ローゼンホーム上山ヘルパーステーション
指定訪問介護事業所運営規程

（事業の目的）
第１条　社会福祉法人千葉県福祉援護会が運営するローゼンホーム上山ヘルパーステーション（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、事業所の介護福祉士又は訪問介護員研修の修了者（以下「訪問介護員等」という。）が、要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定訪問介護を提供することを目的とする。

（運営の方針）
第２条　事業所の訪問介護員等は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、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、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行う。
２　事業の実施に当っては、関係市町村、地域の保健・医療・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する。
３　事業所は、サービスを提供するに当たっては、法第 118 条の２第１項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行う様に努める。

（事業所の名称等）
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　ローゼンホーム上山ヘルパーステーション
（２）　所在地　千葉県船橋市上山町２－２８６－１

（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、員数、及び職務内容は次のとおりです。
（１）　管　　理　　者　　１名（併設事業所管理者と兼務する場合もあり）
事業所の職員の管理及び業務の管理を一元的に行う。
（２）　サービス提供者　　１名以上
事業所に対する指定訪問介護の利用の申込に係る調整、訪問介護に対する技術指導、訪問介護計画の作成等を行う。
（３）　訪問介護員　常勤換算２.５名以上
指定訪問介護の提供に当る。

（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　　月曜日から金曜日までとする。（国民の祝日及び１２月２９日

から１月３日までを除く）但しこれ以外の日であっても臨時で営業をする場合がある。

（２）　営業時間　　午前９時から午後５時３０分までとする。

（３）　電話等により、２４時間通常連絡が可能な体制とする。

（４）　サービスの提供は、３６５日、２４時間行う。

（訪問介護の内容及び利用料等）

第６条　指定訪問介護の内容は次のとおりとし、指定訪問介護を提供した場合の利用料の額は、市町村の長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、介護保険負担割合証に定める割合の額とする。

（１）　身体介護

（２）　生活支援

２　次条の通常の事業の実施地域を越えて行う指定訪問介護に要した交通費はその実費を徴収する。金額については別表に定める金額とする。

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章で説明した上で、支払いに同意する旨の文章に著名（記名押印）を受けることとする。

（通常の事業の実施地域）

第７条　通常の実施区域は、船橋市とする。

２　通常の実施地域以外の利用者に対し実施する場合もある。

（緊急時等における対応方法）

第８条　訪問介護員等は、訪問介護を実施中に、利用者の病状に急変、その他緊急事対が生じたときは、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。

（業務継続計画の策定等）

第９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ものとする。

２　事業所は、訪問介護員その他の職員に対し、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年２回以上及び新規採用時に実施する。

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ものとする。

（虐待の防止）

第１０条　事業所は、『高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援に関する法律』の趣旨に則り、利用者への虐待を未然に防止するために、虐待防止に関する責任者を配置するとともに訪問介護員等に対して虐待防止に関する研修を実施する等、必要な管理体制を整備することよって、利用者の権利利益の擁護を図るものとするために、以下の措置を講じるものとする。

（１）虐待の発生の防止・早期発見に加え、虐待等が発生した場合はその再発を確実に防止するための対策を講じる委員会の設置を行う。

（２）虐待防止のための指針の策定と従業者への周知を行う。

（３）虐待防止のための研修を新規採用時開催すると共に、年２回以上の研修を実施する。

（４）虐待防止に関する措置を適切に実施するための責任者の配置を行う。

（非常災害対策）

第１１条　事業所は非常災害に備えて必要な設備を設け、防災、避難に関する具体的計画を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に訪問介護員並びに利用者及びその家族等に周知する。

２　事業所は、非常災害に備え、年２回、避難、救出その他必要な研修・訓練を行う。

３　事業所は、地震その他の非常災害に備え、事業所の利用者のため、物資の確保に必要な措置を講じるよう努めるものとする。

４　前項に規定する訓練の実施に当たって、可能な限り地域住民の参加が得られるよう連携に努めるものとする。

（衛生管理等）

第１２条　事業所は、設備等の衛生管理に努め、又は衛生上必要な措置を講じるとともに、医療品・医療用具の管理を適切に行う。

２　事業所は、感染症は発生、蔓延しない様に必要な措置を講ずる。

３　事業所は、感染症対策に関する担当者を設置し、事業所内において感染症または食中毒の発生及びまん延の防止のための対策を検討する委員会を設置する。委員会は利用者の状況など、事業所の状況に応じ、おおむね３月に１回以上、定期的に開催するとともに、感染症が流行する時期においおては必要に応じ随時開催する。

４　事業所は、感染症が発生した際に事業を継続するための計画等を策定し、職員に対して年２回以上及び新規採用時に研修・訓練を行うものとする。

（その他運営についての留意事項）

第１３条　事業所は、訪問介護員等の質的向上を図るための研修の機会を次のとおり

に設けるものとし、また、業務体制を整備する。

（１）　採用時研修　　採用後１か月以内
　　継続研修　　事業計画に基づき実施

（２）　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。

（３）　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、職員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、職員との雇用契約の内容とする。

（４）　この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項は社会福祉法人と事務所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

（カスタマーハラスメントへの対応）

第１３条の２　事業所は、利用者またはその家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超える要求または言動等により、職員の就業環境を害するおそれのある行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）について、職員の安全及び尊厳を確保し、適切なサービスを継続的に提供するため、組織として必要な対応を行うものとする。

２　前項に定めるカスタマーハラスメントには、次に掲げる行為を含むものとする。ただし、これらに限られるものではない。

（１）暴言、暴力、威圧的な言動、人格を否定する発言

（２）業務の範囲を超える過度または不当な要求

（３）合理性を欠く長時間の拘束や、執拗な要望・クレーム

（４）その他、職員の就業環境を著しく害する行為

３　事業所は、職員が安心して相談できる相談体制を整備し、職員研修や対応マニュアルを整備して、必要に応じて法人本部、関係機関等と連携しながら対応するものとする。

４　事業所は、カスタマーハラスメントが発生した場合、複数名による対応、事実関係の記録、管理者への報告等を行い、状況に応じて適切な対応を講ずるものとする。

５　カスタマーハラスメントが継続し、または著しく悪質であると認められる場合には、サービス提供方法の見直しその他必要な措置について、利用者またはその家族等と協議を行うことがある。その際、利用契約を解除する場合がある。

附　則

この規程は、平成２６年　１１月　１日から施行する。

平成２７年　８月　１日　一部改正

平成２８年　３月　１日　一部改正
平成２８年１１月　１日　一部改正
平成２９年　７月　１日　一部改正
平成３０年　４月　１日　一部改正
令和　４年　４月　１日　一部改正
令和　６年　４月　１日　一部改正
令和　８年１０月　１日　一部改正

別表１

サービスの提供に要する有料サービス一覧表

平成２９年７月１日現在

項目	内容、負担を求める理由、目的	金額
対象エリア外サービス	通常の事業の実施区域を越えてサービスの提供をいたします。実施区域を越えた地点より料金が発生します。（要相談）	１ｋｍ　10円
複写物交付サービス	当事業所の資料が必要な場合、コピー機にて複写物を交付いたします。但し、Ａ４サイズを基本といたします。 （財務諸表類、事業計画書、実績報告書など）	１枚　20円

（注）価格上昇及び消費税等により金額の変動有り