

運 営 規 程

指定居宅介護
「居宅介護・重度訪問介護・行動援護」

ヴィケア 有 限 会 社

ヘルパーステーション ヴィケア

〒617-0002

京都府向日市寺戸町向畑53番地42

TEL 075-924-1110

FAX 075-925-0800

(事業の目的)

第1条

ヘルパーステーションヴィケアは、地域の障がい者の自立と社会経済活動への参加を促進し、福祉の増進を図ることを目的とし、居宅介護事業、重度訪問介護事業、行動援護事業（以下、「居宅介護事業等」という。）を実施する。

(運営方針)

第2条

1. ヘルパーステーションヴィケアは、利用者が居宅において日常生活を営むことができるよう、利用者の意志及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立脚したサービスの提供に努めるものとする。
2. 事業実施に当たっては、地域との結びつきを重視し、利用者の所在する市町村、他の指定障がい福祉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。
3. 障がい福祉サービス受給者証を有するすべての利用者からの利用申し込みに真摯に対応するものとし、人員体制等から適切なサービスの提供が困難な場合を除き、利用申し込みに応じるものとする。
また、自らのサービス提供が困難な場合、適当な他の指定居宅介護事業等事業者の紹介等の措置を講ずるものとする。
4. 事業実施にあたり、市町村が行うあっせん、調整及び要請並びに京都府が行う市町村相互間の連絡調整等に対し、協力を行うものとする。
5. 前4項のほか「障がい者の日常生活および社会生活を総合的に支援するための法律（以下障がい者総合支援法という）に基づく指定障がい福祉サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準」（平成24年京都府条例第32号）に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

(事業所の名称)

第3条

- | | |
|--------|--------------------------------------|
| 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 |
| 3. 連絡先 | 電 話 075-924-1110
FAX 075-925-0800 |

(職員の職種、員数、及び職務内容)

第4条

本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

管理者は、事業所の行う業務を統括し、事業所の従業者に対し法令等を遵守させるため必要な命令を行い、従業者を指揮管理する。

(2)サービス提供責任者 4名（うち非常勤2名）

サービス提供責任者は、介護福祉士を選任する。

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、居宅介護事業等の計画を作成し、利用者又はその家族にその内容を説明するほか、事業所に対する居宅介護事業等の利用の申込みに係る調整、従業者に対する技術指導等のサービスの内容の管理等を行う。

(3)従業者 常勤職員 3名

非常勤職員 7名

従業者は、管理者の指揮管理の下で居宅介護事業等の計画に基づき居宅介護事業等の提供に当たる。

(4)事務職員 常勤職員 1名

事務職員は、管理者の指揮管理の下で必要な事務を行う。

（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日から翌年1月4日を除く）
2. サービス提供時間 午前6時～午後10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。

（指定居宅介護事業等の内容）

第6条

1. 本事業所で行う居宅介護事業等の内容は次の通りとし、身体介護・家事援助・行動援護に関するサービスを常に総合的に提供するものとする。

（1）身体介護に関する内容

- ①食事の介護
- ②排泄の介護
- ③衣類着脱の介護
- ④入浴の介護
- ⑤身体の清拭・洗髪
- ⑥通院介助（身体介護を伴う場合）
- ⑦その他必要な身体介護

(2) 家事援助に関する内容

- ①調理
- ②衣類の洗濯・補修
- ③住居等の掃除・整理整頓
- ④生活必需品の買い物
- ⑤通院介助(身体介護を伴わない場合)
- ⑥その他必要な家事

(3) 重度訪問介護に関する内容

- ①身体介護に関すること
- ②家事援助に関すること
- ③外出時における移動中の介護に関すること
- ④ その他生活全般にわたる援助

(4) 行動援護に関する内容

- ①外出に当たって、目的地や道順などをあらかじめ理解して頂くこと
- ②外出中の安全を確保しつつ、不適切な行動や自傷行為を収めること
- ③排泄介助・食事介助・衣類の着脱介助等の身体介護的対応

2. サービス提供は、利用者またはその家族にサービス提供責任者が内容を説明した居宅介護計画に基づいて行うものとする。
3. サービス提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者またはその家族に対し、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。
4. サービス提供に当たっては常に利用者の心身の状況、環境等の的確な把握に努め、利用者またはその家族に対する相談に応じるものとする。
5. サービス提供した際は、提供日、時間数、内容その他必要な事項を記録し、利用者またはその家族に確認を受けるものとする。
6. 従業者、従業者の同居の家族である利用者に対してはサービス提供を行えないものとする。

(利用者から受領する費用の額等)

第7条

1. 居宅介護事業等を提供した際には、支給決定障がい者等から市町村長が定める負担上限額の範囲内において利用者負担額（厚生労働大臣が定める基準により算定された介護給付費及び特例介護給付費の原則1割）の支払いを受けるものとする。
2. 法定代理受領を行わない指定居宅介護事業を提供した際には、支給決定障がい者等から、介護給付費等（厚生労働大臣が定める基準により算定された介護給付費及び特例介護給付費）の支払いを受けるものとする。

3. 利用料に関し、予め定めた期日までにその支払いがなく、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、当該居宅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8条

事業所の通常の事業実施地域は以下の通りとする。

向日市・長岡京市・乙訓郡大山崎町・京都市西京区、伏見区、南区

（事業の主たる対象とする障がいの種類）

第9条

事業所において居宅介護事業等を提供する主たる対象の障がい種類は、次のとおりとする。

（1）居宅介護事業

- ① 身体障がい者（18歳未満の者を除く）
- ② 知的障がい者（18歳未満の者を除く）
- ③ 精神障がい者（18歳未満の者を除く）
- ④ 難病等対象者（18歳未満の者を除く）

（2）重度訪問介護事業

重度の障がいをお持ちの方で事業の対象と認められた方。（18歳未満の者を除く）

（3）行動援護事業

- ① 知的障がい者（18歳未満の者を除く）
- ② 精神障がい者（18歳未満の者を除く）
- ③ 難病等対象者（18歳未満の者を除く）

（虐待の防止のための措置）

第10条

障がい者等の人権の擁護、虐待の防止等のため、責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講ずるものとする。

（衛生管理等）

第11条

事業所の管理者は、従業者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。

(緊急時等における対応方法)

第 12 条

1. 居宅介護事業等の提供により、事故が発生した場合は、管理者の指示又は予め定めた対応方法に基づき市町村及び利用者の家族等に連絡を行う。
2. 利用者の病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに主治医への連絡を行うものとし、主治医への連絡等が困難な場合には、救急病院等医療機関への緊急搬送措置等を講じるものとする。

(その他運営についての留意事項)

第 13 条

指定居宅介護事業所は、以下の条項に留意して事業を行う。

(1) 職員の研修

① 採用時研修

採用後3ヶ月以内に以下の事項の講義講習を行うこととする。

- ※サービス提供の基本視点
- ※高齢者・障がい者（児）の心理
- ※障害・疾病の理解
- ※リハビリテーション医療の基礎知識
- ※基本介護技術
- ※職業倫理・サービスの心得
- ※福祉用具の理解
- ※運営規程の理解

- ② 継続研修については、職員の資質の向上をはかる為、月1回以上の研修を行うこととする。

(2) 秘密の保持

- ① 従業者に対しては、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又は家族の秘密を漏らさないことを服務規則により厳しく義務づけ、違反した場合は、処分を行うものとする。
- ② 従業者であった者は、業務上知り得た利用者、又はその家族の秘密を護るため、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を護るべき旨を、従業者との雇用契約の内容とする。

- (3) 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。

- (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) 居宅サービス計画が作成されている場合には、計画に沿ったサービスを提

供するとともに、利用者に計画の変更の意向があるときには必要な援助を行う。

- (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、これを提示するものとする。

(苦情解決)

第 14 条

1. 提供した居宅介護事業等に関する利用者またはその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するため、相談担当者・苦情解決の手順を定め、事務所内の掲示及び利用者への説明により周知するものとする。
2. 本事業所は、提供したサービスに関し、障がい者総合支援法第48条第1項の規定により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当該市町村の職員からの質問若しくは紹介に応じ、及び利用者またはその家族からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合には、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。
3. 本事業所は、社会福祉法第83条に規定する運営適正化委員会が同法第85条の規定により行う調査又はあっせんに協力するものとする。

(手続規定の遵守)

第 15 条

1. 居宅介護事業等の提供に係わる契約が成立した時は、利用者の障がい福祉サービス受給者証に契約支給量・契約日等を記載し、市町村に直ちに報告を行うものとする。
2. 市町村から居宅介護事業等の介護給付費の支給を受けた場合には、支給決定障がい者等に対し、当該支給決定障がい者等に係る居宅生活支援費の額を通知するものとする。
3. 利用者が偽りその他不正な行為によって障がい福祉サービスの支給を受け、又は受けようとした時には、直ちに市町村に通知するものとする。
4. 従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備し、完結の日から5年間保存するものとする。
5. この規定で定める事項のほか、運営に関する重要事項はヴィケア有限会社と本事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

付 則

この規程は、平成18年10月1日から施行する。

改正

平成19年	4月	1日
平成19年10月	1日	
平成20年	4月	1日
平成21年	4月	1日
平成23年	4月	1日
平成25年	4月	1日
平成26年	4月	1日
平成27年	4月	1日
平成29年	2月	16日
平成29年	4月	1日
平成30年	1月	5日
平成30年	8月	31日
平成31年	4月	1日
令和 1年	6月	16日
令和 4年	4月	1日
令和 4年	5月	27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

措 置 の 概 要

1. 利用者からの相談又は苦情等に対応する窓口（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苦情内容についてサービス提供担当者より事情の聴取を行い、原因を探究する。
 - 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。
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。