

## 運営規程

### (目的)

第 1 条 株式会社 大翔は、在宅介護状態又は要支援状態にある高齢者に対し、ホームヘルパーを派遣し、入浴等の介助、家事などの日常生活を営むのに必要な適正サービスを提供することにより、高齢者の自立と社会参加の促進を図ることを目的とする。

### (運営方針)

第 2 条 株式会社 大翔は、指定居宅サービスに該当する指定訪問介護の事業は要介護状態等となった場合においてもその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、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ものとする。

- (1) 利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとする。
- (2) 指定訪問介護においては、利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うものとする。
- (3) 市町村、居宅介護支援事業者、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者その他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連携に努めるものとする。
- (4) 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等の為、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じるものとする。
- (5) 指定訪問介護の提供にあたっては、介護保険法第 118 条の 2 第 1 項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努めるものとする。

### (事業所の名称等)

第 3 条 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 大翔
- (2) 所在地 沖縄県那覇市仲井真 317-5

### (職員の種類、員数及び職務内容)

第 4 条 事業所に勤務する職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

- (1) 管理者 1 名(常勤兼任)、業務総括の任に当たる。
- (2) サービス提供責任者 1 名以上(常勤兼任)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、訪問介護計画の作成、訪問介護の提供。

- (3) 訪問介護員 常勤換算後 2.5 以上

(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 月曜日から金曜日但し、祝祭日、旧盆 7 月 15 日、12 月 30 日～1 月 3 日を除く。

営業時間 午前 9 時 00 分から午後 6 時 00 分までとする。

サービス提供時間 日曜日～土曜日 午前 6 時 00 分～午後 10 時 00 分とさせていただきます。

- 2 前項の営業日及び営業時間のほか、電話等により 24 時間常時連絡が可能な体制とする

(訪問介護の内容)

第 6 条 当会社 株式会社 大翔は、各在宅介護支援事業所と連携を図り、要介護者等の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じた日常生活を営むことができるように次に掲げるもののうち必要と認めるものを実施するものとする。

- (1) 身体介護に関すること。

ア.食事の介助

イ.排泄の介助

ウ.入浴の介助

エ.衣類着脱の介助

オ.身体の清拭、洗髪

カ.通院等の介助、その他の必要な身体介助

- (2) 生活援助に関すること

ア.調理

イ.衣類などの洗濯、補修

ウ.居住等の清掃、整理整頓

エ.生活必需品の買物

オ.関連機関等の連絡調整

カ.その他の必要な家事 d v

- (3) 相談、助言に関すること

ア.生活、身上、介護に関する相談及び助言指導

イ.各種支援制度についての相談、助言指導

ウ.その他必要な相談、助言

- (4) 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保険・医療・福祉サービスとの連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

(利用料及びその他の費用)

第 7 条 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し当該指定訪問介護が法定代理受領サービスであるときは、負担割合証に記載されている自己負担割合に（1割～3割）準ずる

- (1) 交通費は原則として事業実施区域内は無料とする。
- (2) サービス提供あたり、訪問介護員の車両が近辺に駐車できない場合は、パーキング利用する場合があります。その際の駐車料金は負担して頂きます。
- (3) 前項の費用の支払いを受ける場合には、利用者またはその家族に対して事前に文章で説明をした上で、支払いに同意する旨の文章に署名(記名捺印)を受けることとする。
- (4) 指定訪問介護の利用者は、当訪問介護事業所の定める期日までに、利用料等を現金又は銀行振込によりするものとする。

利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用の中止の申し出をされた場合取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。但しご契約の体調不良等正当な事由がある場合には、この限りではありません。

利用予定日の前日までに申し込みがあった場合	無料
利用予定日の前日までに申し込みがなかった場合	当日の利用料金の 10%

サービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況によりご契約者の希望する時間にサービスの提供が出来ない場合、他の利用可能日時をご契約者に提示して協議します。

(通常の事業の実施区域)

第 8 条 通常の事業実施区域は那覇市とする。その他の地域は要相談とする。

(衛生管理等)

第 9 条 事業者は、訪問介護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とともに、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。

(秘密保持)

第 10 条 事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及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扱いに関するガイダンス」を遵守し、適切な取扱いに努める。

- (1) 事業者は、業務上知りえた利用者又はその家族の秘密を保持する。
- (2) 事業者は、従業員に従業者でなくなった後においても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がないよう雇用契約等の内容とする。
- (3) 事業者は、サービス担当会議等において、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、あらかじめ文章により得ておくこととする。

(利益供与の禁止)

第 11 条 事業者は、居宅介護支援事業者又はその従業者に対し、利用者に対して特定の事業者によるサービスを利用させることの対償として、金品その他の財産上の利益を供与しないものとする。

(緊急時の対応)

第 12 条 訪問介護員等は、指定訪問介護を実施中に、利用者の病状等に急変、その他の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じるとともに、管理者に報告させる。指定訪問介護の実施中に天災その他の災害が発生した場合、訪問介護員は必要によりサービス利用者の非難等の措置を講じるとともに、管理者に連絡の上その指示に従わせる。

(事故発生時の対応)

- 第 13 条
- (1) 事業者は、利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合には、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な処置を講じる。
  - (2) 事業者は、利用者に対する指定訪問介護の提供により賠償すべき事項が発生した場合には、不可抗力による場合を除き、損害賠償に対し速やかに対応する。
  - (3) 事業者は、事故が発生した際にはその原因を解明し、再発を防ぐための対策を講じる。

(記録の整備)

第 14 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するものとする。事業者は、利用者に対する指定訪問介護の提供に関する次の各号に定める記録

を整備し、その完結の日から5年間保存するものとする。また、利用者またはその家族の求めに応じ、これを開示し、又はその複写物を交付するものとする。

- (1) 訪問介護計画
- (2) 提供した具体的なサービスの内容等の記録
- (3) 利用者に関する市町村への通知に係る記録
- (4) 苦情の内容等に関する
- (5) 事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録

#### (身体拘束)

第15条 訪問介護従業者は、サービス提供にあたっては、当該利用者、または他の利用者等の生命または身体を保護するため、緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他の利用者の行動を制限する行為を行ってはならない。

#### (虐待防止に関する事項)

第16条 事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講ずるものとする。

- (1) 虐待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) 虐待防止のための指針の整備
  - (3) 虐待を防止するための定期的な研修の実施
  - (4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置
- 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。

#### (認知症ケアについて)

第17条 事業者は、認知症状のある利用者の個性を尊重するケアのため次の取り組みを行うものとする。

- (1) 利用者に対する認知症ケアの方法等について、介護者に情報提供し、共に実践する
- (2) 利用者に継続的に関わる事で、様子や変化をとらえ、介護者や介護支援専門員を通じて他のサービス事業者や医療機関と共有することで、よりよいケアの提供に貢献する。
- (3) 認知症に関する正しい知識やケアを習得し、専門性と資質の向上を目的とした研修を実施する。

#### (地域との連携等)

第 18 条 事業所は、指定訪問介護事業所の所在する建物と同一の建物に居住する利用者に対して指定訪問介護を提供する場合には、当該建物に居住する利用者以外の者に対しても指定訪問介護の提供を行うよう努めるものとする。

(苦情の受付について)

第 19 条 苦情の受付及び対応について

(1) 苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付ける。

苦情受付窓口(担当者) 市井 天音

(職 名) 管理者

受付時間 月曜日～金曜日 午前 9 時 00 分～午後 6 時.00 分

(2) 苦情の対応

- 1.当事業所は、提供した指定訪問介護サービスに関する利用者及び家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口及びご意見箱を設置する等の必要な措置を講じ、文章・口答・電話にて受け付ける。
- 2.苦情受付の際は、秘密保護に努め、苦情の内容を詳しく記録しておきます。苦情申し立てが利用者及び家族の不利益になることはない。
- 3.苦情の内容については、充分検討し対策をたて、その対策方法を文書及び口答にて利用者・家族及び居宅介護支援事業者に報告する。
- 4.苦情に関しては、市町村窓口又は国民健康保険団体連合会でも受け付ける。

(3) 行政機関その他苦情受付窓口

国民健康保険団体連合会

所在地 那覇市西 3-14-18

電話番号 098-863-2321

受付時間 月～金 午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分

沖縄県福祉サービス運営適正化委員会

所在地 那覇市首里石嶺町 4 丁目 373 番地 1

電話番号 098-882-5704

受付時間 月～金 午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分

那覇市役所ちやーがんじゅう課

所在地 那覇市泉崎 1 丁目 1 番 1 号

電話番号 098-862-9010

受付時間 月～金 午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分

(業務継続計画の策定等)

第 20 条 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問介護の提供を継続的に実施するための、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ものとする。

- (1) 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。
- (2) 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。

(その他運営に関する留意事項)

第 21 条 事業者の職員は、質的向上を図るために研修の機会を次のとおり設ける。

- (1) 採用時研修 採用 1 ヶ月以内
- (2) 継続研修 年 2 回
- (3) 認知症介護基礎研修

(「生活支援訪問型サービス従事者養成研修」修了者のみ)

- 2 事業所は、従業者に、おの同居の家族である利用者に対する指定訪問介護の提供をさせないものとする。
- 3 事業者は、居宅サービス計画(介護予防サービス計画等)の作成又は変更に関し、居宅介護支援事業所の介護支援専門員等又は居宅介護被保険者等に対して、利用者に必要のないサービスを位置付けるよう求めることその他の不当な働きかけを行わないものとする。
- 4 事業所は、適切な指定訪問介護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訪問介護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ものとする。

付則 この規定は、平成 27 年 12 月 1 日より適応する。

平成 29 年 7 月 1 日より適応する。

平成 29 年 8 月 1 日より適応する

平成 29 年 11 月 1 日より適応する。

平成 30 年 1 月 1 日より適応する。

平成 31 年 3 月 1 日より適応する。

令和 3 年 1 月 13 日より適応する。

令和 3 年 11 月 1 日より適応する。

令和4年2月1日より適応する。

令和5年7月1日より適応する。

令和5年10月10日より適応する。

令和6年10月1日より適応する。

令和7年1月1日より適応する。