

株式会社 Happy Up Happy Up 訪問介護ステーション 運営規程

第1条（事業の目的）

株式会社 Happy Up が行う指定訪問介護サービス及び予防専門訪問型サービスの事業（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、もって要介護状態（要支援状態）にある利用者又は事業対象者に対し指定訪問介護〔指定訪問型介護予防サービス〕の円滑な運営管理を図るとともに、利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な指定訪問介護サービス及び予防専門訪問型サービスの事業の提供を確保することを目的とする。

第2条（運営の方針）

事業所が実施する事業は、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 事業の実施に当たっては、必要な時に必要な訪問介護の提供ができるよう努めるものとする。
- 3 事業の実施に当たっては、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、計画的に行い、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。
- 4 事業の実施に当たっては、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、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。

第3条（事業所の名称等）

事業所の名称及び所在地は次のとおりとします。

- 一 名称 Happy Up 訪問介護ステーション
- 二 所在地 兵庫県明石市小久保1丁目メゾン西明石305号

第4条（従業者の職種、員数及び職務の内容）

事業所に勤務する職種、員数及び職務の内容は次のとおりとします。

一 管理者 1名

従業者および業務の管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている指定訪問介護〔指定訪問型介護予防サービス〕の実施に関し、事業所の従業者に対し遵守すべき事項について指揮命令を行う。

二 サービス提供責任者 1名以上

- ・ 訪問介護計画（予防専門訪問型サービス計画）の作成・変更等を行い、利用の申込みに係る調整をすること。
- ・ 利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握し、サービス担当者会議への出席、利用者に関する情報の共有等居宅介護支援事業者等との連携に関すること。
- ・ 訪問介護員に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達し、業務の実施状況を把握すること。
- ・ 訪問介護員の能力や希望を踏まえた業務管理、研修、技術指導その他サービス内容の管理について必要な業務等を実施すること。

三 訪問介護員 2.5名以上

ただし、業務の状況により、増員することができるものとする。

訪問介護員は、訪問介護計画（訪問型介護予防サービス計画）に基づき指定訪問介護サービス〔予防専門訪問型サービス〕の提供に当たる。

第5条（営業日及び営業時間）

事業所の営業日及び営業時間は、次のとおりとします。

- 一 営業日は、毎週月曜日から日曜日とします。
 - 二 営業時間およびサービス提供時間は、午前7時00分～午後8時00分とします。
- 但し、上記営業時間外でも相談等に応じる体制をとります。

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、運営規定の概要、従事者の勤務体制、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、サービスの利用を希望するもの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します。

第8条（指定訪問介護・予防専門訪問型サービスの内容）

事業者は、以下の通り指定訪問介護を行うこととする。

- (1) 訪問介護計画の作成
- (2) 身体介護に関する内容
 - ①排泄・食事介助
 - ②清拭・入浴・身体整容
 - ③体位変換
 - ④移動・移乗介助、外出介助
 - ⑤その他の必要な身体の介護
- (3) 生活援助に関する内容
 - ①調理
 - ②衣類の洗濯、補修
 - ③住居の掃除、整理整頓
 - ④生活必需品の買い物
 - ⑤その他必要な家事
- (4) 通院等のための乗車・降車の介助

第9条（サービスの取り扱い方針）

事業者は、可能な限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、利用者の心身の機能の維持、回復を図り、もって利用者の生活機能の維持、又は向上を目指し、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、利用者の心身の状態等について把握するとともに、サービスの内容を確認します。

- 3 事業者は、サービスを提供するに当たって、その指定訪問介護計画及び予防専門訪問型サービス計画に基づき、漫然かつ画一的なものとならないよう、配慮します。
- 4 事業者は、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、サービスを提供するに当たって、利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するために緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束は行わない。また、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を記録します。
- 6 事業者は、自らその提供するサービスの質の評価を行い、指定訪問介護計画・予防専門訪問型サービス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（通常の事業の実施地域）

通常の事業の実施地域は、明石市と神戸市西区とします。

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、当該通所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（保険者が認める額）とします。

- 2 事業者は、法定代理受領サービスに該当するサービスを提供した場合には、その利用者の負担割合に応じ、利用料の一部として、当該訪問介護に係わる居宅介護サービス費用基準額から事業者を支払われる居宅介護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します。
- 3 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。
- 4 サービス提供に当たって、利用者又はその家族に対して、サービスの内容及び費用について説明し、利用者又はその家族の同意を得ることとします。

第12条（利用料の変更等）

事業者は、介護保険法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理由がある場合は、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には、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（禁止行為）

利用者は、事業所で次の行為をしてはいけません。

- 一 宗教や信条の相違などで他人を攻撃すること、又は自己の利益のために他人の自由を侵すこと。
- 二 けんか、口論、泥酔などで他の利用者等に迷惑を及ぼすこと。
- 三 事業所の秩序、風紀を乱し、安全衛生を害すること。
- 四 指定した場所以外で火気を用いること。
- 五 故意に事業所もしくは物品に損害を与え、又はこれを持ち出すこと。
- 六 布教活動や商品販売に関すること。

第14条（利用者に関する市町村への通知）

利用者が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市町村に通知します。

- 一 正当な理由なしにサービス利用に関する指示に従わないことにより、要介護状態の程度を増進させたとき。
- 二 偽りその他不正行為によって保険給付を受け、又は受けようとしているとき。

第15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、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。
- 四 事業者は、法令遵守責任者を設置し、法令遵守マニュアルに従い、従業者に対し法令遵守のための適正な指導を行います。

第16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17条（従業者の質の確保）

事業者は、従業者の資質の向上を図るため、その研修の機会を確保します。

第18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、従業員が退職した後も、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、医療機関等に対して、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には、利用者及び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19条（緊急時等における対応方法）

従業者は、指定訪問介護及び予防専門訪問型サービスの提供を行っているときに、利用者の病状に急変が生じた場合や、その他必要な場合は、速やかに訪問看護師もしくは主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じると共に、管理者に報告します。また、ご家族・後見人・担当ケアマネジャーへ電話・文章等にて報告します。

第20条（非常災害対策）

事業者は、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 非常災害に関する具体的計画を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に従業員へ周知するとともに、定期的（年2回）に避難、救出その他必要な訓練を行います。

第21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、重大事故等が発生した場合には、直ちに所定の「事故等発生状況報告書」の書式により、関係者の状況、事故等の内容、対応等を記録し、監督官庁に報告をします。
- 3 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することとします。ただし、事業者及び従業員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22条（地域との連携）

事業所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23条（勤務体制等）

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、従業員の体制を定めます。

- 2 利用者に対するサービスの提供は、事業所の従業員によって行います。ただし、利用者の処遇に直接影響を及ぼさない業務については、この限りではありません。
- 3 事業者は、従業員の資質の向上のための研修の機会を設けます。

第24条（記録の整備）

事業者は、従業員、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備します。

- 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5年間保存するものをします。

第25条（個別計画の提出）

居宅介護サービス計画を作成している指定居宅介護支援事業者（地域包括支援センター）から訪問介護（総合事業通所介護）計画の提供を求めがあった際には、当該計画を提出することに協力するように努めるものとする。

第26条（苦情の処理）

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、苦情受付窓口の設置や第三者委員を選任するなど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、兵庫県国民団体健康保険団体連合会の調査に協力するとともに、兵庫県国民団体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。

【訪問介護事業所】

事業所名	Happy Up 訪問介護ステーション
相談・苦情 担当者氏名	岡野 裕
相談・苦情連絡先	078-940-9096
同FAX番号	078-940-9097
受付時間	月曜日～金曜日 / 9時00分～18時00分

【行政機関】

行政機関窓口	明石市福祉局高齢者総合支援室
所在地	〒673-8686 兵庫県明石市中崎1丁目5-1
連絡先	078-918-5166 / 078-918-5091
受付時間	月曜日～金曜日 / 9時00分～17時00分

第27条（虐待防止に関する事項）

事業所は、職員による利用者に対する身体的・心理的・性的虐待、放棄・放置、経済的搾取その他の不適切な行為を防止するため、次の措置を講じるものとする。

- 2 事業所は、虐待防止に関する基本方針を策定し、職員に対して周知を図る。
- 3 事業所は、虐待の防止に係る責任者を定め、事業所内における虐待防止の体制整備を行う。
- 4 事業所は、全職員に対し虐待防止に関する研修を定期的実施し、知識及び意識の向上を図る。
- 5 事業所は、虐待の疑いのある事案を把握した場合には、速やかに管理者に報告し、必要に応じて関係機関（市町村、地域包括支援センター、都道府県等）に通報する。
- 6 事業所は、虐待が発生した場合には、関係機関と連携して適切な対応を行うとともに、再発防止に向けた原因分析および対策を講じる。

第28条（感染予防及びまん延防止に関する事項）

事業所は、感染症が発生した場合には、まん延拡大予防のため速やかに対応をとらなければならない。その措置として、発生状況の把握、感染拡大防止、関係機関（医療、保健所、行政）との連携を図り、都度敏速、適切に対応する。

- 1 平常時の対応として、事業所内の衛生保持、利用者の健康管理の把握、職員の健康管理、感染症予防と対策を行い周知徹底するものとする。
- 2 感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会を6ヵ月に1度開催し、対策を講じ周知していくものとする。

- 3 感染症の予防及びまん延防止のための指針の策定を別紙に定める。
- 4 感染症の予防及びまん延防止のための研修及び、訓練の実施を年1回に定め実施する。
- 5 感染症に係る業務継続計画を定め、別紙に定める計画に沿って実施する。

第29条(業務継続計画の算定等)

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看護の提供を継続的に実施、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。

- 2 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（年1回）に実施するものとする。訓練においては、想定される状況設定内容と、流れを取り決め、各担当を配置し、内容に沿って訓練を行うものとする。
- 3 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。

第30条(職場におけるハラスメントに関する事項)

事業所は、職場におけるあらゆるハラスメントを防止するために職員が遵守すべき事項を定め、ハラスメントの防止に努めなければならない。

職員からの相談や、苦情への対応、ハラスメントに対する研修を行うとともに、ハラスメント事案が生じた時は、周知の再徹底及び研修の実施、事案発生の分析等、適切な再発防止を講じるものとする。

第31条(掲示)

事業所内の見やすい場所に、運営規定の概要、従業者の勤務体制、利用料その他のサービスの選択に資する重要事項を掲示します。

第32条(その他運営に関する重要事項)

事業者は、従業者の資質向上を図るため定期的に研修の機会を設け、勤務体制の整備に努めます。

- 2 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します。
- 3 事業者は、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の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を守る旨を雇用契約の内容とします。
- 4 事業者は、利用者からの苦情等に対応する窓口を設置し、事業に関する利用者の苦情等に対し迅速に対応します。
- 5 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、株式会社 Happy Up 経営会議にて協議して定める。また、この規程を変更改正・廃止するときは、株式会社 Happy Up の経営会議での議決を経るものとします。

附 則 この規程は、令和2年3月1日から施行します。