

社会福祉法人十日町福祉会居宅介護・重度訪問介護事業所運営規程

制定日：平成25年 8月 5日
最終改定日：令和 8年 4月 1日

(事業の目的)

第1条 社会福祉法人十日町福祉会が設置する居宅介護・重度訪問介護事業所（以下「事業所」という。）において実施する障害者自立支援法（平成17年法律第123号。以下「法」という。）に基づく居宅介護に係る指定障害福祉サービス（以下「指定居宅介護」という。）の事業は、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、洗濯及び掃除等の家事並びに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ことにより、障害者の福祉の増進を図ることを目的とする。

2 事業所において実施する法に基づく重度訪問介護に係る指定障害福祉サービス（以下「指定重度訪問介護」という。）の事業は、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、当該障害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、洗濯及び掃除等の家事、外出時における移動中の介護並びに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ことにより、障害者の福祉の増進を図ることを目的とする。

(運営の方針)

第2条 事業の実施に当たっては、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たサービスの提供に努めるとともに、地域との結びつきを重視し、利用者の居住する市町村、他の指定障害福祉サービス事業者その他保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との密接な連携に努める。

2 前項のほか、「障害者自立支援法に基づく指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準（平成18年厚生労働省令第171号。以下「基準省令」という。）その他の関係法令等を遵守し、事業を実施する。

(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 ヘルパーステーション十日町
- (2) 所在地 新潟県十日町市高原田278番地1

(従業者の職種、員数及び職務の内容)

第4条 事業所における従業者の職種、員数及び職務の内容は、次のとおりとする。

- (1) 管理者 1人（常勤兼務）
 - ① 事業運営の管理について、適正な資質を有する者とする。
 - ② 所属職員を指揮監督し、関係機関との連携を図り、設備や備品の衛生管理を図り、併せて緊急時の対応を行うなど、適切に事業を実施できるよう、総括する。
- (2) サービス提供責任者 3人以上（常勤）
 - ① 介護福祉士又は、3年以上の実務経験を有する訪問介護員養成研修2級以上修了者とする。
 - ② 居宅介護計画を作成し、必要に応じ変更し、利用の申込に係る調整をする。
 - ③ 利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握し、サービス担当者会議への出席、利用者に関する情報の共有等居宅介護支援事業者等との連携を図る。
 - ④ 訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況について情報を伝達し、業務の実施状況を把握する。
 - ⑤ 訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理、研修、技術指導その他のサービス内容の管理について必要な業務を実施する。
- (3) 訪問介護員 常勤換算で2.5人以上
 - ① 介護福祉士及び訪問介護員養成研修2級以上修了者とする。

② 作成された計画に従い訪問介護を実施する。

(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 通年とする。
- (2) 営業時間 8時30分から17時30分とする。ただし、利用者の希望に応じて対応する。

(指定居宅介護等の内容)

第6条 事業所で行う指定居宅介護の内容は、次のとおりとする。

- (1) 居宅介護計画の作成
- (2) 身体介護
 - ① 食事の介護
 - ② 排せつの介護
 - ③ 衣類着脱の介護
 - ④ 入浴の介護
 - 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
 - ① 調理
 - ② 洗濯
 - ③ 掃除
 - ④ その他日常生活を営むために必要な家事
- (4) 生活等に関する相談及び助言

2 事業所で行う指定重度訪問介護の内容は、次のとおりとする。

- (1) 居宅介護計画の作成
- (2) 重度訪問介護
 - ① 食事の介護
 - ② 排せつの介護
 - ③ 衣類着脱の介護
 - ④ 入浴の介護
 - ⑤ 調理
 - ⑥ 洗濯
 - ⑦ 掃除
 - ⑧ 外出時における移動中の介護
 - ⑨ その他日常生活を営むために必要な身体の介護及び家事
- (3) 生活等に関する相談及び助言

(支給決定障害者等から受領する費用の額等)

第7条 指定居宅介護等を提供した際には、支給決定障害者等（法第5条第17項第2号に規定する支給決定障害者等をいう。以下同じ。）から当該指定居宅介護等に係る利用者負担額（基準省令第2条第12条に規定する利用者負担額をいう。）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等を提供した際は、支給決定障害者等から当該指定居宅介護等に係る指定障害福祉サービス等費用基準額（法第29条第3項に規定する厚生労働大臣が定める基準により算定した費用の額をいう。）の支払を受けるものとする。

3 次条に定める通常の事業の実施地域を越えて指定居宅介護を提供した際は、それに要した交通費の実費を利用者から徴収する。なお、事業者の自動車を利用した場合の交通費は次のとおりとする。

- (1) 通常の事業の実施地域から片道2km未満 100円
- (2) 通常の事業の実施地域から片道2km以上 200円

4 前3項の費用の額の支払を受けた場合は、当該費用に係る領収証を、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。

5 第3項の費用の額に係るサービスの提供に当たっては、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8条 通常の事業の実施地域は、十日町市の全域とする。

(緊急時等における対応方法)

第9条 職員は、事業の提供中に利用者の病状・状態に急変その他の緊急事態が生じたときは、速やかに主治医に連絡し、適切な処置を行うこととする。

主治医に対する連絡が困難である場合には、緊急搬送等の処置を講じることとする。

2 職員は、前項について処置したときは、速やかに管理者及び主治医に報告する。

(事業の主たる対象者とする障害の種類)

第10条 事業所において指定居宅介護等を提供する主たる対象者は、次のとおりとする。

(1) 指定居宅介護

身体障害者、知的障害者、精神障害者

(2) 指定重度訪問介護

身体障害者、知的障害者、精神障害者

(虐待の防止のための措置に関する事項)

第11条 施設は、利用者の人権擁護、虐待の防止等ため、次の措置を講ずるものとする。

(1) 虐待の防止に関する責任者の選定

(2) 成年後見制度の利用支援

(3) 苦情解決体制の整備

(4) 従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修の実施

(5) 虐待の防止のための対策を検討する委員会の定期的な開催及びその結果について従業者への周知

(秘密の保持)

第12条 職員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。

2 事業所は、職員であった者が、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すことがないように、必要な措置を講ずるものとする。

3 事業所は、サービス担当者会議等において、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は当該家族の同意をあらかじめ文書により得るものとする。

(苦情等への対応)

第13条 事業所は、利用者及び家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、別表1により苦情を受け付けるための窓口を設置し、その概要を入所者及び家族に文書により説明するものとする。

2 事業所は、苦情を受け付けた場合には、苦情がサービスの質の向上を図る上での重要な情報であるとの認識に立ち、苦情の内容を踏まえ、サービスの質の向上に向けた取組みを自ら行うものとする。

3 事業所は、利用者又は家族からの苦情に対して市町村及び国民健康保険団体連合会が実施する調査に協力するとともに、指導又は助言を受けた場合には必要な改善を行うものとする。

4 事業所は、苦情を申し立てた利用者に対していかなる差別的な扱いを行わない。

(事故発生時の対応)

第14条 事業所は、事故が発生した場合には、速やかに市町村及び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ものとする。

2 事業所は、前項の事故の状況及び事故に際して採った措置について記録しなければならない。

3 事業所は、事業の実施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ものとする。

(記録の整備)

第15条 事業所は、利用者に対するサービス提供に関する各号に掲げる記録を整備し、その完結の日から5年間保存しなければならない。

- (1) 訪問介護計画
- (2) 提供した具体的サービス内容などの記録
- (3) 利用者に関する市町村に対する処置状況の記録
- (4) 苦情内容に関する記録
- (5) 事故の状況及び事故に関する処置状況の記録

2 事業所は、職員、設備、備品及び会計に関する記録を整備し、その終了した日から5年間保存しなければならない。

(暴力団等の排除)

第16条 事業所は、その運営について、新潟県暴力団排除条例(平成23年新潟県条例第23号)第3条に規定する基本理念にのっとり、同条例第2条第1号に規定する暴力団員等による不当な行為を防止し、及びこれにより生じた不当な影響を排除しなければならない。

(職員の研修)

第17条 事業所は、職員の質的向上を図るための研究、研修の機会を設け、また、適切かつ効率的に事業が実施できるよう、職員の勤務体制を整備するものとする。

2 事業所は、職員の研修を次のとおり実施するものとする。

- (1) 採用時研修 採用後2か月以内に実施
- (2) 継続研修 年1回以上実施

附 則 (令和8年4月1日)

この規程は、令和8年4月1日から施行する。

別表 1 (第 13 条関係)

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設の名称	ヘルパーステーション十日町
提供するサービスの種類	指定居宅介護、指定重度訪問介護

措 置 の 概 要	
1 利用者からの相談又は苦情などに対応する常設の窓口（連絡先）及び担当者設置状況	
苦情担当窓口を次のとおり設置する。	
① 窓口設置場所	新潟県十日町市高原田278番地1 特別養護老人ホームあかね園 事務室 電話番号 025-768-4565
② 窓口開設時間	午前8時30分から17時30分
③ 対 応 者	苦情受付担当者
④ そ の 他	苦情受付担当者の休日及び17時30分以降についても、電話連絡網により対応する。
2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制及び手順	
① 相談及び苦情の対応	相談又は電話があった場合、原則として苦情受付担当者が対応する。 苦情受付担当者が対応できない場合、他の職員でも対応するが、その旨を直ちに管理者に報告する。
② 確認事項	相談又は電話については、次の事項について確認する。 相談又は苦情のあった利用者の氏名、提供したサービスの種類、提供した年月日及び時間、担当した職員の氏名（利用者が分かる場合）、具体的な苦情・相談の内容、その他参考事項
③ 相談及び苦情処理期限の説明	相談及び苦情の相手に対し、対応した従業員の氏名を名乗るとともに相談・苦情を受けた内容について、回答する期限を併せて説明する。
④ 相談及び苦情処理	概ね次の手順により、相談及び苦情について処理する。 ア 事業所内において、管理者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催する。 イ サービスを提供した者からの概況説明 ウ 問題点の整理、洗い出し及び今後の改善策についてのディスカッションを行う。 エ 文書により回答を作成し、管理者が事情説明を利用者に対して直接行った上で、文書を渡す。 オ 苦情処理の場合、その概要についてまとめたうえで利用者を担当する居宅介護支援事業者及び国民健康保険団体連合会に対して報告を行い、更なる改善点について助言を受ける。 カ 事業実施マニュアルにおいて改善点を明記し、再発の防止を図る。
3 その他の参考事項	
サービスの提供にあたり、利用マニュアルにおいて接遇などについて徹底するほか、適宜研修を実施し、より利用者の立場に立ったサービス提供を心掛けるよう職員を指導する。 苦情までに至らないケースであっても、利用者から希望や相談などがあった場合、事例検討会などでの検討材料とし、今後のサービス提供に資するよう、工夫する。 また、利用者が気持ちよくサービスを利用できるよう、職員の心身の健康管理に充分配慮する。	