

**社会福祉法人広島県リハビリテーション協会**  
**訪問介護事業所ときわ**  
**運営規程（訪問介護サービス）**

**第1章 事業の目的と運営の方針**

**(事業の目的)**

**第1条** 社会福祉法人広島県リハビリテーション協会が開設する訪問介護事業所ときわ（以下、「事業所」という。）が行う指定訪問介護の事業（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、事業所の従業者（以下、「従業者」という。）が、要介護状態にある利用者（以下、「利用者」という。）に対し、適正な訪問介護を提供することを目的とします。

**(運営の方針)**

**第2条** 事業所は、介護保険法等の趣旨に沿って、利用者等の意思及び人格を尊重し、訪問介護計画に基づき、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、排泄及び食事等の介護、その他生活全般にわたる援助を行います。

2 事業所は、事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健、医療及び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。

**(事業所の名称及び所在地)**

**第3条** 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。

- (1) 名 称 訪問介護事業所ときわ
- (2) 所在地 広島県東広島市西条西本町24番17号

**第2章 従業者の職種、員数及び職務の内容**

**(従業者の職種、員数及び職務の内容)**

**第4条** 事業所に勤務する従業者の職種、員数及び職務の内容は次のとおりとします。

- (1) 管理者 1人  
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。
- (2) サービス提供責任者 2人  
事業所に対する指定訪問介護の利用の申込みに係る調整、訪問介護員に対する技術指導、訪問介護計画の作成等を行います。
- (3) 訪問介護員 3人以上  
介護福祉士、介護職員初任者研修及び訪問介護員研修1級及び2級課程修了者が訪問介護の提供に当たります。

## 第3章 営業日及び営業時間

### (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、次のとおりとします。

(1) 営業日は月曜日から金曜日までとします。

ただし、8月13日から8月15日まで及び12月30日から1月2日までを除きます。

(2) 営業時間は8時30分から17時30分までとします。

(3) 営業時間外は可能な範囲で対応します。

## 第4章 同意と契約

### (内容及び手続きの説明並びに同意及び契約)

**第6条** 事業所は、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、従業員の勤務体制、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書を締結します。

### (受給資格等の確認)

**第7条** 事業所は、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、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間を確認することができます。

## 第5章 サービスの提供

### (指定訪問介護の内容)

**第8条** 指定訪問介護の内容は、利用者の居宅を訪問し、入浴、排泄及び食事等の介護（身体介護）又は調理、洗濯及び掃除等の家事（生活援助）を総合的に提供することとします。

### (サービスの取り扱い方針)

**第9条** 事業所は、利用者が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 事業所は、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、サービスの内容の確認を行います。

3 事業所は、サービスを提供するに当たって、その訪問介護計画に基づき、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 事業所は、従業員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 事業所は、自らその提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図ることとします。

#### (通常の実業実施地域)

**第10条** 通常の実業実施地域は、東広島市の西条町、八本松町、志和町、高屋町、及び黒瀬町とします。

#### (利用料及びその他の費用)

**第11条** 指定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、当該指定訪問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の1割又は2割又は3割とします。

- 2 事業所は、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。

- 3 通常の実業実施地域以外の地域の居宅を訪問して行う指定訪問介護に要した交通費は、通常の実業実施地域を越えた地点から、その実費を徴収します。なお、自動車を使用した場合は、路程1キロメートル当たり20円を実費として徴収します。

- 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、事前に文書で説明をした上で、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。

#### (利用料の変更等)

**第12条** 事業所は、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 事業所は、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

#### (従業者の服務規程)

**第13条** 従業者は、介護保険法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。

- (1) 利用者に対しては、人権を尊重し、自立支援を旨とし、責任をもって接遇する。
- (2) 常に健康に留意し、明朗な態度を心がける。
- (3) 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。

### (衛生管理)

**第 14 条** 事業所は、感染症の発生及び蔓延防止のためのマニュアルを整備し、従業員に対し研修を行います。

2 事業所及び従業員は、感染症の発生及び蔓延防止のために必要な措置を講じます。

### (従業員の質の確保)

**第 15 条** 事業所は、従業員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。

- (1) 認知症の利用者への対応及びケア
- (2) 利用者のプライバシー保護
- (3) 食事介助
- (4) 入浴介助
- (5) 排泄介助
- (6) 移動介助
- (7) 清拭及び整容
- (8) 口腔ケア
- (9) 利用者自宅の鍵管理

2 事業所は、従業員の資質向上を図るため、以下の研修の機会を設けます。

- (1) 採用時研修 : 採用後 1 ヶ月以内に
- (2) 継続研修 : 年 4 回
- (3) その他の研修 : 随時

### (虐待防止のための措置)

**第 16 条** 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、次に掲げる措置を講じます。

- (1) 虐待防止委員会の設置・定期開催
- (2) 虐待防止責任者の配置
- (3) 虐待防止のための研修の実施
- (4) 虐待防止の指針の整備・見直し

2 事業者は、サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者（家族等利用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、これを市町に通報するものとする。

### (身体拘束等の禁止)

**第 17 条** 事業所はサービスの提供にあたり、利用者または他者の生命また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。

3 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委員会の設置・定期開催
- (2) 身体拘束等の適正化のための指針の整備
- (3) 身体拘束等の適正化のための研修の実施

## 第18条（個人情報保護）

事業所及び従業者は、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 事業所は、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洩らすことのないよう、必要な措置を講じます。
- 3 事業所は、関係機関、医療機関に対して、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 事業所は、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 事業所は、個人情報の保護に係る規程を公表します。

## 第19条（職場におけるハラスメントの防止）

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って業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者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ます。

# 第7章 緊急時、非常時の対応

## （緊急時の対応）

**第20条** 従業者は、現に訪問介護を行っている時に、利用者の健康状態が急変した場合や、その他緊急の事態が生じた場合には、あらかじめ届けられた連絡先へ可能な限り速やかに連絡するとともに、主治医への連絡等必要な措置を講じ、管理者に報告するものとします。

## （事故発生時の対応並びに損害賠償）

- 第21条** 事業所は、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、速やかに利用者の家族等及び市町村に連絡するとともに、顛末を記録し、再発防止に努め、その対応について協議します。
- 2 事業所は、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、事業所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。

### (非常災害対策)

**第 22 条** 事業所は、非常災害時においては、利用者の安全確保を第一とし、迅速適切な対応に努めます。

- 2 事業所は、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。

### (業務継続計画の策定等)

**第 23 条** 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する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ずるよう努めます。

- 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実施します。
- 3 事業所は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要時応じて業務継続計画の変更を行います。

## 第 8 章 その他

### (地域との連携)

**第 24 条** 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。

### (勤務体制等)

**第 25 条** 事業所は、利用者に対して適切なサービスを提供できるよう、従業者の体制を定めます。

- 2 従業者は、身分を証する書類を携行し、必要に応じて提示します。

### (記録の整備)

**第 26 条** 事業所は、従業者、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 事業所は、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 年間保存するものとします。

### 第 27 条 (苦情への対応)

事業所は、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 事業所は、提供するサービスに関して、市町村からの文書の提出及び提示の求め、又は市町村職員からの質問及び照会に応じ、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 事業所は、サービスに関する利用者からの苦情に関して、広島県国民健康保険団体連合会の調査に協力するとともに、広島県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 28 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社会福祉法人広島県リハビリテーション協会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20年	5月	1日から施行します。	
	この規程は、平成20年	11月	1日から改訂施行します。	
	この規程は、平成21年	8月	1日から改訂施行します。	
	この規程は、平成22年	4月	1日から改訂施行します。	
	この規程は、平成22年	9月	1日から改訂施行します。	
	この規程は、平成23年	3月	1日から改訂施行します。	
	この規程は、平成25年	5月	1日から改訂施行します。	
	この規程は、平成26年	2月	1日から改訂施行します。	
	この規程は、平成26年	6月	1日から改訂施行します。	
	この規程は、平成26年	10月	1日から改訂施行します。	
	この規程は、平成26年	11月	1日から改訂施行します。	
	この規程は、平成27年	7月	1日から改訂施行します。	
	この規程は、令和	2年	3月	1日から改訂施行します。
	この規程は、令和	5年	4月	1日から改訂施行します。
	この規程は、令和	6年	4月	1日から改訂施行します。