

# ヘルパーステーション ゆのく（指定訪問介護） 運営規程

## （目的）

第1条 合同会社ゆのく（以下「会社」という。）が設置するヘルパーステーション ゆのく（以下「事業所」という。）において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必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、事業所の管理者、サービス提供責任者、介護福祉士又は訪問介護員研修等の修了者（以下「訪問介護員等」という。）等（以下「従業者」という。）が、利用者に対して適切な指定訪問介護（以下「訪問介護」という。）を提供することを目的とする。

## （運営方針）

第2条 事業は、要介護状態となった場合においても、そ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ものとする。  
2 事業者は、前項のほか、介護保険法令及び愛媛県指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例（平成24年条例第62号）（以下「愛媛県基準条例」という。）に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

## （事業所の名称及び所在地）

第3条 事業所の名称及び所在地は次のとおりとする。

- 名称：ヘルパーステーション ゆのく
- 所在地：愛媛県東温市見奈良 1399-3

## （従業者の職種、員数及び職務の内容）

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

職種名	員数		職務内容
	常勤	非常勤	
管理者	1 ※サービス提供責任者及び訪問介護員と兼務		会社代表社員の命を受け、訪問介護員等の管理及び業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行う。
サービス提供責任者	3 ※うち1名管理者及び訪問介護員と兼務 ※うち2名訪問介護員と兼務		訪問介護の利用の申し込みに係る調整、事業所の訪問介護員等に対する技術的指導及び訪問介護計画作成等を行う。
訪問介護員	1	10名以上	利用者に対して訪問介護の提供を行う。

## （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各号に掲げるとおりとする。

- 営業日：年末年始（12/30～1/3）を除き、年中無休とする。ただし、利用者又はその家族の要望がある場合はこの限りでない。
- 営業時間：午前8時30分～午後5時30分までとする。ただし、利用者又はその家族の要望がある場合はこの限りでない。

## （通常の事業の実施地域）

第6条 通常の事業の実施地域は、東温市、松山市（旧北条市及び島しょ部を除く。）及び砥部町（旧中山町及び旧広田村を除く。）とする。

(内容及び手続の説明及び同意)

第7条 事業者は、訪問介護の提供の開始に際しては、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、本規程の概要、訪問介護員等の勤務の体制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、文書の交付その他愛媛県指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準等を定める条例施行規則（平成26年規則第19号）で定める方法により明示して説明し、当該提供の開始について利用申込者又はその家族の同意を得るものとする。

(提供拒否の禁止)

第8条 事業者は、正当な理由なく訪問介護の提供を拒んではならない。

(サービス提供困難時の対応)

第9条 事業者は、当該事業所の通常の事業の実施地域（当該事業所が通常時に当該サービスを提供する地域をいう。以下同じ。）等を勘案し、利用申込者に対し自ら適切な訪問介護を提供することが困難である場合は、当該利用申込者に係る居宅介護支援事業者への連絡、適当な他の事業者等の紹介その他の必要な措置を速やかに講ずるものとする。

(受給資格等の確認)

第10条 事業者は、訪問介護の提供を求められたときは、その者の提示する被保険者証によって、被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間を確かめるものとする。

2 事業者は、前項の被保険者証に認定審査会意見が記載されているときは、当該認定審査会意見に配慮して、訪問介護を提供するように努めるものとする。

(要介護認定の申請に係る援助)

第11条 事業者は、要介護認定を受けていない利用申込者については、要介護認定の申請が既に行われているかどうかを確認し、申請が行われていない場合は、当該利用申込者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行うものとする。

2 事業者は、居宅介護支援（これに相当するサービスを含む。）が利用者に対して行われていない等の場合であって必要と認めるときは、利用者が受けている要介護認定の更新の申請が遅くとも当該要介護認定の有効期間の満了日の30日前までに行われるよう、必要な援助を行うものとする。

(心身の状況等の把握)

第12条 事業者は、訪問介護の提供に当たっては、利用者に係る居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議（愛媛県指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準等を定める条例（平成26年条例第23号）第16条第9号に規定するサービス担当者会議をいう。以下同じ。）等を通じて、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ものとする。

(居宅介護支援事業者等との連携)

第13条 事業者は、訪問介護の提供に当たっては、居宅介護支援事業者その他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。

2 事業者は、訪問介護の提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、当該利用者に係る居宅介護支援事業者に対する情報の提供及び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。

(法定代理受領サービスの提供を受けるための援助)

第 14 条 事業者は、訪問介護の提供の開始に際し、利用申込者が介護保険法施行規則（平成 11 年厚生省令第 36 号）（以下「省令」という。）第 64 条各号のいずれにも該当しないときは、当該利用申込者又はその家族に対し、居宅サービス計画の作成を居宅介護支援事業者に依頼する旨を市町村に対して届け出ること等により訪問介護の提供を法定代理受領サービスとして受けることができる旨を説明すること、居宅介護支援事業者に関する情報を提供することその他の法定代理受領サービスを行うために必要な援助を行うものとする。

(居宅サービス計等に沿ったサービスの提供)

第 15 条 事業者は、居宅サービス計画（省令第 64 条第 1 号ハ及びニに規定する計画を含む。以下同じ。）が作成されている場合は、当該計画等に沿った訪問介護を提供するものとする。

(居宅サービス計画等の変更の援助)

第 16 条 事業者は、利用者が居宅サービス計画等の変更を希望する場合は、当該利用者に係る居宅介護支援事業者への連絡その他の必要な援助を行うものとする。

(身分を証する書類の携行)

第 17 条 事業者は、訪問介護員等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ものとする。

(サービス提供の記録)

第 18 条 事業者は、訪問介護を提供したときは、当該訪問介護の提供日及び内容、当該訪問介護の提供日及び内容、当該訪問介護について介護保険法第 41 条第 6 項の規定により利用者に代わって支払を受ける居宅介護サービス費の額その他必要な事項を、利用者の居宅サービス計画に記載した書面又はこれに準ずる書面に記載するものとする。

2 事業者は、訪問介護を提供したときは、提供した具体的なサービスの内容等を記録するとともに、当該利用者又はその家族から申出があったときは、文書の交付その他適切な方法により、記録したサービスの内容等を当該利用者又はその家族に対して提供するものとする。

(利用料の受領)

第 19 条 事業者は、法定代理受領サービスに該当する訪問介護を提供したときは、利用者から、利用料の一部として、当該訪問介護に係る居宅サービス費用基準額から当該事業者を支払われる居宅サービス費の額を控除して得た額の支払を受けるものとする。

2 事業者は、法定代理受領サービスに該当しない訪問介護を提供した際に利用者から支払を受ける利用料の額と、訪問介護に係る居宅サービス費用基準額との間に、不合理な差額が生じないようにするものとする。

3 事業者は、前 2 項の規定により支払を受ける利用料の額のほか、利用者の選定により通常の事業の実施地域以外の地域の居宅において訪問介護を行う場合に要する交通費の額の支払いを利用者から受けることができる。なお、事業所の自動車を使用した場合の交通費は次の各号に掲げる額を受けることができるものとする。

(1) 実施地域を超えた地点から片道概ね 10 km 未満：無料

(2) 実施地域を超えた地点から片道概ね 10 km 以上：10 km につき 450 円

4 事業者は、第 1 項及び第 2 項の規定により支払を受ける利用料の額のほか、利用者がサービス利用予定日の前日までにサービス利用中止の申し出をすることなく当日にサービス利用を中止した場合には、キャンセル料 1,000 円の支払いを利用者から受けることができる。ただし、利用者の体調不良等のやむを得ない理由によるサービス利用中止の場合には、この限りではない。

5 事業者は、第3項の費用の額に係るサービスの提供及び第4項のキャンセル料の徴収に当たっては、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、当該サービスの内容及び費用並びにキャンセル料の対象事由及びその額について説明を行い、利用者又はその家族の同意を得るものとする。

(保険給付の請求のための証明書の交付)

第20条 事業者は、法定代理受領サービスに該当しない訪問介護に係る利用料の支払を受けた場合は、提供した訪問介護の内容、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又はその家族に対して交付するものとする。

(訪問介護の基本取扱方針)

第21条 訪問介護は、利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うものとする。

2 事業者は、提供する訪問介護の質の評価を自ら行い、常にその改善を図るものとする。

(訪問介護の具体的取扱方針)

第22条 訪問介護員等の行う訪問介護の方針は、次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 訪問介護の提供に当たっては、次条第1項に規定する訪問介護計画に基づき、利用者が日常生活を営むのに必要な援助を行うこと。
- (2) 訪問介護の提供に当たっては、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こと。
- (3) 訪問介護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、これを行うこと。
- (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こと。

(訪問介護計画の作成)

第23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を踏まえて、訪問介護の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した訪問介護計画を作成するものとする。

2 サービス提供責任者は、既に居宅サービス計画が作成されている場合は、当該計画の内容に沿って訪問介護計画を作成するものとする。

3 サービス提供責任者は、訪問介護計画の作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者又はその家族の同意を得るものとする。

4 サービス提供責任者は、訪問介護計画を作成したときは、当該訪問介護計画を利用者又はその家族に交付するものとする。

5 サービス提供責任者は、訪問介護計画の作成後、当該訪問介護計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて当該訪問計画の変更を行うものとする。この場合においては、前各項の規定を準用する。

(同居家族に対するサービス提供の禁止)

第24条 事業者は、訪問介護員等に、その同居の家族である利用者に対する訪問介護の提供をさせてはならない。

(利用者に関する市町村への通知)

第25条 事業者は、訪問介護を受けている利用者が、正当な理由なく訪問介護の利用に関する指示に従わないことにより、要介護状態の程度を増進させたと認められる場合又は偽りその他不正な行為によって保険給付を受け、若しくは受けようとした場合は、遅滞なく、意見を付けてその旨を市町村に通知するものとする。

(緊急時等の対応)

第 26 条 訪問介護員等は、現に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な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講ずるものとする。

(管理者及びサービス提供責任者の業務)

第 27 条 事業所の管理者は、事業所の従業者及び業務の管理を一元的に行うものとする。

- 2 事業所の管理者は、当該事業所の従業者に本規程を遵守させるための必要な指揮命令を行うものとする。
- 3 サービス提供責任者は、第 23 条に規定する業務のほか、次の各号に掲げる業務を行うものとする。
  - (1) 訪問介護の利用の申込みに係る調整をすること。
  - (2) 利用者の状態の変化及びサービスに関する意向を定期的に把握すること。
  - (3) サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者等と連携を図ること。
  - (4) 訪問介護員等（サービス提供責任者を除く。以下この条において同じ。）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の情報を伝達すること。
  - (5) 訪問介護員等の業務の実施状況を把握すること。
  - (6) 訪問介護員等の能力及び希望を踏まえた業務管理を実施すること。
  - (7) 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施すること。
  - (8) その他サービス内容の管理について必要な業務を実施すること。

(介護等の総合的な提供)

第 28 条 事業者は、事業の運営に当たっては、入浴、排せつ、食事等の介護又は調理、洗濯、掃除等の家事（以下この条において「介護等」という。）を常に総合的に提供するものとし、介護等のうち特定の援助に偏ることがないようにするものとする。

(勤務体制の確保)

- 第 29 条 事業者は、利用者に対し、適切な訪問介護を提供できるよう、事業所ごとに、訪問介護員等の勤務の体制を定めておくものとする。
- 2 事業者は、事業所ごとに当該事業所の訪問介護員等によって訪問介護を提供するものとする。
  - 3 事業者は、訪問介護員等の資質の向上のための研修の機会を確保するものとする。

(衛生管理・感染症対策等)

第 30 条 事業者は、従業者の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行う。

- 2 事業者は、当事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努める。
- 3 事業者は、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ずる。
  - (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。）を定期的に開催するとともに、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。

第 31 条 事業者は、事業所の見やすい場所に、運営規程の概要、訪問介護員等の勤務の体制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しておくものとする。

(秘密保持等)

第 32 条 事業所の訪問介護員等は、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してはならない。

- 2 事業者は、当該事業所の従業者であった者が、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 事業者は、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ておくものとする。

(虐待防止に関する事項)

第 33 条 事業者は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとする。

- (1) 虐待の防止のための対策を検討する委員会及び研修（テレビ電話装置等の活用可能）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こと。
  - (2) 虐待の防止のための指針を整備すること
  - (3) 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こと
    - ・上記措置を適切に実施するための担当者を置くこと虐待委員会及び研修に対する担当者は管理者とする。
- 2 事業者は、サービス提供中に、当該事業所の訪問介護員等又は養護者（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。

(広告)

第 34 条 事業者は、事業所について、虚偽の、又は誇大な広告をしてはならない。

(居宅介護支援事業者に対する利益供与等の禁止)

第 35 条 事業者は、居宅介護支援事業者又はその従業者に対し、利用者により特定の事業者によるサービスを利用させ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てはならない。

(苦情処理)

第 36 条 事業者は、提供した訪問介護に係る利用者及び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ものとする。

- 2 事業者は、前項の苦情を受け付けたときは、当該苦情の内容等を記録するものとする。
- 3 事業者は、提供した訪問介護に関し、介護保険法第 23 条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員が行う質問若しくは照会に応ずるとともに、利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するものとする。この場合において、市町村から指導又は助言を受けたときは、事業者は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うよう努めるものとする。
- 4 事業者は、市町村からの求めがあったときは、前項の指導又は助言への対応の内容の内容を市町村に報告するものとする。
- 5 事業者は、提供した訪問介護に係る利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う介護保険法第 176 条第 1 項第 3 号の調査に協力するものとする。この場合において、国民健康保険団体連合会から同号の指導又は助言を受けたときは、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うよう努めるものとする。
- 6 事業者は、国民健康保険団体連合会からの求めがあったときは、前項の指導又は助言への対応の内容を国民健康保険団体連合会に報告するものとする。

(地域との連携)

第 37 条 事業者は、その事業の運営に当たっては、提供した訪問介護に関する利用者からの苦情に関して市町村が実施する事業に協力するよう努めるものとする。

(事故発生時の対応)

第 38 条 事業者は、利用者に対する訪問介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者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 事業者は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録するものとする。

3 事業者は、利用者に対する訪問介護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ものとする。

4 事業者は、訪問介護以外のサービスの提供により事故が発生した場合は、第 1 項及び第 2 項の規定に準じた必要な措置を講ずるものとする。

(会計の区分)

第 39 条 事業者は、事業所ごとに経理を区分するとともに、事業の会計とその他の事業の会計を区分するものとする。

(記録の整備及び保存)

第 40 条 事業者は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備しておくものとする。

2 事業者は、利用者に対する訪問介護の提供に関する次に掲げる記録を整備し、その完結の日から 2 年間 (④、⑤に関する記録は 5 年間) 保存しなければならない。

① 訪問介護計画

② その提供した具体的なサービス内容等の記録

③ 通知に係る記録

④ 受け付けた苦情の内容等の記録

⑤ 事故の状況及び 事故に際して採った措置についての記録

(雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保)

第 41 条 事業者は、男女雇用機会均等法等におけるハラスメント対策に関する事業者の責務を踏まえつつ、ハラスメント対策に取り組むものとする。

(職場におけるハラスメントの防止)

第 42 条 事業者は、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。

(身体拘束等の禁止)

第 43 条 事業所は、サービスの提供に当たっては、利用者もしく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。)を行わないものとする。

2 事業所は、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ものとする。

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ものとする。

- (1) 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会の定期的な開催及びその結果について従業者への周知徹底
- (2) 身体拘束等の適正化のための指針の整備
- (3) 従業者に対する、身体拘束等の適正化のための研修の定期的な実施

(事業継続計画)

第 44 条 事業者は、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 事業者は、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 事業者は、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。

(その他)

第 45 条 本規程に定める事項のほか、事業所の運営について必要がある場合は、合同会社ゆのく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 30 年 3 月 12 日より施行する。

この規程は、平成 30 年 8 月 1 日より施行する

この規程は、平成 31 年 4 月 1 日より施行する

この規程は、令和 2 年 4 月 1 日より施行する

この規程は、令和 3 年 4 月 1 日より施行する。

この規程は、令和 4 年 4 月 1 日より施行する。

この規程は、令和 5 年 4 月 1 日より施行する

この規定は、令和 6 年 4 月 1 日より施行する。

この規定は、令和 6 年 9 月 1 日より施行する。

この規定は、令和 7 年 4 月 1 日より施行する。