

第1章 事業の目的と運営の方針

第1条（事業の目的）

社会福祉法人旭川三和会（以下、「事業者」という。）が経営するあさひ園ホームヘルパーステーション（以下、「事業所」という。）が行う介護予防・日常生活支援総合事業第1号訪問事業（以下、「第1号訪問事業」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、要支援認定を受けた利用者及び事業対象者に該当する利用者（以下、「利用者」という。）に対し、適正な第1号訪問事業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、介護保険法その他関係法令の主旨に従って、利用者の意思及び人格を尊重し、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・食事等の介護、その他生活全般にわたる支援を行います。

- 2 事業の実施に当っては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービス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します。

第3条（事業所の名称及び所在地等）

事業を行う事業所の名称及び所在地は、次のとおりとします。

- 一 名称 あさひ園ホームヘルパーステーション
- 二 所在地 北海道旭川市緑が丘東1条2丁目1番21号

第2章 従業者の職種、員数及び職務の内容

第4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とおりとします。

- 一 管理者 1人（兼務）
事業所の管理、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行います。
- 二 サービス提供責任者 常勤換算方法で2.5人以上（訪問介護員含む）
事業所に対する第1号訪問事業の利用の申し込みに係る調整、訪問介護員に対する技術指導、第1号訪問事業計画の作成等を行います。
- 三 訪問介護員 常勤換算方法で2.5人以上（サービス提供責任者含む）
第1号訪問事業の提供に当たります。

第3章 営業日及び営業時間

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 月曜日から日曜日までとします。（12月30日から1月3日までを除く全日数）
また、災害時・感染症の蔓延等の理由により、サービスの提供を休止せざるを得ない場合は休業することがあります。
- 二 営業時間 9時00分から18時00分まで。
ただし利用者から希望があり、それに対応可能な場合はこの限りではありません。

第4章 同意と契約

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者が提示する被保険者証により、被保険者資格・要支援認定の有無及び要支援認定の有効期間又は事業対象者該当の有無を確認します。

第5章 サービスの提供

第8条（第1号訪問事業の内容）

第1号訪問事業の内容は、利用者の居宅を訪問し、入浴、排泄、食事等の介護、その他の生活全般にわたり、自立支援の観点から、利用者が可能な限り、自ら家事等を行うことができるよう、配慮するとともに、利用者の家族、地域の住民による自主的な取り組み等による支援、他の福祉サービスの利用の可能性についても考慮し、行います。

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、要支援状態の維持、もしくは改善を図り、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、その第1号訪問事業計画に基づき、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、従業者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、第1号訪問事業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、旭川市内とします。

但し、通常の実施地域を越えて中山間地域等（旭川市以外の道内全域）に居住される方のサービスを提供した場合には所定単位数の5%が加算されます。

第11条（利用料及びその他の費用）

第1号訪問事業を提供した場合の利用料の額は、保険者が定める基準により算定した第1号事業支給費の額とします。

- 2 事業所は、法定代理受領サービスに該当する第1号訪問事業を提供した場合には、その利用者から利用料の一部として、当該第1号訪問事業に係る第1号事業費用基準額から事業所に支払われる第1号事業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 事業所は、法定代理受領サービスに該当しない第1号訪問事業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、保険者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 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、介護保険法その他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6章 従業者の服務規程と質の確保

第13条（従業者の服務規程）

従業者は、介護保険法その他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。
- 3 事業者及び従業者は、必要なサービスを継続的に提供できる体制を構築する観点から、業務継続に向けた計画の策定、研修、訓練等を実施します。

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

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、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7章 緊急時、非常時の対応

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、応急措置、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することとします。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。
- 3 事業者は、非常災害が発生した場合であっても、必要な介護サービスが継続的に提供できる体制を構築する視点から、業務継続に向けた計画の策定、研修、訓練等を実施します。

第20条（虐待防止のための措置に関する事項）

事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため、以下の措置を講ずるものとします。

- 一 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。
 - 二 虐待防止のための指針（マニュアル）を整備する。
 - 三 虐待を防止するための定期的な研修を実施する。
 - 四 前三号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を設置する。
- 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には、速やかに、これを市町村に通報するものとします。

第8章 その他

第21条（ハラスメントの防止のための措置に関する事項）

事業所は、職場におけるハラスメントの防止のための雇用管理上の措置を以下のように講ずるものとします。なお、職場におけるハラスメントには、利用者等からのハラスメントも含まれるものとします。

- 一 職場におけるハラスメントの内容及び職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し、従業者に周知・啓発する。
- 二 相談に対応する担当者をあらかじめ定めること等により、相談への対応のための窓口をあらかじめ定め、従業者に周知する。

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 事業者は、従業員の資質向上のための研修の機会を設けます。
- 3 従業員は、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年間保存するものとします。また、事業計画・財務状況等は、いつでも閲覧することが出来ます。

第25条（苦情処理）

事業者は、利用者からの苦情に迅速に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、北海道国民健康保険団体連合会の調査に協力するとともに、北海道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事業所の管理者と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12年4月1日から施行します。
この規程は、平成13年5月1日から施行します。
この規程は、平成14年4月1日から施行します。
この規程は、平成15年4月1日から施行します。
この規程は、平成16年4月1日から施行します。
この規程は、平成17年4月1日から施行します。
この規程は、平成18年4月1日から施行します。
この規程は、平成19年4月1日から施行します。
この規程は、平成19年5月16日から施行します。
この規程は、平成19年6月1日から施行します。
この規程は、平成19年7月1日から施行します。
この規程は、平成19年12月1日から施行します。
この規程は、平成20年1月1日から施行します。
この規程は、平成20年4月1日から施行します。
この規程は、平成21年4月1日から全文改正します。
この規程は、平成22年3月8日から施行します。
この規程は、平成22年4月1日から施行します。
この規程は、平成22年4月16日から施行します。
この規程は、平成23年4月1日から施行します。
この規程は、平成23年8月1日から施行します。
この規程は、平成24年4月1日から施行します。
この規程は、平成25年4月1日から施行します。
この規程は、平成29年1月1日から施行します。
この規程は、平成29年4月1日から施行します。
この規程は、平成30年4月1日から施行します。
この規程は、令和4年4月1日から施行します。
この規程は、令和4年6月1日から施行します。
この規程は、令和6年4月1日から施行します。