

ソーシャルヘルパーサービス 運営規程

(事業の目的)

第1条 この規程は、介護保険法第70条第1項により指定を受けた、株式会社ソーシャルが開設するソーシャルヘルパーサービス（以下「事業所」という。）が行う指定訪問介護、札幌市訪問介護相当型の事業（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、事業所の介護福祉士又は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、事業対象者にある者に対し、適正な指定訪問介護サービス及び札幌市訪問介護相当型サービスを誠実に提供し事業の円滑な運営を図ることを目的とする。

(運営の方針)

- 第2条 訪問介護員等は、ご利用者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。
- 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。
 - 3 指定訪問介護、札幌市訪問介護相当型サービスの基本方針として、ご利用者の心身機能の改善、環境調整等を通じて、ご利用者の自立を支援し、生活の質の向上に資するサービス提供を行い、ご利用者の意欲を高めるような適切な働きかけを行うとともに、ご利用者の自立の可能性を最大限引き出す支援を行うこととする。
 - 4 指定訪問介護、札幌市訪問介護相当型サービスの実施手順に関する具体的方針として、サービス提供の開始に当たり、ご利用者の心身状況等を把握し、個々のサービスの目標、内容、実施期間を定めた個別計画を作成するとともに、個別計画の作成後、個別計画の実施状況を把握し、指定介護支援事業者へ報告することとする。
 - 5 指定訪問介護、札幌市訪問介護相当型サービスの提供に当たっては、ご利用者の心身機能、環境状況等を把握し、介護保険以外の代替サービスを利用する等効率性・柔軟性を考慮した上で、ご利用者のできることはご利用者が行うことを基本としたサービス提供に努めるものとする。

(虐待防止に関する事項)

- 第3条 事業者は利用者等の人権の擁護・虐待の防止のため、以下の措置を講ずるよう努めるものとする。
- 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 虐待の防止のための指針を整備する。
 - 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。
 - ④ 上記③に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。
- 2 事業所は、虐待を把握した場合は、速やかに、これを札幌市に通報するものとする。

(事業所の名称等)

第4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 ソーシャルヘルパーサービス
- ② 所在地 札幌市中央区北8条西18丁目1番7号

(職員の職種、員数及び職務の内容)

第5条 事業所に勤務する職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。

職 種	資 格	常勤 (名)	非常勤 (名)	計 (名)	備 考
管理者	—	1	0	1	
サービス提供責任者	介護福祉士	<u>11</u>	0	<u>11</u>	
	実務者研修終了	0	0	0	
訪問介護員等	介護福祉士	<u>12</u>	<u>42</u>	<u>54</u>	
	実務者研修終了	0	2	2	
	初任者研修終了	1	<u>22</u>	<u>23</u>	
事務職員	—	0	2	2	

(1) 管理者

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とともに、従業者に事業に関する法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行う。

(2) サービス提供責任者

サービス提供責任者は、次に掲げる事項を行う。

- ① 訪問介護計画及び札幌市訪問介護相当型計画の作成・変更等を行い、利用の申込みに係る調整をすること。
- ② ご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、ご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にすること。
- ③ 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、ご利用者の状況についての情報を伝達し、業務の実施状況を把握すること。
- ④ 訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理、研修、技術指導その他サービス内容の管理について必要な業務等を実施すること。

(3) 訪問介護員等

訪問介護員等は、次に掲げる事項を行う。

- ① ご利用者の居宅において、指定訪問介護サービス及び札幌市訪問介護相当型を提供し、ご利用者の心身の状況等についてサービス提供責任者に報告を行うこと。
- ② サービス提供責任者からの情報伝達を受けること。
- ③ サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けること。

(4) 事務職員

事務職員は、次に掲げる事項を行う。

- ① 事務所を訪れたご利用者等の応接対応及び窓口受付並びに電話による相談・苦情等の対応に関すること。
- ② 事務所の庶務会計及び施設設備の維持に関すること。
- ③ その他必要な事項の処理に関すること。

(営業日及び営業時間)

第6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 年末年始（12月30日から1月3日まで）を除く毎日。
- ② 営 業 時 間 午前8時から午後8時までとする。
- ③ 常時の連絡 電話等により常時連絡が可能な体制とする。

(事業の内容及び利用料等)

第7条 指定訪問介護の内容は次のとおりとし、指定訪問介護を提供した場合の利用料の額は、介護報酬の告示上の額とし、指定訪問介護が法定代理受領サービスであるときは、ご利用者負担割合に応じた額とする。

- ① 身体介護
- ② 生活援助

2 札幌市訪問介護相当型サービスの内容は次のとおりとし、その提供した場合の利用料の額は、介護報酬の告示上の額とし、指定訪問介護が法定代理受領サービスであるときは、ご利用者様の負担割合に準じた額とする。

- ① 札幌市訪問型介護費 I … 1週に1回程度(月額)
- ② 札幌市訪問型介護費 II … 1週に2回程度(月額)
- ③ 札幌市訪問型介護費 III … 1週に3回を超えた場合(月額)
- ④ 札幌市訪問型介護費 IV … 1週に1回程度
- ⑤ 札幌市訪問型介護費 V … 1週に2回程度

3 前項の費用の支払いを受ける場合には、ご利用者又はそのご家族に対して事前に文書で説明をした上で、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。

(従業者の服務)

第8条 従業者の服務については、就業規則及びヘルパー就業規則に定めるところによるほか、次の事項を遵守しなければならない。

- ① 従業者は、職務に関する知識・技能について、常に研鑽しその向上に努めること。
- ② 従業者は、自らの健康に留意するとともに、身体及び着衣等の清潔保持に努め、ご利用者及びそのご家族或いはその他の業務の関係者に不快感を与えないこと。
- ③ 従業者は、サービスの提供に際し、ご利用者やその家族等に安心感が与えられるよう、言葉は丁寧にかつ正確であり、優しく親切な態度で慎重に業務を行うこと。
- ④ 従業者は、「個人情報保護に関する法律」や、その他の関連法規制に加え、就業規則や自らが定めた内規を遵守することにより、ご利用者又はそのご家族の個人情報を保護し、退職後においてもこれを担保する。この事項に関しては雇用契約の重要な要件とする。

(通常の事業の実施地域)

第9条 通常の事業の実施地域は、札幌市全区とする。

(苦情処理の対応と手順)

第10条 当事業所の提供するサービスにおいて苦情が発生した場合は、個々の状況に応じて、以下の通り迅速・適切に対応いたします。

- ① ご利用者から苦情を受けた場合は、直ちに「苦情・事故受付処理簿」に内容を記載し、管理者に報告します。
- ② 管理者は苦情内容を確認し、内部により即時対応できる場合は迅速に対応します。
- ③ 訪問時の事故(身体的事故・利用者の所有物破損等)の場合は、直ちに適切な医療的措置、事故処理を行い、管理者に報告します。
- ④ 管理者は利用者宅を訪問するなどして事故の内容を確認し、医療的処置や損害保険会社への連絡等の処理を行ない

ます。また、内容に応じ、担当する区担当窓口への連絡を行います。

- ⑤ 受けた苦情、対応した事故については、直ちに管理者の主催による検討会議を行います。会議等の結果を受け、翌日までには必ず具体的な対応を行います。対応の内容は状況に応じてご利用者等に対して①十分な説明、②管理者による謝罪、③再発防止策の文章による提示、④損害賠償、⑤その他等を行います。なお、賠償関係の発生が予期されるものについて、管理者は即座に顧問弁護士等と連絡をとります。
- ⑥ 対応後、記録を利用者台帳、苦情・事故受付処理簿に記載し、再発防止策に役立てます。

2 具体的な対応方針

- ① ご利用者からの苦情には迅速かつ適切に対応します。
- ② ご利用者の苦情に関して、市町村等から質問、調査がある場合は協力するとともに、指導・助言がある場合には必要な改善を行います。
- ③ ご利用者からの苦情が少なくなるようなサービスの向上に努めます。
- ④ 当方にその原因が認められる損害賠償については速やかに対応します。

(緊急時及び事故発生時の対応と手順)

第11条 当事業者の提供するサービスにおいて緊急時対応が必要になった場合、また、事故が発生した場合は、以下の通り迅速・適切に対応いたします。

- ① 緊急時及び事故発生時にあつては、緊急対応の上、ご利用者の主治医へ連絡を行い、医師の指示に従います。また登録されている緊急連絡先に連絡いたします。

「第10条 苦情対応の処理と手順」を一部準用し対応いたします。

- ② 当事業所の提供する訪問介護サービスにおいて事故が発生し、当事業所にその原因が認められる損害賠償については速やかに対応します。なお、当事業所は損害賠償保険に加入しております。

(加入している損害賠償保険 損保ジャパン日本興亜株式会社)

(業務継続計画（BCP）の策定に関する事項)

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訪問介護サービス及び札幌市訪問介護相当型サービス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業務継続計画を策定し、その計画に従い、必要な措置を講じるものとする。

- ① 事業所は従業者に対し、業務継続計画について説明、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。
- ② 事業所は、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ものとする。

(感染症対策について)

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、以下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防止のための対策を検討する委員会を概ね6ヶ月に1回以上開催するとともに、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防止のための研修及び訓練を定期的に実施する。

(パワハラ・セクハラの防止に関する事項)

第14条 事業所は、適切な指定訪問介護サービス及び札幌市訪問介護相当型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つて業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、従業者の就業環境を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じるものとする。

(その他運営についての留意事項)

第15条 事業所は、運営に関する重要事項については、次の各項に定めるとおりとし、業務体制の充実強化を図る。

① 市町村、国民健康保険団体連合会への報告

提供した訪問介護サービス、札幌市訪問介護相当型サービスの内容、利用者の状況の通知、利用者からの苦情等について、市町村或いは連合会からの調査又は指導助言があったときは、誠実に改善を履行すると共に、必要な報告を行いその記録を保管することとする。

② 記録の整備

利用者に提供した訪問介護サービス、札幌市訪問介護相当型サービスに関する次に掲げる各項の記録は、当該記録に係る対応が終了した日から5年間保存するものとする。

- 1) 訪問介護計画及び札幌市訪問介護相当型計画
- 2) 提供した具体的なサービスの内容等
- 3) 市町村に対する通知及び報告
- 4) 苦情の内容と対応状況
- 5) 事故の状況及び事後処置の結果

③ 職員等（訪問介護員を含む）の研修及び会議

職員等の資質向上のため、研修の機会を次のとおり設け、業務体制の充実強化を図る。

- | | | |
|----------|----------|-------|
| 1) 採用時研修 | 採用後1年以内に | 4回 |
| 2) 継続研修 | 月間 | 1回 |
| 3) 外部研修 | | 必要の都度 |

④ 文書の管理

サービス利用者に係る文書、帳票及び電子媒体等の管理は、散逸したり漏失することのないよう保管場所の管理と事務所の施錠やセキュリティに配慮することとする。

この規程は、平成21年 7月 1日から施行する。

改訂	平成22年	7月12日	(人員変更)
改訂	平成23年	1月 1日	(人員変更)
改訂	平成24年	7月 1日	(人員変更)
改正	平成25年	4月 1日	(人員変更、記録の保存期間変更)
改訂	平成26年	4月 1日	(人員変更)
改訂	平成26年	8月 1日	(人員変更)
改訂	平成27年	4月 1日	(人員変更)
改訂	平成28年	1月 1日	(人員変更)
改正	平成29年	4月 1日	(人員変更・札幌市訪問介護相当型サービスの追加)
改訂	平成29年	1月 1日	(事業所移転)
改正	平成30年	4月 1日	(人員変更及び介護予防訪問介護の削除)
改訂	平成31年	4月 1日	(人員変更)
改正	令和 2年	4月 1日	(人員変更、記録の保存期間)
改訂	令和 3年	4月 1日	(人員変更)
改訂	令和 3年	8月 1日	(人員変更)
改訂	令和 3年	10月 1日	(人員変更、名称変更)
改訂	令和 4年	1月 1日	(人員変更)
改正	令和 4年	3月 1日	(人員変更、省令改正に対応)
改訂	令和 4年	4月 1日	(人員変更)
改訂	令和 4年	8月 1日	(人員変更)
改訂	令和 4年	10月 1日	(管理者職務の内容変更)
改訂	令和 5年	2月 1日	(人員変更)
改訂	令和 5年	11月 1日	(人員変更)
改訂	令和 6年	2月 1日	(人員変更)
改訂	令和 6年	4月 1日	(人員変更)
改訂	令和 7年	4月 1日	(人員変更)

