

# ヘルパーステーションほっと あおい

## 指定訪問介護事業・指定訪問介護相当サービス運営規程

この規程は、株式会社ヘルパーステーションほっと（以下「事業者」という。）が設置する「ヘルパーステーションほっと あおい」（以下「事業所」という。）が行う指定訪問介護事業及び指定訪問介護相当サービス事業（以下「事業」という。）の適正な運営及び利用者に対する適切な事業を提供するため、人員及び管理運営に関する事項を定めるものである。

### 第1条 (事業の目的)

1. 指定訪問介護においては、要介護状態にある利用者に対し、入浴、排せつ、食事の介護その他生活全般にわたる援助等を行うことにより、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支援することを目的とする。
2. 指定訪問介護相当サービスの事業は、要支援状態にある利用者又は事業対象者に対し、要支援状態等の維持もしくは改善を図り、又は要介護状態になることを予防し、可能な限りその居宅において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図るよう支援することを目的とする。

### 第2条 (運営の方針)

1. 事業の実施に当たっては、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. 指定訪問介護等の提供にあたっては、常に利用者の心身の状況及び置かれている環境を的確に把握し、利用者又はその家族に対し、適切な相談援助を行う。
3. 指定訪問介護等の提供にあたっては、懇切丁寧を行うことを旨とし、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、理解しやすいよう説明し同意を得たうえで実施する。
4. 事業者及び事業所は、地域との結びつきを重視し、関係市区町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター及び他の居宅サービス事業者、保健医療サービス並びに福祉サービスを提供する者との密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。
5. 前各事項に定めるものの他、介護保険法、厚生労働省令で定める指定基準、その他関係法令を遵守し、事業を実施するものとする。

### 第3条（事業の運営）

指定訪問介護の提供に当たっては、事業所の訪問介護員によってのみ行うものとし、第三者への委託は行わないものとする。

### 第4条（事業所の名称等）

事業を行う事業所の名称及び所在地は、次の通りとする。

- (1) 名 称 ヘルパーステーションほっと あおい
- (2) 所在地 静岡市葵区二番町1-7

### 第5条（従業者の職種、員数及び職務内容）

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通りとする。

- (1) 管理者 1名  
管理者は、事業所の従業者及び業務の管理を一元的に行うとともに、従業者に訪問介護事業に関する法令等の規定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 1名以上  
サービス提供責任者は、居宅介護支援事業者と連携し、利用者の状態・意向の把握を行い、訪問介護計画（指定訪問介護相当サービス計画）の作成及び説明を行うほか、利用申込みに係る調整、訪問介護員等に対する利用者情報の伝達・技術指導等のサービスの内容の管理について必要な業務を行う。
- (3) 訪問介護員等 常勤換算法により2.5名以上  
訪問介護員等は、事業所が雇用する介護福祉士、介護職員初任者研修修了者等の資格を有する者であって、訪問介護計画（指定訪問介護相当サービス計画）に基づき、指定訪問介護等の提供にあたるとともに利用者の状況をサービス提供責任者に対して報告する。

### 第6条（営業日及び営業時間）

- 1. サービス提供日及び時間
  - (1) 営業日：365日
  - (2) 営業時間：午前7時00分～午後10時00分
- 2. サービス受付日及び時間
  - (1) 営業日：月曜日～金曜日（祝日、12月29日～1月3日を除く）
  - (2) 営業時間：午前9時00分～午後5時00分
- 3. 連絡体制 電話等により24時間常時対応可能な体制とする。

### 第7条（指定訪問介護等の内容）

指定訪問介護等の内容は次のとおりとする。

- (1) 身体介護
- (2) 生活援助

#### 第8条 (利用料その他費用等の額)

1. 指定訪問介護等を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣又は静岡市長が定める基準の額（介護報酬告示上の額）に準拠した金額とし、指定訪問介護等が法定代理受領サービスであるときは、原則として、その1割～3割を利用者から受領するものとする。法定代理受領以外の利用料については、厚生労働大臣又は静岡市長が定める基準の額（介護報酬告示上の額）全額とする。なお、当該利用料の額は、事業所の見やすい場所に掲示するものとする。
2. 利用者との契約の有効期間中、介護保険法その他関係法令の改正により、サービス利用料金又は利用者負担額の改定が必要になった場合には、改定後の金額を通知するものとする。
3. 通常事業の実施地域を越えて行う指定訪問介護等に要した交通費は利用者からその実費の支払いを受けることが出来るものとする。受領する実費は、当事業者と利用者宅までの標準的な訪問経路の区間で、サービス提供地域外での公共交通機関利用実費とする。なお、自動車を使用した場合の交通費は、〔10円／km〕として計算し、これを燃料代として受領する。
4. 買い物や通院・外出介助などを利用する際にかかる交通費は、原則として利用者から支払いを受けるものとする。交通費は通院・外出介助の場合、同乗する当事業者の訪問介護員等分を含む公共交通機関利用実費とし、片道のみのサービスの提供であっても、往復における訪問介護員等分の交通費を利用者にご負担頂くものとする。
5. 第9条に規定する通常の事業実施地域を越えて指定訪問介護等を提供する場合で、利用者宅に自動車で訪問する場合において、やむを得ず有料道路を利用する場合には、その通行料は利用者から支払いを受けるものとする。
6. 訪問介護の利用にあたり、利用者の都合により、サービス実施予定の24時間以内にサービスの中止〔キャンセル〕の申し出があった時は、キャンセル料として一律500円を受領することが出来るものとする。ただし、利用者の容態の急変等必要かつやむを得ない事情がある場合には、キャンセル料は請求しないものとする。
7. 前2項から6項の規定による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、事前に文書を交付して説明を行い、その同意を得るものとする。
8. 利用料等の支払いを受けたときは、利用者又はその家族に対し、利用料とその他費用（個別の費用ごとに区分）について記載した領収証を交付するものとする。

#### 第9条 (通常の事業の実施地域)

通常の事業実施地域は、静岡市駿河区、葵区（山間部を除く）とする。

## 第10条（衛生管理等）

訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めるものとする。

## 第11条（緊急時等の対応）

訪問介護員等は、事業提供中に、利用者の病状に急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに主治医、協力医療機関、家族に連絡する等の必要な措置を講ずるとともに事業所の管理者に報告するものとする。また主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等必要な措置を講じるものとする。

## 第12条（虐待に関する事項）

1. 事業所は、利用者的人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとする。
  - (1) 虐待を防止するための従業員に対する研修の実施
  - (2) 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
  - (3) 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、当該事業所従事者又は養護者（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、これを市区町村に通報するもとする。

## 第13条（苦情処理）

1. 指定訪問介護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必要な措置を講じるものとする。
2. 事業所は、提供した指定訪問介護に關し、介護保険法第23条の規定により、市区町村が行う文書その他の物件の提出もしくは、提示の求め又は職員からの質問、照会、調査に協力するとともに、その指導、助言に従って必要な改善を行うものとする。
3. 事業所は、提供した指定訪問介護に係る利用者からの苦情に關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指導または助言を受けた場合は、それに従い必要な改善を行うものとする。

### （その他運営についての留意事項）

1. 事業所は、新たに採用した訪問介護員等の質的向上を図るため、研修の機会を以下の通り設けるものとし、また、その業務体制を整備するものとする。
  - (1) 採用時研修：採用後1ヶ月以内
  - (2) 繼続研修：年1回以上
2. 事業者は、従業員、設備、備品及び会計に關する諸記録並びに指定訪問介護等の提供に關する次に掲げる記録を整備し、その完結の日から2年間保存する。また、利用

者もしくは連帯保証人の請求に応じて、所定の手続によりこれを開示し又はその複写物を交付するものとする。

- (1) 訪問介護計画書（指定訪問介護相当サービス計画書）
- (2) 提供したサービスの内容等の記録
- (3) 市区町村への通知に係る記録
- (4) 苦情の内容等の記録
- (5) 事故の状況及び事故に際してとった処置の記録

### 3. 秘密の保持

- (1) 事業所の従業者は、サービスを提供する上で知り得た利用者又はその家族に関する秘密を保持する。利用者との契約終了後も同様とする。
- (2) 従業者であった者に、業務上知り得た利用者又はその家族に関する事項を保持させるため、従業者でなくなった後においても、これらの秘密を保持させるべき旨を、従業者との雇用契約の内容とする。

### 4. 個人情報の保護

- (1) 事業者は、利用者又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」及び厚生労働省が作成した「医療・介護関係事業所における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」を遵守し適切な取扱いに努めるものとする。
- (2) 利用者又はその家族の個人情報については、事業者による指定訪問介護等の提供以外の目的で利用しないものとし、サービス担当者会議等において、利用者又はその家族の個人情報を用いる場合や、外部への情報提供については、利用者又はその家族の同意をあらかじめ文書で得ておくものとする。

### 5. 従業員の研修

事業者は、すべての訪問介護員等に対し、資質の向上を図るための研修計画を作成し、当該計画に従い事業所内研修を実施するとともに、研修機関等が実施する外部研修への参加の機会を確保する。

### 6. この規程に定めるほか、運営に必要な事項は、株式会社ヘルパーステーションほっと代表取締役と事業所の管理者の協議に基づいて定めるものとする。

## 附 則

- この規定は、 令和 2 年 1 月 15 日 より施行する。  
この規定は、 令和 3 年 5 月 1 日 より施行する。  
この規定は、 令和 3 年 8 月 11 日 より施行する。  
この規定は、 令和 4 年 9 月 1 日 より施行する。