

# 運営規程

## ものがたりホームヘルプステーション

### 訪問介護・訪問型サービス（独自）

#### （事業の目的）

第1条 この規程は、医療法人社団ナラティブホーム（以下「事業者」という。）が開設する、ものがたりホームヘルプステーション（以下「事業所」という。）が行う指定訪問介護（以下「訪問介護」という。）、及び介護予防・日常生活支援総合事業（訪問型現行相当サービス（以下「訪問型サービス（独自）」という。）の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、訪問介護・訪問型サービス（独自）の円滑な運営管理を図るとともに、要介護状態・要支援状態の利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な訪問介護・訪問型サービス（独自）の提供を確保することを目的とする。

利用者（以下「利用者等」という。）に対する適切な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 事業所は、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、その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、次に掲げる援助を適切かつ効果的に行う。

- (1) 訪問介護においては、要介護状態の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生活全般にわたる援助を行うものとする。
  - (2) 訪問型サービス（独自）においては、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、身体介護その他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又は向上を目指すものとする。
- 2 事業所は、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ってサービスの提供を行う。
- 3 事業所は、県、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービス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。

#### （事業所の名称等）

第3条 事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

- (1) 名称 医療法人社団ナラティブホーム
- (2) 所在地 富山県砺波市太田 1382 番地

#### （従業者の職種、員数及び職務の内容）

第4条 事業者が勤務する職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。

ただし、介護保険法等関連法規に定める基準の範囲内において、適宜職員を増減することができるものとする。

- (1) 管理者 1名  
管理者は、従業者及び業務その他の管理を一元的に行うとともに、従業者に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

サービス提供責任者は、訪問介護計画書の作成に関する業務の他、事業所に対する訪問介護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) 訪問介護職員 常勤換算 2.5人以上  
訪問介護員は事業の提供に当たる。

### (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。  
ただし、国民の祝日及び12月30日から1月3日までを除く。
- (2) 営業時間 午前8時30分から午後5時30分までとする。
- (3) サービス提供日 年中無休
- (4) サービス提供時間 午前8時30分から午後7時までとする。
- (5) 電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。

### (主たる対象者)

第6条 事業所においてサービスを提供する主たる対象者は、次のとおりとする。

- (1) 訪問介護 要介護1～要介護5
- (2) 訪問型サービス(独自) 事業対象者と要支援1.2

### (通常の事業の実施地域)

第7条 通常の事業の実施地域は、訪問介護は砺波市、南砺市、小矢部市、高岡市、射水市、訪問型サービス(独自)は砺波市とする。

### (内容及び手続の説明及び同意)

第8条 事業所は、介護認定を受けた利用者がサービスの利用の申込みを行ったときは、利用申込者の介護の状態に応じた適切な配慮をしつつ、利用申込者に対し、運営規程の概要、従業者の勤務体制、その他のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記した文書を交付して説明を行い、サービスの提供の開始について利用申込者の同意を得る。

### (提供拒否の禁止)

第9条 事業所は、正当な理由なくサービスの提供を拒まないものとする。

### (心身の状況の把握)

第10条 事業所は、サービスの提供に当たっては、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努める。

### (サービスの提供の記録)

第11条 事業所は、サービスを提供した際は、サービスの提供日、内容その他必要な事項をサービスの提供の都度、記録する。

2 事業所は、前項の規定による記録に際しては、利用者からサービスを提供したことについて確認を受ける。

### (身分を証する書類の携行)

第12条 事業所は、従業者に身分を証する書類を携行させ、初回訪問時及び利用者又はその家族から求められたときは、これを提示すべき旨を指導する。

### (訪問介護等の基本取扱方針)

第13条 訪問介護等は、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、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適切に提供する。

2 事業所は、その提供する訪問介護等の質の評価を行い、常にその改善を図る。

### (訪問介護等の具体的取扱方針)

第14条 従業者が提供する訪問介護等の方針は、次の各号に掲げるところによる。

- (1) 訪問介護等の提供に当たっては、訪問介護計画等に基づき、利用者が日常生活を営む上で必要な援助を行う。
- (2) 訪問介護等の援助に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、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。
- (3) 訪問介護等の提供に当たっては、介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービスの提供を行う。
- (4) 常に利用者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な相談及び助言を行う。

### (訪問介護等の内容)

第15条 訪問介護等の内容は、次のとおりとする。

- (1) 訪問介護
  - ①身体介護中心型
  - ②生活援助
- (2) 訪問型サービス（独自）
  - ①訪問型独自サービス
  - ②訪問型独自短時間サービス

### (介護計画等の作成)

第16条 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等を踏まえて、具体的なサービスの内容等を記載した介護計画等を作成する。

- 2 サービス提供責任者は、前項の介護計画等を作成した際は、利用者及びその同居の家族にその内容を説明するとともに、介護計画等を交付する。
- 3 サービス提供責任者は、介護計画等作成後においても介護計画等の実施状況の把握を行い、必要に応じて介護計画等の変更を行う。
- 4 第1項及び第2項の規定は、前項に規定する介護計画等の変更に準用する。

### (同居家族に対するサービス提供の禁止)

第17条 事業所は、従業者に、その利用者の同居の家族に対する介護等の提供をさせないものとする。

### (利用者負担額等の受領)

第18条 事業所は、サービスを提供した際は、利用者等からそのサービスに係る利用者負担額の支払を受ける。

- 2 事業所は、法定代理受領を行わないサービスを提供した際は、利用者等からそのサービスに係る介護サービス等費用基準額の支払を受ける。

### (介護給付費の額に係る通知等)

第19条 事業所は、法定代理受領により県からサービスに係る介護給付費の支給を受けた場合は、その提供したサービスの内容、費用の額その他必要と認められる事項を記載したサービス提供証明書を利用者等に対して交付する。

### (緊急時等の対応)

第20条 従業者は、現に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が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに医療機関等への連絡を行う等の必要な措置を講ずる。

### (事故発生時の対応)

第21条 事業所は、利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、県、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずる。

2 事業所は、前項の事故の状況及び事故に際してとった処置について、記録する。

3 事業所は、利用者に対するサービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行う。

### (虐待の防止)

第22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ずる。

(1) 事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）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) 虐待防止のための指針を整備する。

(3) 事業所において、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2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擁護者（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、これを県に通報するものとする。

### (衛生管理等)

第23条 事業所は、従業者の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、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 事業所は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

(1) 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対策を検討する委員会（テレビ電話装置その他の情報通信機器（以下「テレビ電話装置等」という。）を活用して行うことができるものとする。）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) 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、従業者に対し、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。

### (身体拘束等の禁止)

第24条 事業所は、サービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用者の生命又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（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的で開催するとともに、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、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施する。

#### **(秘密保持等)**

- 第25条 従業者及び管理者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らさないものとする。
  - 2 事業所は、従業者及び管理者であった者に、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べき旨を従業者との雇用契約の内容に含むものとする。
  - 3 事業所は、他の訪問介護サービス事業所等に対して、利用者又はその家族に関する情報を提供する際は、あらかじめ文書により利用者又はその家族の同意を得る。

#### **(掲示)**

- 第26条 事業所は、当事業所の見やすい場所に、運営規程の概要、その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を掲示する。
  - 2 事業所は、前項に規定する事項を記載した書面を事業所に備え付け、かつ、これをいつでも関係者に自由に閲覧させることにより、同項の規定による掲示に代えることとする。

#### **(情報の提供等)**

- 第27条 事業所は、訪問介護サービスを利用しようとする者が、適切かつ円滑に利用することができるように、当事業所が実施する事業の内容に関する情報の提供を行うよう努める。
  - 2 事業所は、当事業所について広告をする場合においては、その内容を虚偽又は誇大なものとしなない。

#### **(利益供与等の禁止)**

- 第28条 事業所は、居宅介護支援事業を行う者若しくは他の介護保険サービスの事業を行う者等又はその従業者に対し、利用者又はその家族に対してその事業者を紹介することの対償として、金品その他の財産上の利益を供与しない。
  - 2 事業所は、居宅介護支援事業を行う者若しくは他の介護保険サービスの事業を行う者等又はその従業者に対し、利用者又はその家族を紹介することの対償として、金品その他の財産上の利益を収受しない。

#### **(苦情解決)**

- 第29条 事業所は、その提供したサービス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に、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講ずる。
  - 2 事業所は、前項の苦情を受け付けた場合には、その苦情の内容等を記録する。
  - 3 事業所は、提供したサービスに関し、県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その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県が行う調査に協力するとともに、指導又は助言を受けた場合は、必要な改善を行う。

- 4 事業所は、県から求めがあった場合には、前項の改善の内容を報告する。
- 5 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のできる限り協力する。

#### **(勤務体制の確保等)**

第30条 事業所は、利用者に対し、適切なサービスを提供できるよう、従業者の勤務の体制を定めておく。

- 2 事業所は、当事業所の従業者によってサービスを提供する。
- 3 事業所は、従業者の資質の向上のために、研修（利用者の人権の擁護、虐待の防止等に関する研修及び利用者の要介護・要支援状態に関する理解を深めるために必要な研修を含む。）の機会を次のとおり設ける。
  - (1) 採用時研修 採用後 1 か月以内
  - (2) 継続研修 年 3 回

#### **(職場におけるハラスメントの防止)**

第31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32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、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。

#### **(記録の整備)**

第33条 事業所は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備する。

- 2 事業所は、利用者に対するサービスの提供に関する諸記録を整備し、サービスを提供した日から5年間保存する。

#### **(その他運営に関する重要事項)**

第34条 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は事業者と事業所の管理者との協議に基づいて定める。

#### **附 則**

この規程は、令和6年4月1日から施行する。