

社会福祉法人奥州市社会福祉協議会
奥州市社協ヘルパーサービス「げんき」 第一号訪問事業運営規程

平成30年2月16日 制定
令和6年2月14日 第1次一部改正

（事業の目的）

第1条 この規程は、社会福祉法人奥州市社会福祉協議会が経営する奥州市社協ヘルパーサービス「げんき」（以下「事業所」という。）が、介護予防訪問介護に相当する第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、第1号訪問事業従事者（以下「職員」という。）が第1号訪問事業利用者に対し、適正なサービスを提供することを目的とする。

（運営の方針）

第2条 第1号訪問事業は、利用者の意思及び人格を尊重して、利用者が可能な限りその居宅において、要支援状態の維持若しくは改善を図り、又は要介護状態になることを予防し、自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排せつ、食事の介護その他の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目指すものとする。

2 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待防止及び感染症発生・まん延防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、職員に対し、研修を実施する等の措置を講ずる。

（事業所の名称等）

第3条 事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

- (1) 名 称 奥州市社協ヘルパーサービス「げんき」
- (2) 所在地 岩手県奥州市水沢南町5番12号

（職員の職種、員数及び職務内容）

第4条 事業所に勤務する職員の職種、員数及び職務内容は、次のとおりとする。

- (1) 管理者 1人
管理者は、事業所の職員及び業務の管理を一元的に行う。
- (2) サービス提供責任者 訪問介護事業等の利用者数に応じて1人以上
サービス利用責任者は、第1号訪問事業等の利用申込みに係る調整、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。
- (3) 訪問介護員等 常勤換算方法により2.5人以上
訪問介護員等は、第1号訪問事業等の提供に当たる。

（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 天災その他やむを得ず業務を遂行できない日を除き、毎日とする。
- (2) 営業時間 午前7時から午後9時までとする。
- (3) 電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。

（第1号訪問事業の内容及び手続きの説明及び同意）

第6条 事業所は、第1号訪問事業の提供の開始に際し、予め利用申込者又はその家族に対し、運営規程の概要、職員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、利用申込者の同意を得るものとする。

（提供拒否の禁止）

第7条 事業所は、正当な理由なく第1号訪問事業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8条 事業所は、通常の事業実施地域等を勘案し、利用者の希望に対して第1号訪問事業の提供が困難と認めた場合、当該利用者に係る地域包括支援センター（以下「包括支援センター」という。）又は介護予防支援事業者（以下「予防支援事業者」という。）と連携し、必要な措置を講ずるものとする。

（受給資格等の確認）

第9条 事業所は、第1号訪問事業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、要支援認定の有無及び要支援認定の有効期間を確かめるものとする。

（要支援認定の申請に係る援助）

第10条 事業所は、第1号訪問事業の提供の開始に際し、要支援認定を受けていない利用申込者については、要支援認定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、利用申込者の意思を踏まえて速やかに申請が行われるよう必要な援助を行うものとする。

2 事業所は、介護予防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時は、要支援認定の更新の申請が、遅くとも当該利用者が受けている要支援認定の有効期限が終了する30日前にはなされるよう必要な援助を行うものとする。

（心身の状況等の把握）

第11条 事業所は、第1号訪問事業の提供に当たっては、利用者に係る包括支援センター又は予防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、その他の保健、医療、福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとする。

（予防支援事業者等の連携）

第12条 事業所は、第1号訪問事業の提供するに当たっては、包括支援センター又は予防支援事業者、地域の保健、医療、福祉サービス等との密接な連携に努めるものとする。

2 第1号訪問事業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、利用者に係る包括支援センター又は予防支援事業者に対する情報の提供及び地域の保健、医療、福祉サービス等との密接な連携に努めるものとする。

（法定代理受領サービスの提供を受けるための援助）

第13条 事業所は、第1号訪問事業の提供の開始に際し、利用申込者が介護保険法115条の45の3に該当しない時は、利用申込者又はその家族に対し、介護予防サービス・支援計画（以下「予防プラン」という。）の作成を包括支援センター又は予防支援事業者に依頼する旨を関係市町村に対して届け出ること等により、第1号訪問事業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を説明すること、包括支援センター又は予防支援事業者に関する情報を提供すること、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ものとする。

（予防プランに沿ったサービスの提供）

第14条 事業所は、利用者の予防プランが作成されている場合は、プランに沿った第1号訪問事業を提供するものとする。

（予防プラン等の変更の援助）

第15条 事業所は、利用者が予防プランの変更を希望する場合は、利用者に係る包括支援セン

ター又は予防支援事業者への連絡その他の必要な援助を行うものとする。

(身分を証する書類の携行)

第16条 事業者は、職員に身分を証する書類を携行させ、初回訪問時及び利用者又は家族から求められた時は、これを提示すべき旨を指導するものとする。

(サービスの提供の記録)

第17条 事業所は、第1号訪問事業を提供した際には、その提供日、内容、利用者に代わって支払いを受ける第1号訪問事業の支給費（以下「第1号事業支給費」という。）の額、その他必要な事項を、利用者の予防プランを記載した書面又はこれに準ずる書面に記載するものとする。

- 2 事業所は、第1号訪問事業を提供した際には、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、利用者からの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ものとする。

(利用料等の受領)

第18条 事業者は、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際には、その利用者から利用料の一部として、当該第1号訪問事業に係る市町村が算定した費用基準額（以下「第1号事業費用基準額」という。）から事業所に支払われる第1号事業支給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 事業者は、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際にその利用者から支払いを受ける利用料の額と、第1号事業費用基準額との間に、不合理な差額が生じないようにしなければならない。
- 3 前項の費用の額に係るサービスの提供に当たっては、予め利用者又はその家族に対し、サービス内容及び費用について説明を行い、利用者の同意を得るものとする。

(保険給付の請求のための証明書の交付)

第19条 事業者は、法定代理受領サービスに該当しない第1号訪問事業に係る利用料の支払を受けた場合は、提供した第1号訪問事業の内容、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対して交付する。

(第1号訪問事業の基本取扱方針)

第20条 事業所は、利用者の介護予防に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うものとする。

- 2 事業所は、自らその提供する第1号訪問事業の質の評価を行い、常にその改善を図るものとする。
- 3 事業所は、第1号訪問事業の提供に当たり、利用者ができる限り要介護状態とならないで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ものであることを常に意識して、サービスの提供に当たるものとする。
- 4 事業所は、利用者がその有する能力を最大限活用することができるような方法によるサービスの提供に努めるものとする。
- 5 事業所は、第1号訪問事業の提供に当たり、利用者とのコミュニケーションを十分に図ることその他の様々な方法により、利用者が主体的に事業に参加するよう適切な働きかけに努めるものとする。

(第1号訪問事業の具体的取扱方針)

第21条 職員の行う第1号訪問事業の方針は、次に掲げるところによるものとする。

- (1) 第1号訪問事業の提供に当たっては、主治の医師又は歯科医師からの情報伝達やサービ

ス担当者会議を通じる等の適切な方法により、利用者の心身の状況、その置かれている環境等利用者の日常生活全般の状況について、的確な把握を行うものとする。

- (2) 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、第1号訪問事業の目標、目標を達成するための具体的なサービスの内容、サービスの提供を行う期間等を記載した第1号訪問事業に係るサービス計画（以下「訪問計画」という。）を作成するものとする。
- (3) 訪問計画は、既に予防プランが作成されている場合は、プランの内容に沿って作成する。
- (4) サービス提供責任者は、訪問計画の作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得なければならない。
- (5) サービス提供責任者は、訪問計画を作成した際には、訪問計画を利用者に交付する。
- (6) 第1号訪問事業の提供に当たっては、訪問計画に基づき、利用者が日常生活を営むのに必要な支援を行うものとする。
- (7) 第1号訪問事業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ものとする。
- (8) 第1号訪問事業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ものとする。
- (9) サービス提供責任者は、訪問計画に基づくサービスの提供の開始時から、訪問計画に記載したサービスの提供を行う期間が終了するまでに、少なくとも一回は、訪問計画の実施状況の把握（以下この条において「モニタリング」という。）を行うものとする。
- (10) サービス提供責任者は、モニタリングの結果を記録し、記録を当該サービスの提供に係る予防プランを作成した包括支援センター又は予防支援事業者に報告する。
- (11) サービス提供責任者は、モニタリングの結果を踏まえ、必要に応じて訪問事業計画の変更を行うものとする。
- (12) 第1号から第10号までの規定は、前号に規定する訪問事業計画の変更について準用する。

（第1号訪問事業の内容）

第22条 事業所は、第1号訪問事業の提供に当たっては、職員は家族と協力しながら、利用者に対して、心がこもった、癒されるような次の第1号訪問事業を提供することによって、地域社会に貢献するとともに、常にその質の向上を心がけるものとする。

- (1) 身体介護
- (2) 生活援助

（同居家族に対するサービス提供の禁止）

第23条 事業所は、利用者の家族に対して第1号訪問事業の提供は行わないものとする。

（利用者に関する関係市町村への通知）

第24条 事業所は、第1号訪問事業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は、遅滞なく、意見を付してその旨を関係市町村に通知する。

- (1) 正当な理由なしに第1号訪問事業の利用に関する指示に従わないことにより、要支援状態の程度を増進させたと認められる時又は要介護状態になったと認められる時。
- (2) 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時。

（介護等の総合的な提供）

第25条 第1号訪問事業の運営に当たっては、入浴、排せつ、食事等の介護又は調理、洗濯、掃除等の家事（以下この条において「介護等」という。）を常に総合的に提供するものとし、介護等のうち特定の支援に偏することがないようにする。

(勤務体制の確保等)

第26条 事業所は、利用者に対し適切な第1号訪問事業を提供できるよう、職員の勤務の体制を定め、第1号訪問事業を提供するものとする。

2 職員の資質向上のため、次のとおり研修の機会を設けるものとする。

- (1) 採用時研修 採用後3か月以内
- (2) 継続研修 毎月1回 定例研修会

(通常の事業の実施地域)

第27条 事業所の事業の実施地域は、奥州市の区域とする。

(緊急時等の対応方法)

第28条 職員は、現に第1号訪問事業の提供を行っている時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への連絡を行う等の必要な措置を講じるものとする。

(事故発生時の対応)

第29条 事業所は、利用者に対する第1号訪問事業の提供により事故が発生した場合は、関係市町村、利用者の家族、利用者に係る包括支援センター又は予防支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じる。また、事故の状況及び事故に際して採った処置について記録するものとする。

2 事業所は、利用者に対する第1号訪問事業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。

(衛生管理等)

第30条 事業者は、職員の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行うものとする。

2 職員は、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。

(掲示)

第31条 事業者は、事業所の見やすい場所に、運営規程の概要、職員の勤務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ものとする。

(秘密保持等)

第32条 事業者及び職員は、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 事業者は、職員であった者が正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないように、必要な措置を講じるものとする。

3 事業所は、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。

(広告)

第33条 事業者は、事業所について広告をする場合においては、その内容が虚偽又は誇大なものであってはならない。

(包括支援センター又は予防支援事業者に対する利益供与の禁止)

第34条 事業所は、包括支援センター又は予防支援事業者の従業者に対し、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てはならない。

(苦情処理)

第35条 事業所は、提供した第1号訪問事業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、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じる。
また、苦情を受け付けた場合には、苦情の内容等を記録するものとする。

2 事業所は、提供した第1号訪問事業に関し、関係市町村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関係市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び利用者からの苦情に関して関係市町村が行う調査に協力するとともに、関係市町村から指導又は助言を受けた場合においては、指導又は助言に従って必要な改善を行う。また、関係市町村からの求めがあった場合には、改善の内容を関係市町村に報告するものとする。

3 事業所は、提供した第1号訪問事業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。また、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、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。

(会計の区分)

第36条 事業所ごとに経理を区分するとともに、第1号訪問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37条 事業者は、職員、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備する。

2 事業所は、利用者に対する第1号訪問事業の提供に関する次の各号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。

- (1) 訪問事業計画
- (2) 第17条第2項に規定する提供した具体的なサービスの内容等の記録
- (3) 第24条に規定する関係市町村への通知に係る記録
- (4) 第29条第1項に規定する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
- (5) 第35条第1項に規定する苦情の内容等の記録

(虐待の防止)

第38条 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講ずる。

- (1) 研修等を通じて、職員の人権意識の向上や知識、技術の向上に努める。
- (2) 個別支援計画の作成等、適切な支援の実施に努める。
- (3) 職員が支援にあたっての悩みや苦勞を相談できる体制を整備し、職員が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努める。
- (4) 虐待等の発見時には、行政及び関係機関へ通報を行う。
- (5) 事業所における虐待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。）を定期的で開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底を図る。
- (6) 前5号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。

(感染症の発生・まん延の防止)

第39条 事業所は、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ずる。

- (1) 事業所における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（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、職員に周知徹底を図る。
- (2) 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備する。

- (3) 事業所において、職員に対し、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に実施する。

(身体拘束等の禁止)

第40条 事業所は、身体的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。ただし、当該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緊急やむを得ない場合を除く。

2 前項の規定による身体拘束等を行う場合には、あらかじめ利用者の家族に、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、身体拘束等の態様及び目的、身体拘束等を行う時間、期間等の説明を行い、同意を文書で得た場合のみ、その条件と期間内においてのみ行うことができる。

3 前各項の規定による身体拘束等を行う場合には、職員等により検討会議等を行う。また、経過観察記録を整備する。

4 事業所は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講ずる。

(1) 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会（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。）を定期的に開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底を図る。

(2) 身体拘束等の適正化のための指針を整備する。

(3) 職員に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的に実施する。

(職場におけるハラスメントの防止)

第41条 事業所は、適切なサービス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つて業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより職員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。

(業務継続計画の策定等)

第42条 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対しサービス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。

2 事業所は、職員に対し、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に実施する。

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。

(補則)

第43条 この規程に定める事項のほか、この事業所の運営に関する重要事項は会長が定めるものとする。

附 則

この規程は、平成30年4月1日から施行する。

附 則

この規程は、令和6年4月1日から施行する。