**訪問型サービス運営規程（例）**

（事業の目的）

第１条　株式会社○○（以下「事業者」という。）が運営するヘルパーステーション○○（以下「事業所」という。）が行う訪問型サービス事業（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、居宅要支援被保険者及び事業対象者（以下「利用者」という。）に対し、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訪問型サービスを行い、利用者の心身の特性を踏まえ、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるようサービスを提供することを目的とする。

（訪問型サービスの運営の方針）

第２条　事業者は、利用者の心身機能の改善、環境調整等を通じて、自立を支援し、生活の向上に資するサービス提供を行い、意欲を高めるような適切な働きかけを行うとともに、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。

２　訪問型サービスを実施に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービス提供に努めるものとする。

３　訪問型サービスの実施に当たっては、利用者の心身の機能、環境状況等を把握し、指定介護予防支援事業者（地域包括支援センター）、医療機関及び関係市町などと連携し、効率性・柔軟性を考慮した上で、利用者ができることは利用者が行うことを基本としたサービス提供に努める。

４　前項のほか、今治市が定める基準及びその他の関係法令等の内容を遵守し、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

（２）所在地

（職員の職種、員数及び職務内容）

第４条　この事業所における従業者の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

（１）管理者　　人

　　　　職員の管理、業務の実施状況の把握その他事業の管理を一元的に行なうとともに、介護保険法等に規定される訪問型サービスの事業実施に関し、遵守すべき事項について指揮命令を行う。

（２）サービス提供責任者　　人以上

　　　　訪問型サービスの利用申込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、必要に応じて訪問介護計画の作成等を行う。

（３）訪問介護員　　人以上

　　　　入浴、排せつ、食事の介護その他生活全般にわたる援助を行う。

（営業日及び営業時間）

第５条　営業日及び営業時間は次のとおりとする。

１　営業日は月曜日から金曜日までとし、国民の祝日（振り替え休日を含む）、年末年始（○月○日から○月○日）及びお盆（○月○日から○月○日）を除く。

２　営業時間は午前○時○分から午後○時○分までとする。

３　利用者の希望に応じて、サービスの提供については、24時間対応可能な体制を整えるものとする。

（訪問型サービスの内容）

第６条　訪問型サービスの内容は、身体介護、生活援助とし、訪問型サービスの提供に当たっては次の点に留意するものとする。

1. 事業の提供に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重し、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. 訪問型サービスの提供を行う際には、その者の被保険者証により受給資格やその内容（認定区分、有効期間、介護認定審査会意見の内容等）を確認する。
3. 訪問型サービスの提供を行う訪問介護員等は、当該介護の提供において常に社会人としての見識ある行動をし、従業者としての身分を証明する証明書を携帯し、利用者及びその家族等から提示を求められたときは、これを提示する。

（利用料その他の費用の額）

第７条　利用料は、今治市が定める額とし、事業者が法定代理受領サービスを提供する場合には、利用者から負担割合に応じ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８条　通常の事業の実施地域は、　　　　とする。

（緊急時の対応等）

第９条　従業者は、現に訪問型サービス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なければならない。

（虐待の防止のための措置）

第10条　事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次に掲げる措置を講じるものとする。

（１）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、従業者に周

知徹底を図ること。

（２）事業所における虐待防止のための指針を整備すること。

（３）事業所において、従業者に対し、虐待防止のための研修を定期的に実施すること。

（４）（１）から（３）の措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

（身体拘束の禁止のための措置）

第11条　事業所は原則として、利用者又は他の利用者の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を行わないものとする。

２　事業者は、やむを得ず身体的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。

（業務継続計画の策定等）

第12条　事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する訪問型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、当該業務継続に従い必要な措置を講じるものとする。

２　事業所は、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に実施し、業務継続計画について見直しを行い、必要に応じて変更を行うものとする。

（衛生管理等）

第13条　事業所は、訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めるものとする。

２　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防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等活用して行うことができるものとする。）を概ね６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こと

（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こと。

（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に実施すること。

（事故発生時の対応）

第14条　事業者は、利用者に対する訪問型サービスの提供により事故が発生した場合は、市、当該利用者の家族、当該利用者に係る指定介護予防支援事業者（地域包括支援センター）等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じなければならない。

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しなければならない。

３　事業者は、利用者に対する訪問型サービス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わなければならない。

（苦情処理等）

第15条　事業者は、提供した訪問型サービス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じなければならない。

２　事業者は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。

３　事業者は、提供した訪問型サービスに関し、市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の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び利用者からの苦情に関して市が行う調査に協力するとともに、市から指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うよう努めなければならない。

４　事業者は、市から求めがあった場合には、前項の指導又は助言への対応の内容を市に報告しなければならない。

５　事業者は、提供した訪問型サービス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（国民健康保険法（昭和33年法律第192号）第45条第５項に規定する国民健康保険団体連合会をいう。以下同じ。）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とともに、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場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うよう努めなければならない。

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場合には、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しなければならない。

（秘密保持）

第16条　事業所の従業者は、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、必要な措置を講じなければならない。

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かなければならない。

（記録の整備）

第17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かなければならない。

２　事業者は、利用者に対する通所型サービス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５年間保存しなければならない。

（１）介護計画

（２）具体的なサービス内容等の記録

（３）利用者に関する市への報告等の記録

（４）苦情の内容等に関する記録

（５）事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録

　　附　則

　この運営規程は□□○○年○○月○○日から施行する。