

桐生市訪問型サービスA  
ヘルパーステーション〇〇運営規定

(事業の目的)

第1条 株式会社〇〇（以下「事業者」という。）が運営するヘルパーステーション〇〇（以下「事業所」という。）が行う第1号訪問事業（訪問型サービスA）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、事業所の従事者等が、要支援状態等にある高齢者（以下、「利用者」という。）に対し、適正な第1号訪問事業（訪問型サービスA）（以下「訪問型サービスA」という。）を提供す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。

2 訪問型サービスAの提供にあたっては、利用者が可能な限りその居宅において、要支援状態等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に配慮して、生活援助を行うものとする。

3 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者、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 ヘルパーステーション〇〇
- (2) 所在地 桐生市〇〇町〇〇

(従事者の職種、員数及び職務の内容)

第4条 この事業所における訪問型サービスAを提供する従事者の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

- (1) 管理者 1名 管理者は、事業所における従事者等の管理、業務の管理を一元的に行う。
- (2) 訪問事業責任者 〇名 訪問事業責任者は、訪問型サービスAの利用者への説明、利用の申込みに係る調整、従事者等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行う。
- (3) 従事者等 〇名 従事者等は、訪問型サービスA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

午前〇時〇分から午後〇時〇分までとする。

(3) サービス対応時間

午前〇時〇分から午後〇時〇分までとする。

(4) 連絡体制

電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。

(訪問型サービスAの内容及び利用料等)

第6条 訪問型サービスAの内容は、生活援助とする。訪問型サービスAを提供した場合の利用料の額は桐生市が定める額とし、当該訪問型サービスAが法定代理受領サービスであるときは、当該サービスに係る訪問型サービスAに要する費用の額から当該訪問型サービスA事業者を支払われる訪問型サービスA支給費の額を控除して得た額の支払いを受けるものとする。

(通常の事業の実施地域)

第7条 通常の事業の実施地域は、桐生市の区域とする。

(緊急時等における対応方法)

第8条 従事者等は、訪問型サービスA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じるものとする。

(事故発生時の対応)

第9条 利用者に対する指定訪問介護等の提供により事故が発生した場合は、速やかに県、市町村、利用者の家族、介護支援専門員（介護予防にあっては地域包括支援センター）等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じる。

2 前項の事故の状況及び事故に際して採った処置を記録する。

3 利用者に賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行う。

(苦情処理等)

第10条 事業所は、提供した指定訪問介護に係る利用者又はその家族からの苦情等に迅速かつ適切に対応するため、苦情等を受け付けるための窓口を設置する。

2 事業所は、前項の苦情等の内容について記録するものとする。

(虐待防止に関する事項)

第11条 事業所は、利用者の人権擁護・虐待の防止のため次の措置を講ずるものとする。

(1) 虐待を防止するための従業者に対する研修の実施

(2) 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備

(3) その他虐待防止のために必要な措置

2 事業所は、指定訪問介護の提供中に、従業者又は養護者（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、速やかに市町村に通報するものとする。

(身体拘束等の原則禁止)

第12条 事業所は、サービス提供にあたっては、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、本人又は家族に対し、身体拘束の内容、理由、期間等について説明し同意を得た上で、その態様及び時間、その際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載することとする。

(個人情報の保護)

第13条 利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が作成した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し適切な取扱いに努めるものとする。

2 事業所が得た利用者又はその家族の個人情報については、事業所での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については必要に応じて利用者又はその家族の同意を得るものとする。

3 従業者であった者に、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とする。

(その他運営についての留意事項)

第14条 事業所は、従事者等の資質向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるものとし、勤務体制を整備する。

(1) 採用時研修 採用後○カ月以内

(2) 継続研修 年○回

2 従事者等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 従事者等であった者に、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、従事者等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、従事者等との雇用契約の内容に含むものとする。

4 事業者は、利用者からの苦情等に対応する窓口を設置し、事業に関する利用者の苦情等に対し迅速に対応する。

5 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は株式会社○○と事業所の管理者との協議に基づき定めるものとする。

附 則

この規程は、△△○○年○○月○○日から施行する。