ローゼンホーム上山ヘルパーステーション
指定居宅介護・指定重度訪問介護　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。）が行う障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（以下「法」という。）に基づく指定居宅介護事業、指定重度訪問介護事業（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ことを定め、事業所の従業者が、支給決定を受けた障害者（以下「利用者」という。）に対し、適正な指定居宅介護及び指定重度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　この事業所が実施する事業は、利用者が居宅において自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、当該利用者の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて、入浴、排せつ及び食事等の介護、調理、洗濯、掃除その他の家事、生活等に関する相談及び助言その他の生活全般にわたる援助を適切かつ効果的に行うものとする。
２　事業の実施にあたっては、利用者の意思及び人格を尊重して、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。
３　サービスの提供にあたっては、地域及び家庭との結び付きを重視した運営を行い、市町村、他の指定障害福祉サービス事業者等その他の保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めるものとする。
４　事業の実施にあたっては、前３項のほか、関係法令等を遵守する。

（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　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（併設事業所と兼務する場合もあり）
　管理者は、事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、事業所の従業者に対し法令等を遵守させるために必要な指揮命令を行う。
２　サービス提供責任者　１名以上（併設事業所と兼務する場合もあり）
　サービス提供責任者は、事業所に対する障害福祉サービスの利用申込みに係る調整、事業所の従業者に対する技術指導を行うほか、居宅介護計画、重度訪

問介護計画を作成し、利用者及びその同居家族にその内容を説明する。

３　訪問介護員　常勤換算２．５名以上（併設事業所と兼務する場合もあり）

訪問介護員は、居宅介護計画、重度訪問介護計画に基づき、障害福祉サービスの提供にあたる。

（営業日及び営業時間等）

第５条　事業所の営業日及び営業時間等は、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。（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。

（主たる対象者）

第６条　事業所の主たる対象者は、以下のとおりとする。

居宅介護　　：身体障害者

重度訪問介護：身体障害者

（事業の内容）

第７条　この事業所が提供する事業の内容は、次のとおりとする。

１　居宅介護計画、重度訪問介護計画の作成

２　身体介護に関する内容

①　食事の介護

②　排せつの介護

③　入浴の介護

④　通院介助（身体介護を伴う場合）

⑤　その他日常生活を営むために必要な身体の介護

３　家事援助等に関する内容

①　調理

②　洗濯

③　掃除

④　通院介助（身体介護を伴わない場合）

⑤　その他日常生活を営むために必要な家事の援助

４　生活等に関する相談及び助言

５　重度訪問介護に関する内容

重度の肢体不自由者であって、常時介護を要する障害者に対して、当該障害者の身体その他の状況及び置かれている環境に応じて入浴、排せつ、食事等の

介護、調理、洗濯、掃除その他の家事、外出時における移動中の介護を行う。
6　その他の生活全般にわたる援助

（支給決定を受けた障害者又は障害児の保護者から受領する費用の額等）
第８条　指定居宅介護及び指定重度訪問介護を提供したときは、支給決定を受けた障害者（以下「支給決定障害者等」という。）から、市町村が定める負担上限月額の範囲内において利用者負担額の支払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及び指定重度訪問介護を提供したときは、支給決定障害者等から厚生労働省が定める費用の額の支払を受けるものとする。
3　前２項の支払を受ける額のほか、支給決定障害者等の選定により通常の事業の実施地域以外の地域において指定居宅介護及び指定重度訪問介護を行う場合には、支給決定障害者等から、それに要した交通費の額（移動に要する実費）の支払を受けることができるものとする。なお、事業所の自動車を使用した場合の交通費は別表に定める額の支払いを受けることができるものとする。
4　前３項の費用の額の支払を受けた場合には、当該費用の受領に係る領収証を当該費用の額を支払った支給決定障害者等に対し交付するものとする。
5　第３項の費用に係るサービスの提供にあたっては、あらかじめ、支給決定障害者等に対し、当該サービスの内容及び費用について説明を行い、支給決定障害者等の同意を得るものとする。

（通常の事業の実施地域）
第９条　通常の事業の実施地域は、船橋市・市川市・鎌ヶ谷市とする。

（緊急時等における対応方法）
第１０条　従業者は、指定居宅介護及び指定重度訪問介護の提供を行っているときに利用者に病状の急変が生じた場合その他必要があると認める場合には、速やかに医療機関への連絡その他必要な措置を講ずるとともに、管理者に報告するものとする。

（苦情への対応等）
第１１条　提供した指定居宅介護及び指定重度訪問介護に関する利用者又はその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するため、苦情を受け付けるための窓口の設置その他必要な措置を講ずるものとする。
2　前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録する。
3　提供した指定居宅介護及び指定重度訪問介護に関し、法の定めるところにより、市町村が行う報告若しくは文書その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問若しくは事業所の設備若しくは帳簿書類その他の

物件の検査に応じ、及び利用者又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。

4　提供した指定居宅介護及び指定重度訪問介護に関し、法の定めるところにより、知事が行う報告若しくは指定居宅介護及び指定重度訪問介護の提供の記録、帳簿書類その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して知事が行う調査に協力するとともに、知事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。

5　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。

（カスタマーハラスメントへの対応）

第１１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。

（衛生管理等）

第１２条　職員の清潔の保持及び健康状態の管理、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めるものとする。

２　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６月に１回開催するとともに、感染症が流行する時期においては必要に応じ随時開催する。
３　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、職員に対して研修・訓練を行うものとする。

（非常災害対策）
第１３条　非常災害に関する具体的計画を立て、非常災害に備えるため、避難、その他必要な研修・訓練を行うものとする。
２　非常災害に関する訓練にあたって、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。

（身体拘束の禁止）
第１４条　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に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。）を行ってはならない。
２　やむを得ず前項の身体拘束等を行う場合には、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など必要な事項を記録することとする。
３　身体拘束等の適正化を図るため、身体拘束等の適正化対応策に関する担当者を設置し、対策を検討するための委員会を開催する。また、職員に対し、身体拘束等の適正化のための研修を実施し、適正化に向けた措置を講じるものとする。

（虐待の防止のための措置に関する事項）
第１５条　利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、職員に対し、研修を実施する等の措置を講じるものとする。
２　虐待防止に関する責任者を設置し、虐待を防止するための対策を検討する委員会を開催する。また、職員に対し、虐待防止に関する研修を実施し、虐待の事実を防止する措置を講じるものとする。

（その他運営に関する重要事項）
第１６条　従業者の資質向上のため研修（前条に規定する利用者の人権の擁護、虐待の防止等の内容を含む。）の機会を次のとおり設けるものとし、また、勤務体制を整備する。
①　採用時研修　　採用後１か月以内
②　継続研修　　事業計画に基づき実施

2　職員は、正当な理由なく、その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。

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　職員、設備、備品及び会計に関する記録を整備するとともに、当該記録を当該指定居宅介護及び当該指定重度訪問介護の提供した日から５年間保存する。

5　利用者に対する指定居宅介護及び指定重度訪問介護の提供に関する記録を整備し、当該指定居宅介護及び指定重度訪問介護のサービスを完了した日から５年間保存する。

6　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と事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

附　則

この規程は、平成２９年７月１日から施行する。

令和　４年　４月　１日　　一部改正

令和　８年１０月　１日　　一部改正

別表１

介護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