用料を変更することができます。
- 2 事業者は、前項の利用料を変更する場合は、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、当該サービスの内容及び費用を記した文書により説明し、同意を得るものとします。

(従業者の服務規程)

- 第13条 従業者は、介護保険関係法令及び諸規則、個人情報保護法を遵守し、業務上の指示命令に従い、自己の業務に専念します。服務に当たっては、常に以下の事項に留意します。
- 一 利用者に対しては、人権を尊重し、自立支援を旨とし、責任を持って接遇します。
 - 二 常に健康に留意し、明朗な態度を心がけます。
 - 三 お互いに協力し合い、能率の向上に努力するよう心がけます。

(衛生管理)

- 第14条 事業者は、感染症の発生及びまん延防止のためのマニュアルを整備し、従業者に対し研修を行います。
- 2 従業者は、感染症の発生及びまん延防止のために必要な措置を講じます。

(従業者の質の確保)

第15条 事業者は、従業者の資質向上を図るため、以下についてマニュアルを整備し、研修を行います。

- 一 認知症の利用者への対応及びケア
- 二 利用者のプライバシー保護
- 三 食事介助
- 四 入浴介助
- 五 排泄介助
- 六 移動介助
- 七 清拭及び整容
- 八 口腔ケア
- 九 利用者の金銭管理
- 十 利用者の鍵管理

(個人情報保護)

第16条 事業者及び従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持することを厳守します。

- 2 事業者は、従業者が退職した後も、正当な理由なく、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことのないよう、必要な措置を講じます。
- 3 事業者は、関係機関、医療機関に対して、利用者に関する情報を提供する場合には、あらかじめ文書により利用者の同意を得ることとします。
- 4 事業者は、個人情報保護法に則し、個人情報を使用する場合、利用者及びその家族の個人情報の利用目的を公表します。
- 5 事業者は、個人情報の保護に係る規程を公表します。

(緊急時等における対応方法)

第17条 指定訪問介護サービス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。なお、主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講ずるものとする。

- 2 利用者に対する指定訪問介護サービスの提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る地域包括支援センター等に連絡するとともに、必要な措置を講ずるものとする。
- 3 利用者に対する指定訪問介護サービス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。

(事故発生時の対応)

- 第18条 事業者は、利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合には、応急処置、医療機関への搬送等の措置を講じ、速やかに市町村及び利用者の家族等に連絡するとともに、顛末記録、再発防止対策に努めその対応について協議します。
- 2 事業者は、利用者に対するサービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行うこととします。ただし、事業者及び従業者の責に帰すべからざる事由による場合はこの限りではありません。

(非常災害対策)

- 第19条 事業者は、非常災害時においては、利用者の安全第一を優先し、迅速適切な対応に努めます。
- 2 非常災害その他緊急の事態に備えて、防災及び避難に関する計画を作成し、従業者等に対し周知徹底を図るため、年1回以上避難、その他必要な訓練等を実施します。

(地域との連携)

- 第20条 事業者の運営に当たっては、地域住民又は住民の活動との連携や協力を行うなど、地域との交流に努めます。

(勤務体制)

- 第21条 事業者は、利用者に対して適切なサービスを提供できるよう、従業者の体制を定めます。
- 2 事業者は、従業者の資質向上のための研修の機会を設けます。
- 3 従業者は、身分を証する書類を携行し、必要に応じて提示します。

(記録の整備)

- 第22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ものとします。
- 2 事業者は、利用者に対するサービスの提供に係る諸記録を整備し、その完結の日から2年間または5年間保存するものとします。

(苦情及び相談に対する体制)

- 第23条 事業者は、指定訪問介護サービスの提供に係る利用者及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、必要な措置を講じるものとする。
- 2 事業者は、提供した指定訪問介護サービスに関し、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又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受

けた場合においては、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。

(利用者の虐待の防止のための措置)

第24条 事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとする。

- (1) 管理者を虐待防止責任者と定める。
- (2) 虐待を防止するための従業者に対する研修の実施
- (3) 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
- (4) その他虐待防止のために必要な措置

2 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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。

(身体拘束に関する事項)

第25条 事業者は、原則として身体拘束を行わない。しかし利用者等への身体、生命に係る場合、緊急やむを得ない場合に限り、別途定める指針の要件に沿って行動の制限を実施する場合がある。

(その他運営に関する重要事項)

第25条 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項はアイエルエス株式会社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29年4月1日から施行する。

この規程は、平成29年10月1日から施行する。

この規程は、平成29年11月1日から施行する。

この規程は、令和元年11月1日から施行する。【第4条の一部変更】

この規程は、令和元年11月1日から施行する。【第22条追記】【第24条の一部変更】

【第25条（身体拘束に関する事項）】

この規程は、令和5年6月1日から施行する。【第4条の一部変更】