

運 営 規 程

指定介護予防訪問介護相当サービス

ヴィケア 有 限 会 社
ヘルパーステーション ヴィケア
指定事業所番号：2673100109

〒617-0002
京都府向日市寺戸町向畑53番地42
TEL075-924-1110
FAX075-925-0800

(事業の目的)

第1条 ヱィケア有限会社が開設するヘルパーステーションヱィケアが行う指定介護予防訪問介護相当サービス事業の適正な運営を確保するために、人員および管理運営に関する事項を定め、事業所の訪問介護員等が要支援状態にある要支援者及び事業対象者に対し、適正な介護予防訪問介護相当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 事業の実施にあたっては、要支援者の意志及び人格を尊重し、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. 指定介護予防訪問介護相当サービス事業所の従業者は、利用者の心身の特性を踏まえて、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介護予防訪問介護相当サービス計画を作成し、計画に沿って、入浴、排せつ、食事の介助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または向上を目指す。
3. 地域との結びつきを重視し、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及び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綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。
4. 前3項の他、「介護保険法に基づく指定介護予防サービスの事業の人員等の基準等に関する条例」（平成24年京都府条例第28号）に定める内容を守り、事業を実施するものとする。

(事業所の名称)

第3条 事業所の名称及び所在地は以下のとおりとする。

1. 名 称 ヘルパーステーション ヴィケア
2. 所在地 京都府向日市寺戸町向畑53番地42

(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、次の通りとする。

1. 管理者 1 名（常勤）
管理者は、事業所の従業員の管理及び業務の総合調整を行う。
2. サービス提供責任者 2 名以上（常勤 2 名以上）
サービス提供責任者は、事業所に対する指定介護予防訪問介護相当サービス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、指定介護予防訪問介護計画の作成等を行う。
3. 事務職員 1 名以上
事務職員は、必要な事務を行う。
4. 訪問介護員等 3 名以上

訪問介護員等は管理者並びにサービス提供責任者の指揮管理のもとで介護予防訪問介護相当サービス計画に基づき介護予防ヘルプサービスの提供に当たる。

（事業所の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、次の通りとする。

1. 営業日 日曜日から土曜までの毎日とする。（但し、5月3日から5月5日、8月13日から8月16日、12月29日から1月4日までを除く。）
2. 営業時間 午前9時～午後6時までとする。
3. サービス提供時間 午前6時～午後10時までとする。
4. 電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。

（介護予防訪問介護相当サービスの利用料等）

第6条 指定介護予防訪問介護相当サービスの内容は次のとおりとし、その提供した場合の利用料の額は、介護報酬の告示上の額（月単位）とし、そのサービスが法定代理受領サービスであるときは、その1割（一定以上の所得がある65歳以上の利用者は2割または3割）の額とする。

- ① 介護予防訪問介護費（Ⅰ）…1週に1回程度
 - ② 介護予防訪問介護費（Ⅱ）…1週に2回程度
 - ③ 介護予防訪問介護費（Ⅲ）…1週に2回を超えた場合
2. 利用料に関し、予め定めた期日までに利用者から利用料の支払いがなく、その後の請求にも関わらず、正当な理由なくして支払いに応じない場合は、当該訪問介護の提供を中止することとする。

（通常の事業実施地域）

第7条 事業所の通常の事業実施地域は以下のとおりとする。

長岡京市

（衛生管理等）

第8条 事業所の管理者は、従業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. 事業所は、すべての訪問介護員等に対し、健康診断等を定期的実施する。
3. 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の防止の為に、対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について、従業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、従業員に対し、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実施する。

（緊急時等における対応方法）

第9条 訪問介護員等は、介護予防訪問介護相当サービスを実施中に、利用者の病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医に連絡する等の措置を講じるとともに、管理者に報告しなければならないものとする。

（事故発生等における対応方法）

第10条 事業の提供により事故が発生した場合は、速やかに必要な措置を講じるとともに、利用者の家族及び利用者に係る居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、市町村及び京都府等に連絡するものとする。

2. 利用者に対する事業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行うものとする。

（従業員の研修）

第11条 事業所は、すべての訪問介護員等に対し、個別の研修計画を策定し、当該計画に従い研修（外部における研修を含む。）を実施する。なお、研修計画は機会を次のとおり設けるものとし、また、業務体制を整備する。

- ① 採用時研修 採用後3カ月以内に1回以上
- ② 事業所内研修 月1回以上
- ③ 事業所外研修 随時

（個人情報の保護）

第12条 従業者は業務上知り得た利用者、又はその家族の個人情報を他へ漏らしてはならない。

2. 従業者であった者は、業務上知り得た利用者、又はその家族の個人情報保護のため、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を護るべき旨を、従業者との雇用契約の内容とする。

（虐待防止に関する事項）

第13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じるものとする。

- （1）虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
- （2）虐待の防止のための指針を整備する。
- （3）従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施する。
- （4）前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。

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は、速やかに、これを市町村に通報するものとする。

（身体拘束等の禁止）

第14条 事業所は、サービスの提供に当たっては、利用者または他の利用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。

2. 事業所は、やむを得ず身体的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対策を検討する委員会を定期的を開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。

(2) 身体拘束等の適正化のための指針を整備する。

(3) 従業者に対し、身体拘束の適正化のための研修を定期的実施する。

(職場におけるハラスメントの防止)

第 15 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ずる。

(業務継続計画の策定等)

第 16 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、およ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。

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する。

3. 事業所は、定期的に事業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。

(その他運営に関する留意事項)

1. 掲示及び重要事項の備え付け

①事業所の見やすい場所に運営規程の概要を掲示し、サービス利用申込者のサービスの選択に資するように努めることとする。

②上記のほか、サービス利用申込者のサービスの選択に資するよう、訪問介護員等の勤務の体制その他重要事項を説明したファイル等を事業所の見やすい場所に備え付ける。

2. 正当な理由なく介護予防訪問介護相当サービスの提供を拒否してはならない。

3. 自社によるサービス提供が困難なときには、速やかに適当な他の指定介護予防訪問介護相当サービス事業者を紹介する等の措置を講じる。

4. 要介護認定等の認定を受けていない利用申込者に対しては、当該利用者の意向を踏まえて、速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行う。

5. 利用申込者が法定代理受領サービスの提供を受けるための援助を行う。

6. 利用者の要介護認定等につき認定審査会の意見が付されている場合には、認定審査会の意見に配慮して介護予防訪問介護相当サービスを提供する。

7. 従業者に身分を証する書類を携行させ、利用者又は家族から求められたとき

には、これを掲示するものとする。

8. 利用者からの相談又は苦情・虐待防止等に対する窓口を置き、文書で記録し保管する。

付 則

この規程は、平成30年 4月 1日から施行する。

改正

平成30年 8月 1日

平成31年 4月 1日

令和 1年 6月16日

令和 1年10月 1日

令和 4年 4月 1日

令和 4年 5月27日

令和 5年 4月 1日

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	ヘルパーステーション ヴィケア
実施するサービス種類	指定介護予防訪問介護相当サービス

措 置 の 概 要	
1. 利用者からの相談又は苦情・虐待防止等に対応する窓口（連絡先）担当者の設置 常設の窓口・・・所在地 京都府向日市寺戸町向畑53番地42 及び担当者 会社名 ヘルパーステーション ヴィケア TEL075-924-1110 FAX075-925-0800 管理責任者 岡田 多賀子	
※サービスの提供に関し、苦情処理体制を確立し、苦情の適切且つ迅速な処理を行うとともに、その再発防止並びに改善に最善の努力を払うこととする。	
2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順	
A. 利用者から、提供したサービスに対して苦情等の連絡を受けた場合は苦情を受けた職員は（日時、利用者名、苦情内容、その他の必要事項）を確認し速やかにサービス提供責任者へ報告する。	
B. 報告を受けたサービス提供責任者は速やかに利用者へ連絡を取り、苦情内容を詳細にわたり把握し必要な処置を講じると共に、サービス提供担当者より事情の徴取を行い原因を調査し、利用者の納得の行く処理を行う。	
①苦情内容を詳細に把握する。	
②苦情内容につきサービス提供担当者より事情聴取を行い、原因を探求する。	
③管理責任者へ報告し指示を仰ぐ。	
④利用者に対して誠意ある対応を行う。	
⑤基本理念を明確にし、利用者が納得のいく処理を行う。	
⑥利用者の立場に立って今後の対策を検討し、方針を決定する。	
C. サービス提供責任者は、出来る限り詳しく「苦情・事故等処理カード」（別紙）を作成し管理責任者に提出する。	
D. 報告を受けた管理責任者は内容を把握し、場合により各関係機関との連絡をとり速やかに対応に当たると共に、同一の苦情が生じないように「サービス担当会議」に於いて今後の方針と指導を行う。	
3. 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等（居宅介護支援事業者の場合記入）報告を受けた管理責任者は内容を把握し、場合により各関係機関との連絡を取り速やかに対応に当たると共に、同様の苦情が生じないように「サービス担当会議」に於いて今後の方針と指導を行う。	
4. その他参考事項	
事業所に処理方法のフローチャート図（別紙）を掲示する。	