障害者福祉サービス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）が行う指定居宅介護事業及び指定児童居宅介護事業（以下「指定居宅介護等」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、障害者及び児童(以下「障害者等」という)に対し、適正な指定居宅介護等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、障害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、外出時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

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

サービス提供責任者は、事業所に対する指定居宅介護等の利用申込に係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、居宅介護計画の作成等を行う。

（３）訪問介護員等

訪問介護員等は、指定居宅介護等の提供に当たる。

（４）事務職員

事務職員は事業所の経理及び介護給付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。

（居宅介護等の内容及び利用料等）

第６条　指定居宅介護等の内容は次のとおりとし、指定居宅介護等を提供した場合の利用料の額は介護給付費支援費支給決定を行った市町村長が定める額によるものとする。

（１）身体介護

（２）家事援助

（３）相談･助言

（４）通院介助

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、居宅介護を実施中に、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。

（通常の事業の実施地域）

第８条　通常の事業の実施地域は、美唄市の区域とする。

（苦情解決）

第９条　提供した指定居宅介護に関する利用者等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ものとする。

２ 提供した指定居宅介護に関し、障害者総合支援法第１０条第１項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からの質問若しくは照会に応じ、及び利用者等からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。

３ 社会福祉法（昭和２６年３月２９日法律第４５号）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にできる限り協力するものとする。

（虐待防止のための措置）

第１０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訪問介護員等に対し、研修を実施する等の措置を講じる。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）を定期的に開催するとともに、その結果について、訪問看護員等に周知を図る。

（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）虐待防止のための対策を検討する虐待防止委員会を設置する。定期的に開催し、この委員会での検討結果を訪問介護員等に周知徹底する。併せて記録に整備する。

（この委員会に求められる役割は虐待の未然防止、虐待事案発生時の検証や再発防止策の検討等である）

（４）虐待防止のための責任者は事業所の管理者が担う。

（５）虐待防止のための担当者を配置する。

（６）虐待防止マニュアルにて虐待防止責任者、担当者の責務、通報を受けた時の流れ、研修の実施等はマニュアルに記載する。

（事業継続計画の策定等）

第１２条　事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定居宅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事業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、事業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、必要に応じ事業継続計画の変更を行うものとする。

（衛生管理等）

第１３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。

（身体拘束等の禁止）

第１４条 事業所は、サービスの提供にあたって、利用者または他の利用者の生命また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時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を定期的に開催するとともに、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）訪問介護員等に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的に開催する。

（カスタマーハラスメントへの対応）

第１５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。

（その他運営についての重要事項）
第１６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に、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、訪問介護員等でなくなった後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を、訪問介護員等との雇用契約の内容とする。
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。

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１０月１日から施行する。
附　則
この規程は、平成 23 年１０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。

障害者福祉サービス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
		専任	兼任	専任	兼任	
管理者	介護福祉士		1			
サービス提供責任者	介護福祉士	1				訪問介護員を兼ねる。
	実務者研修		1			
訪問介護員	介護福祉士			1	1	
	２級ヘルパー			4	1	
事務職員						
計		2	2	5	1	

（　　）内は事業所内の他職務(管理者、サービス提供責任者及び訪問介護員)を兼務している数。

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１８年１０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 23 年 10 月１日から施行する。

附　則
この規程は、令和２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。