介護保険事業びばい社協ヘルパーステーション運営規程

（事業の目的）

第１条　社会福祉法人美唄市社会福祉協議会が開設するびばい社協ヘルパーステーション（以下「事業所」という）が行う指定訪問介護事業及び指定介護予防訪問介護事業（以下「事業」という）の適正な運営を確保するための人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護福祉士及び訪問介護員研修の修了者（以下「訪問介護員等」という）が、要介護状態又は要支援状態にある高齢者に適正な訪問介護及び介護予防訪問介護を提供することを目的とするものとする。

（運営の方針）

第２条　事業所の訪問介護員等は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じ自立した生活全般を営むことができるよう、入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行う。

２　事業の実施に当たっては、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　びばい社協さわやかヘルパーステーション

（２）所在地　美唄市西３条南３丁目６番２号（美唄市総合福祉センター１階）

（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及び職務内容は次のとおりとする。

（１）管理者(指定訪問介護と指定介護予防訪問介護を兼務)

管理者は、事業所の従事者の管理及び業務の管理を一元的に行うものとする。

（２）サービス提供責任者(指定訪問介護と指定介護予防訪問介護を兼務)

サービス提供責任者は、事業所に対する指定訪問介護及び指定介護予防訪問介護の利用申込に係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、訪問介護計画及び介護予防訪問介護計画の作成等を行う。

（３）訪問介護員等(指定訪問介護と指定介護予防訪問介護を兼務)

訪問介護員等は、指定訪問介護及び指定介護予防訪問介護の提供に当たる。

（４）事務職員(指定訪問介護と指定介護予防訪問介護を兼務)

事務職員は事業所の経理及び介護報酬等の請求事務に当たる。

２　前項で規定する職種の職員数及び常勤又は非常勤については、会長が別に定める。

（営業日及び営業時間）

第５条　事業の営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

（１）営業日　　月曜から日曜日までとする。

（２）営業時間　　営業時間　午前７時から午後８時

（３）上記営業日、営業時間外においては電話等による連絡体制は２４時間可能な状態とする。

（訪問介護の内容及び利用料等）

第６条　指定訪問介護及び指定介護予防訪問介護の内容は次のとおりとし、指定訪問介護及び指定介護予防訪問介護を提供した場合の利用料の額は厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該指定訪問介護及び当該指定介護予防訪問介護が法定代理受領サービスであるときは、その１割の額とする。

（１）身体介護

（２）生活援助

（３）相談･助言

２　前項の費用の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書で説明した上で、支払いに同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けることとする。

（緊急時における対応方法）
第７条　訪問介護員等は、訪問介護及び指定介護予防訪問介護を実施中に、利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医に連絡する等の措置を講ずるとともに、管理者に報告しなければならない。
（虐待防止のための措置）
第８条　事業所は利用者の人権の擁護・虐待の防止等のために責任者を設置する等、必要な体制の整備を行うと共に職員に対し、研修を実施する等の措置を講じる。
２　訪問介護員等の研修を定期的に実施する。定例会議時に虐待防止に関する研修を実施また、研修会等への参加、オンラインで開催される研修への参加等で研鑽に励む。
３　事業所は、サービス提供中に、当該事業所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。
（事業継続計画の策定等）
第９条　事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する訪問介護及び指定介護予防訪問介護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「事業継続計画」という。）を策定し、当該事業継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。
２ 事業所は、訪問介護員等に対し、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に実施するものとする。
３ 事業所は、定期的に事業継続計画の見直しを行い、必要に応じて事業継続計画の変更を行うものとする。
（衛生管理等）
第１０条　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（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）をおおむね６月に１回以上開催するとともに、その結果について、訪問介護員等に周知徹底を図る。
（２）事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備する。
（３）事業所において、訪問介護員等に対し、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に実施する。
（身体拘束）
第１１条　事業所は、当該利用者又は他の利用者等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「身体的拘束等」という。）は行わない。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を記録するものとする。
（通常の事業の実施地域）
第１２条　通常の事業の実施地域は、美唄市の区域とする。
（その他運営についての留意事項）
第１３条　事業所は、訪問介護員等の質的向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるのとする。
（１） 採用時研修採用後１ヶ月以内
（２） 継続研修　　年６回
２　訪問介護員等は業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持する。
３　訪問介護員等であった者が退職の際は、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持させるため、退職時に個人情報に関する誓約書を徴する。
４　この規程に定めるもののほか､必要な事項は別に会長が定める。

（カスタマーハラスメントへの対応）

第１４条　事業所は、利用者又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又は言動により、訪問介護員等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、訪問介護員等の安全及び尊厳を確保し、適切な介護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、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又は不当な要求

（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、訪問介護員等の就業環境を著しく害する行為

３　事業所は、訪問介護員等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、又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、利用者又はその家族等と協議を行うことがある。

（その他運営に関する重要事項）

第１５条　事業所は、訪問介護員等の質の評価を行い、常にその改善を図ることとし、業務の執務体制についても検証、整備する

附　則

この規程は、平成１２年４月１日から施行する。

附　則

この規程は、平成１４年４月１日から施行する。

附　則

この規程は、平成１５年２月１日から施行する。

附　則

この規程は、平成１５年４月１日から施行する。

附　則

この規程は、平成１７年２月１日から施行する。

附　則

この規程は、平成１８年４月１日から施行する。

附　則

この規程は、平成２２年４月１日から施行する。

附　則

この規程は、令和６年４月１日から施行する。

附　則

この規程は、令和８年１０月１日から施行する。

介護保険事業びばい社協ヘルパーステーション運営規程施行細則

（目的）

第１条　びばい社協ヘルパーステーション運営規程（以下「規程」という。）の施行について、必要な事項を定めるものとする。

（職員数及び常勤又は非常勤）

第２条　規程第４条第２項に規定する会長が別に定める職種の職員数及び常勤又は非常勤については、次の表のとおりとする。

職　　種	資　　格	常　　勤		非 常 勤		計	摘要
		専任	兼任	専任	兼任		
管理者	介護福祉士		1			1	サービス提供責任者及び訪問介護員を兼ねる。
サービス提供責任者	介護福祉士	1				1	訪問介護員を兼ねる。
	介護福祉士 実務者研修		1			1	
訪問介護員	介護福祉士			1	1	2	
	ヘルパー２級			4	1	5	
事務職員							総務企画課主事を兼ねる。
計		1	2	5	2	１０	

附　則

この細則は、平成１５年２月１日から施行する。

附　則

この細則は、平成１５年４月１日から施行する。

附　則

この規程は、平成１７年２月１日から施行する。

附　則

この規程は、平成１７年４月１日から施行する。

附　則

この規程は、平成１８年４月１日から施行する。

附　則

この規程は、平成１９年４月１日から施行する。

附　則

この規程は、平成１９年７月１日から施行する。

附　則

この規程は、平成１９年８月１日から施行する。

附　則

この規程は、平成２０年４月１日から施行する。

附　則

この規程は、平成２１年４月１日から施行する。

附　則

この規程は、平成２２年４月１日から施行する。

附　則

この規程は、令和８年１０月１日から施行する。