

# 「ヘルパーステーション りん」運営規程

## 第1章 事業の目的

(事業の目的)

第1条 この規程は、有限会社 エル・エス・ティが経営する指定訪問介護事業の運営及び利用について必要な事項を定め事業の円滑な運営を図ることを目的とする。

(基本方針)

第2条 指定居宅サービスに該当する訪問介護（以下「指定訪問介護」という。）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。

- 2 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提供に努める。
- 3 地域との結びつきを重視し、市町村等保険者（以下「保険者」という。）、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。

## 第2章 職員及び職務分掌

(事業所の名称)

第3条 この事業を行う事業所の名称は「ヘルパーステーションりん」（以下「事業所」と称する。

(事業所の設置)

第4条 事業所は、浦添市宮城 三丁目 13番 12号 1F 仲西マンションに事務所を設置する。

(実施主体)

第5条 事業の実施主体は、有限会社 エル・エス・ティとする。

(職員の区分及び定数)

第6条 訪問介護事業の遂行のため次の職員を置く

- (1) 管理者 1名 (兼務)
- (2) サービス提供責任者 4名以上 (常勤訪問介護兼務)
- (3) 訪問介護員 20名以上 (常勤・非常勤含む)

(職務分掌)

第7条 職員の職務分掌は次のとおりとする。

一 管理者

- ① 当該指定訪問介護事業に従事する訪問介護員及び業務の管理を、一元的に行う。

## 二 サービス提供責任者

- ① 当該指定訪問介護事業に従事する訪問介護員に対し、必要な指揮命令を行う。
- ② 指定訪問介護の利用に係る調整、訪問介護員等に対する技術指導等のサービス内容の管理を行う。

## 三 訪問介護員

利用申込者の居宅へ訪問し、介護サービスを行う。

## 第3章 訪問介護の営業日及び営業時間

(営業日及び営業時間)

第8条 営業日、営業時間、訪問介護の営業日及びサービス提供時間は次のとおりとする。

- 一 営業日は月曜から金曜日
- 二 営業時間は8時30分から17時30分
- 三 サービス提供日は毎日とし、各個人のサービスについては、要介護認定により作成された個別訪問介護サービス計画に基づき、それぞれ本人のニーズに応じてサービスを効率的に提供する。
- 四 サービス提供時間は24時間営業とし、各個人々のサービスについては、要介護認定により作成された個別訪問介護・介護予防訪問介護サービス計画に基づき、それぞれ本人のニーズに応じてサービスを効率的に提供する。

昼間帯	午前8時から午後6時
早朝・夜間帯	午前6時から午前8時及び午後6時から午後10時まで
深夜帯	午後10時から翌日の午前6時

## 第4章 指定訪問介護の内容、利用料及びその他の費用

(指定訪問介護の内容)

第9条 指定訪問介護の内容は次のとおりとする。

### ① 身体介護

食事介助	食事の介助を行います。
入浴介助	入浴の介助を行います。
排泄介助	排泄の介助、オムツ交換を行います。
体位交換	体位交換介助を行います。

### ② 生活援助

調理	利用者の食事を用意します。
洗濯	利用者の衣類等の洗濯をします。
掃除	利用者の居室の清掃をします。
買い物	利用者の日常生活必需品の買い物を行います。

(指定訪問介護の利用料)

第10条 指定訪問介護の利用料は介護報酬の告示上の額と同額の利用料とする。

(利用料等の受領)

第11条 法定代理受領サービスに該当する指定訪問介護を提供した際には、その利用者から利用料の一部として、当該指定訪問介護に係る居宅介護サービス費用基準額又は居宅支援サービス費用基準額から当該指定訪問介護事業者を支払われる居宅介護サービス費又は居宅支援サービス費の額を控除して得た額の支払いを受けるものとする。

2 法定代理受領サービスに該当しない指定訪問介護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及び指定訪問介護に係る居宅介護サービス費用基準額又は居宅支援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 前二項の支払いを受ける額のほか、利用者の選定により通常事業の実施地域以外の地域の居宅において指定訪問介護を行う場合は、それに要した交通費の額の支払を利用者から受けることができる。

## 第5章 事業の実施地域

(事業の実施地域)

第12条 指定訪問介護の事業を実施する地域は、次のとおりとする。

通常の事業の実施地域は、浦添市の地域とする。

## 第6章 運営に関する事項

(内容及び手続きの説明及び同意)

第13条 指定訪問介護の提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、運営規程の概要、訪問介護員等の勤務の体制その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記した文書を交付して説明を行い、当該提供の開始について利用申込者の同意を得るものとする。

(提供拒否の禁止)

第14条 指定訪問介護の利用申込みがされた場合は、正当な理由なく指定訪問介護の提供を拒んではならない。

(サービス提供困難時の対応)

第15条 通常の事業の実施地域等を勘案し、利用申込者に対し自ら適切な指定訪問介護を提供

することが困難であると認めた場合は、当該利用申込者に係る居宅介護支援事業者への連絡、適当な他の指定訪問介護事業者等を紹介、その他の必要な措置を行う。

(受給資格等の確認)

第16条 指定訪問介護の提供を求められた場合は、その者の提示する被保険者証によって、被保険者資格、要介護認定等の有無及び要介護認定等の有効期間を確かめるものとする。

2 前項の被保険者証に認定審査会意見が記載されているときは、当該認定審査会意見に配慮して、指定訪問介護を提供する。

(要介護認定等の申請等に係る援助)

第17条 指定訪問介護の提供の開始に際し、要介護認定等を受けていない利用申込者については、要介護認定等の申請が既に行われているかどうかを確認し、申請が行われていない場合は、当該利用申込者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行う。

2 居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって必要と認めるときは、要介護認定等の更新の申請が、遅くとも当該利用者が受けている要介護認定等の有効期間が終了する30日前にはなされるよう、必要な援助を行う。

(心身の状況等の把握)

第18条 指定訪問介護の提供に当たっては、利用者に係る居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健、医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努める。

(居宅介護支援事業者等との連携)

第19条 指定訪問介護を提供するに当たっては、居宅介護支援事業者その他保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努める。

2 指定訪問介護の提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、当該利用者に係る居宅介護支援事業者に対する情報の提供並びに保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努める。

(法定代理受領サービスの提供を受けるための援助)

第20条 指定訪問介護の提供の開始に際し、利用申込者が介護保険法施行規則第64条各号のいずれにも該当しないときは、当該利用申込者又はその家族に対し、居宅サービス計画の作成を居宅介護支援事業者に依頼する旨を保険者に対して届け出ること等により、指定訪問介護の提供を法定代理受領サービスとして受けることができる旨の説明及び、居宅介護支援事業者に関する情報の提供、その他の法定代理受領サービスを行うために必要な援助を行う。

(居宅サービス計画に沿ったサービスの提供)

第21条 居宅サービス計画が作成されている場合は、当該計画に沿った指定訪問介護を提供する。

(居宅サービス計画等の変更の援助)

第22条 利用者が居宅サービス計画の変更を希望する場合は、当該利用者に係る居宅介護支援事業者への連絡その他の必要な援助を行う。

(身分を証する書類の携行)

第23条 訪問介護員等は身分を証する書類を携行し、初回訪問時及び利用者又は家族から求められたときは、これを提示する。

(サービスの提供の記録)

第24条 当該指定訪問介護の提供日及び内容、当該指定訪問介護について、利用者に代わって支払いを受ける居宅介護サービス費又は居宅支援サービス費の額その他必要な事項を、利用者の居宅サービス計画に記載した書面等に記載する。

2 指定介護事業者は、指定訪問介護を提供した際には、提供した具体的なサービスの内容等を記録するとともに、利用者から申し出があった場合には、文書の交付その他適切な方法により、その情報を利用者に対して提供する。

(保険給付の請求のための証明書の交付)

第25条 法定代理受領サービスに該当しない指定訪問介護に係る利用料の支払を受けた場合には、提供した指定訪問介護の内容、費用の額その他必要と認められる事項を記載したサービス提供証明書を利用者に交付する。

(指定訪問介護の基本取扱方針)

第26条 指定訪問介護は、利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止又は要介護状態となることの予防に資するよう、その目標を設定し、計画的に行う。

2 自らその提供する指定訪問介護の質の評価を行い、常にその改善を図る。

(指定訪問介護の具体的取扱方針)

第27条 訪問介護員等の行う指定訪問介護の方針は、次に掲げるところによるものとする。

- 一 指定訪問介護に当たっては、第21条に規定する訪問介護計画に基づき、利用者が日常生活を営むのに必要な援助を行う。
- 二 指定訪問介護の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対しサービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行う。
- 三 指定訪問介護の提供に当たっては、介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービスの提供を行う。
- 四 常に利用者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し適切な相談及び助言を行う。

(訪問介護計画の作成)

第28条 サービス提供責任者は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、指定訪問介護の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容を記載した訪問介護計

画を作成する。

- 2 前項の訪問介護計画の作成に当たって、既に居宅サービス計画が作成されている場合は、当該計画の内容に沿って作成する。
- 3 第1項の訪問介護計画書を作成した際には、利用者又はその家族にその内容を説明し同意を得る。
- 4 サービス提供責任者は、訪問介護計画を作成した際には当該訪問介護計画を利用者に交付する。
- 5 サービス提供責任者は、訪問介護計画作成後においても、当該訪問介護計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて当該訪問介護計画の変更を行うものとする。
- 6 第1項から第4項までの規定は前項に規定する訪問介護計画の変更について準用する。

(利用者に関する保険者への通知)

第29条 指定訪問介護を受けている利用者が次の各号のいずれかに該当する場合には、遅滞なく、意見を付してその旨を保険者に通知するものとする。

- 一 正当な理由なしに指定訪問介護の利用に関する指示に従わないことにより、要介護状態等の程度を増進させたと認められるとき。
- 二 偽りその他不正な行為によって保険給付を受け、又は受けようとしたとき。

(同居家族に対するサービスの禁止)

第30条 事業所の訪問介護員等に、そ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はさせない。

## 第7章 緊急時における対応方法

(緊急時の対応)

第31条 訪問介護員等は、現に指定訪問介護の提供を行っているときに利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師等又は事業者が定めた協力医療機関への連絡を行う等の必要な措置を行う。

(事故発生時の対応)

第32条 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は、保険者、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を行う。

- 2 前項の事故の状況及び事故に際して採った処置を記録するものとする。
- 3 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。

## 第8章 その他の運営に関する事項

### (勤務体制の確保等)

第33条 利用者に対し適切な指定訪問介護を提供できるよう、訪問介護員等の勤務の体制は勤務形態一覧表を毎月作成する。

- 2 指定訪問介護を実施する当該指定訪問介護事業所の訪問介護員等によって指定訪問介護を提供する。
- 3 訪問介護員等の資質向上のために、その研修の機会の確保に努める。

### (衛生管理等)

第34条 訪問介護員等は清潔の保持及び健康状態に留意する。

- 2 指定訪問介護事業所の設備及び備品について、衛生的な管理に努める。
- 3 感染症の予防及びまん延防止に努め、感染防止に関する会議等においてその対策を協議し、対応指針等を作成し掲示を行う。また、研修会や訓練を実施し、感染対策の質向上に努める。

### (掲示)

第35条 指定訪問介護事業所の見やすい場所に、運営規程の概要、訪問介護員等の勤務の体制その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を掲示する。

### (秘密保持等)

第36条 指定訪問介護事業に従事する職員は、正当な理由がなく、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。

- 2 指定訪問介護事業に従事した職員であった者は正当な理由がなく、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 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。

### (居宅介護支援事業者に対する利益供与の禁止)

第37条 居宅介護支援事業者又はその従業者は、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てはならない。

### (苦情処理)

第38条 提供した指定訪問介護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苦情を受け付ける為の窓口を設置する等の、必要な措置を講じるものとする。

- 2 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ものとする。
- 3 提供した指定訪問介護に関し、保険者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保険者の職員からの質問若しくは照会に応じ、利用者からの苦情に関して保険者が行う調査に協力するとともに、保険者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。
- 4 保険者からの求めがあった場合には前項の改善の内容を保険者に報告するものとする。

- 5 提供した指定訪問介護に係る利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会からの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。
- 6 国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告するものとする。

(虐待防止に関する事項)

第39条 事業所は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のため、次の措置を講ずるものとする。

- (1) 虐待防止に関する責任者の選定及び設置
- (2) 成年後見制度の利用支援
- (3) 苦情解決体制の整備
- (4) 従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修の実施
- (5) 虐待防止のための対策を検討する虐待防止委員会の設置及び委員会での検討結果についての従業者への周知徹底

(身体拘束等の禁止)

第40条 事業所は、サービスの提供に当たっては、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。）を行わないものとする。

- 2 事業所は、やむを得ず身体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ものとする。
- 3 事業所は、身体拘束等の適正化を図るため、次の措置を講ずるものとする。
  - (1) 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会の設置及び委員会での検討結果についての従業者への周知徹底
  - (2) 身体拘束等の適正化のための指針の整備
  - (3) 従業者に対する身体拘束等の適正化のための研修の実施

(業務継続計画)

第41条 業務継続計画（BCP）の策定等に当たって、感染症や災害が発生した場合でも、利用者が継続して訪問介護サービスの提供を受けられるよう、業務継続計画を策定するとともに、その計画に従い必要な研修及び訓練を実施するものとする。

## 第9章 会計区分及び記録の整備

(会計の区分)

第41条 指定訪問介護の事業所ごとに経理を区分するとともに、指定訪問介護の事業の会計とその他の事業の会計を区分する。

(記録の整備)

第42条 設備、備品、職員及び会計に関する諸記録を整備する。

- 2 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掲げる記録を整備し、その完了の日から2年間保存しなければならない。
  - 一 訪問介護計画書



- 二 提供した具体的なサービスの内容等の記録
- 三 保険者への通知に係る記録
- 四 苦情の内容等の記録
- 五 事故の状況及び事故に際して採った処置の記録

#### 附則

- この規定は、令和4年4月1日に施行し、令和4年4月1日より適用する。
- この規定は、令和4年6月1日に施行し、令和4年4月1日より適用する。
- この規定は、令和5年2月1日に施行し、令和5年2月1日より適用する。
- この規定は、令和5年10月1日に施行し、令和5年10月1日より適用する。
- この規定は、令和6年2月1日に施行し、令和6年2月1日より適用する。
- この規定は、令和6年4月1日に施行し、令和6年4月1日より適用する。