社会福祉法人ひだまり

「訪問介護こんにちはひだまり」運営規程

【指定訪問介護事業】

（事業の目的）

第１条　この規程は、社会福祉法人ひだまり（以下「事業者」という。）が開設する訪問介護こんにちはひだまり（以下「事業所」という。）が実施する指定訪問介護事業（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、事業所の職員が、要介護状態にある高齢者（以下「利用者」という。）に対し、利用者が住み慣れた地域での生活を継続し、その有する能力に応じて可能な限り自立した日常生活を営むことができるよう適正な指定訪問介護を提供することを目的とする。

（運営方針）

第２条　指定訪問介護の提供に当たっては、事業所の職員は、要介護者の心身の特性を踏まえて、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、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行うものとする。

２　事業の実施に当たっては、関係市町村、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者、地域の保健医療、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。

（事業の名称及び所在地）

第３条　事業を行う事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

（１）名　称：訪問介護こんにちはひだまり

（２）所在地：滋賀県米原市能登瀬 1322 番地 1

（３）電話番号：０７４９－５４－３３７７　（事業所固定電話）

０７０－７８１２－４４５５（事業所携帯電話）

（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名

管理者は、事業所の訪問介護職員の管理、本事業の利用の申込み及び業務の実施状況の把握、苦情の処理その他の管理を一元的に行う。

（２）　サービス提供責任者：１名以上

サービス提供責任者は、指定訪問介護の利用申込みに係る調整、訪問介護員に対する技術指導や居宅介護支援事業者等と連携を図り訪問介護計画の作成等を行う。

（３）訪問介護員：１名以上

（営業日及び営業時間等）
第５条　事業所の営業日、営業時間、サービス提供時間は次のとおりとする。
（１）営業日：月曜日から土曜日（12 月 30 日～１月３日を除く）、祝祭日営業
（２）営業時間：午前８時 30 分～午後５時 30 分
（３）サービス提供時間：午前８時 30 分～午後５時 30 分

（指定訪問介護の内容）
第６条　指定訪問介護の内容は、次に掲げるもののうち必要と認められるサービスを行うものとする。
（１）身体介護
① 排泄・食事介助
② 清拭・入浴・身体整容
③ 体位変換、移動・移乗介助、外出介助
④ 起床及び就寝介助
⑤ 服薬介助
⑥ 自立生活支援・重度化防止のための見守り的援助
（２）生活援助
① 掃除
② 洗濯
③ ベッドメイク
④ 衣類の整理・衣服の補修
⑤ 一般的な整理、配下膳
⑥ 買い物・薬の受け取り
（３）その他、日常生活において、お困りになっていることに相談・助言

（利用料等）
第７条　指定訪問介護を提供した場合の利用料の額は、介護報酬の告示上の額とする。なお、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、介護報酬の告示上の額に利用者の介護保険負担割合証に記載された負担割合を乗じた額とする。
２　前項に定めるもののほか、通常の事業の実施地域を超えて行う指定訪問介護に要する交通費は（移動に要する実費）の支払いを利用者から受けるものとする。ただし、自動車を使用した場合は、通常の事業の実施地域を超えた地点から、片道１キロメートル当たり 50 円とする。
３　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（記名押印）を受けるものとする。

（通常業務を実施する地域）
第８条　通常の事業の実施地域は、米原市・平成 18 年合併前の長浜市とする。

（緊急時等における対応方法）
第９条　職員は、サービスの提供を行っているときに、利用者に病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医及び利用者の家族等に連絡する等の措置を講じ、管理者に

報告するものとする。

（サービス利用に当たっての留意事項）

第 10 条　利用者が訪問介護の提供を受ける際に、利用者及びその家族が留意すべき事項は次の通りとする。

（１）利用者が事業所の物品等を利用する際には、職員の支援のもとで利用すること。

（２）利用者の体調によっては処置や入浴等を中止する場合があること。

（３）利用者及びその家族は他の利用者及び職員に対して、宗教活動や営利を目的とした勧誘、暴力・暴言、性的な言動等を行ってはならないこと。なお、これら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処置を事業所は講じることとする。

２　事業者は、事業者の職員が、利用者又は利用者に関係する者により次のハラスメント行為を受けた場合、当該利用者に関する契約を解約することができる。

（１）身体的ハラスメント：身体的な力を使って危害を及ぼす行為（職員が回避したため危害を免れたケースを含む）

【例】

・包丁（刃物）を向ける
・首を絞める
・たたく、殴る、蹴る、噛みつく
・ひっかく、つねる
・服を引きちぎる
・手を払いのける
・唾を吐く
・物を投げつける

（２）精神的ハラスメント：個人の尊厳や人格を言葉によって傷つけたり､おとしめたり､敬意の欠如を示す行為

【例】

・無視し続け、サービス提供ができない
・奇声、大声を発する
・怒鳴る、威圧的な態度で文句を言い続ける
・職員にいやがらせをする
・気に入っている職員以外のサービスを拒否する
・刃物を胸元からちらつかせる
・謝罪して正座、土下座等するよう強く求める
・業務終了後も要望を次々と出される
・契約業務以上のサービスを強要する
・家族が利用者の発言をうのみにし、理不尽な要求をする
・掃除等の際に自宅の備品を破損させたと決めつけ賠償を迫る
・「盗人」と言い続ける
・「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する
・「たくさん保険料を支払っている」とサービス基準以上を強要し、断ると苦情を言う
・利用料金を滞納し「請求しなかった事業所にも責任がある」と支払を拒否する

（３）セクシュアルハラスメント：意に添わない性的誘いかけや行為者に対する好意的態度の要求等､性的ないやがらせ行為

【例】

・必要もなく手や腕を触る
・抱きつく
・ヌード写真を見せる
・あからさまに性的な話をする
・卑わいな言動を繰り返す
・職員の衣服等に手を入れる

（４）その他、社会通念に照らして著しく不当である行為

【例】

・要求内容、又は要求態度が著しく不当なクレーム（要求）
・故意に、事業所の建物、設備、備品などを汚損、破損させる
・インターネット上に、誹謗・中傷を掲載する
・職員に対し、つきまとい等（身体の安全、住居等の平穏、名誉、行動の自由を害し、あるいはそのような不安を覚えさせるような行為）を反復して行うこと（「ストーカー行為等の規制等に関する法律」により規制されている行為）
・特定の職員に、個人的な相談を頻回又は長時間行う

（相談・苦情対応）

第 11 条　事業所は、利用者からの相談、苦情等に対する窓口を設置し、指定訪問介護等に関する利用者の要望、苦情等に対し、迅速に対応する。

２　事業所は、前項の苦情の内容等について記録し、その完結の日から５年間保存する。

（事故発生時の対応）

第 12 条　事業所は、サービス提供に際し、利用者に事故が発生した場合には、速やかに区市町村、介護支援専門員、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じる。

２　事業所は、前項の事故の状況及び、事故に際して取った処置について記録し、その完結の日から５年間保管する。

３　事業所は、利用者に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。

（非常災害・感染症対策・業務継続計画）

第 13 条　非常災害･感染症に適切に対応するために､別に定める消防計画及び業務継続計画等に基づき、日頃から必要な措置を講ずるものとする。

２　非常災害・感染症の発生の際にその事業が継続できるよう、行政、他の社会福祉施設との連携及び協力を行う体制を構築するよう講ずるものとする。

３　消防計画及び業務継続計画等について定期的に職員に周知し、研修及び訓練を定期的に行うとともに必要に応じて消防計画及び業務継続計画等の変更を行うものとする。

（人権擁護、虐待に関する事項）

第 14 条　事業所は、利用者の人権の擁護・虐待の防止等のため次の措置を講じるものとする。

（１）人権の擁護・虐待を防止するための職員に対する研修の実施

（２）人権の擁護・虐待の防止等のために必要な体制整備
（３）その他人権の擁護・虐待防止のために必要な措置
（４）人権の擁護・虐待を防止するための委員会の設置
（５）人権の擁護・虐待を防止するための指針の作成
（６）人権の擁護・虐待を防止するための担当者の配置
２　事業所は、サービス提供中に、当該事業所職員又は養護者（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。

（個人情報の保護）
第 15 条　事業所は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び、厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業所における、個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な扱いに努めるものとする。
２　サービス担当者会議等において必要な場合に限り、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には、当該家族の同意を、あらかじめ文書により得た上で、必要の範囲内で利用者及び家族の個人情報を用いるものとする。

（秘密保持等）
第 16 条　職員は、業務上知り得た、利用者又はその家族の秘密を保持するものとする。
２　事業所は、職員であった者に、業務上知り得た、利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においても、これらの秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の際に徴する誓約書の内容に含めるものとする。また、退職後も同様とする。

（その他運営についての留意事項）
第 17 条　事業所は、社会的使命を十分認識し、職員の資質向上を図るために、次に掲げる研修の機会を設け、また業務体制を整備するものとする。
（１）　採用後３か月の初任研修
（２）　年２回以上の業務研修

附　則
１．この規程は、令和７年６月 20 日から施行し、令和７年４月１日より適用する。