

**社会福祉法人依田窪福祉会**  
**ヘルパーステーションこすもす(障害)運営規程**  
(障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための  
法律に基づく居宅介護)

制定:平成18年10月1日  
最終改定:令和8年4月1日

(事業の目的)

第1条 社会福祉法人依田窪福祉会が開設するヘルパーステーションこすもす事業所(以下「事業所」という。)が行う指定居宅介護等事業(以下「事業」という。)の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、事業所の従業者が利用者に対し、適切な指定居宅介護を提供することを目的とする。

(運営の方針)

- 第2条 事業所が実施する事業は、利用者が居宅において日常生活を営むことができるよう、利用者の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて、入浴、排泄及び食事等の介護、調理、洗濯及び食事等の家事、生活等に関する相談及び助言並びに外出時における移動の介護その他の生活全般にわたる援助を適切に行うものとする。
- 2 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。
  - 3 事業の実施に当たっては、地域との結び付きを重視し、市町村、他の居宅支援事業者その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者と連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。
  - 4 事業の実施に当たっては、前3項のほか、「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害福祉サービスの事業等の従業者、設備及び運営の基準に関する省令」に定める内容のほか関係法令等を遵守し、事業を実施するものとする。

(事業所の名称等)

第3条 事業を行う事業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こすもす
- (2) 所在地 長野県上田市下武石776番地1

(職員の職種、員数及び職務の内容)

第4条 事業所に勤務する職員の職種、員数及び職務の内容は、次のとおりとする。

- (1) 管理者 1名  
管理者は、従業者及び業務の管理を一元的に行うとともに、法令等に規定されている指定居宅介護の実施に関し、事業所の従業者に対して遵守

させるための必要な指揮命令を行う。

- (2) サービス提供責任者 2名(常勤職員)  
サービス提供責任者は、居宅介護計画を作成し、利用者及びその同居の家族にその内容を説明するほか、事業所に対する指定居宅介護の利用の申込みに係る調整、従業者に対する技術指導等のサービス内容の管理等を行う。
- (3) 従業者 介護福祉士・2級課程修了者等 2.5名以上  
従業者は、居宅介護計画に基づき指定居宅介護の提供に当たる。
- (4) 事務職員 1名(他事業所兼務)  
事務職員は、事業所の運営に必要な事務を行う。

(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 月曜日から日曜日までとする。
- (2) 営業時間 午前8時30分から午後5時30分までとする。
- (3) サービス提供時間 24時間
- (4) 上記の営業日、営業時間、サービス提供時間のほか、電話等により 24 時間常時連絡が可能な体制とする。

(指定居宅介護の内容)

第6条 事業所が行う指定居宅介護の内容は、次のとおりとする。

- (1) 居宅介護計画の作成
- (2) 身体介護に関する内容
  - ① 食事の介護
  - ② 排泄の介護
  - ③ 衣類着脱の介護
  - ④ 入浴の介護
  - ⑤ 身体の清拭、洗髪
  - ⑥ 通院等の介助
  - ⑦ その他必要な身体の介護
- (3) 家事援助に関する内容
  - ① 調理
  - ② 衣類の洗濯、補修
  - ③ 住居等の掃除、整理整頓
  - ④ 生活必需品の買い物
  - ⑤ 関係機関との連絡
  - ⑥ その他必要な家事
- (4) 重度訪問介護
- (5) 生活等に関する相談、助言  
生活、身上、介護に関する相談、助言

(利用者から受領する費用の額等)

- 第7条 指定居宅介護を提供した際には、利用者又はその扶養義務者から居宅利用者負担額の支払いを受けるものとする。
- 2 法定代理受領を行わない指定居宅介護を提供した際は、前項に掲げる居宅利用者負担額のほか、利用者から障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律第29条第3項に規定する額の支払いを受けるものとする。
  - 3 次条に定める通常の事業の実施地域を越えて行う事業に要する交通費は、公共交通機関又はタクシーを利用した場合は、その実費を利用者から徴収する。なお、事業者の自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収する。
    - (1) 事業所から片道10キロメートル未満 無料
    - (2) 事業所から片道10キロメートル以上～30キロメートル未満 1,000円
    - (3) 事業所から片道30キロメートル以上 3,000円
  - 4 第3項の費用の額に係るサービスの提供に当たっては、あらかじめ、利用者に対し当該サービスの内容及び費用について説明を行い、利用者の同意を得るものとする。
  - 5 第1項から第3項までの費用の支払いを受けた場合は、当該費用に係る領収証を、当該費用を支払った利用者又はその扶養義務者に対し交付するものとする。

(通常の事業の実施地域)

第8条 通常の事業の実施地域は、長和町、上田市の武石地域とする。

(緊急時等における対応方法)

第9条 現に指定居宅介護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、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講ずるとともに、管理者に報告する。主治医への連絡等が困難な場合には、医療機関への連絡を行う等の必要な措置を講ずるものとする。

(苦情解決)

- 第10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、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に定めるところ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のできる限り協力するものとする。

(カスタマーハラスメント、セクシュアルハラスメントに関する事項)

第11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、従業者の就業環境を害する恐れのある行為

(以下、カスタマーハラスメントという。)、また、性的な言葉や行為、性的な意図を持つ言動(以下、セクシュアルハラスメントという。)について、従業員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。
  - (1) 従業員をたたいたり物を投げたり等の暴力的行為
  - (2) 暴言、威圧的な言動、人格を否定する発言
  - (3) 範囲外のサービスの強要や長時間にわたる叱責、理不尽な苦情の申し出
  - (4) 援助中の従業員の写真や動画撮影、録音等を行うこと。また、それを SNS 等に掲載すること
- 3 前項に定めるセクシュアルハラスメントには、次に掲げる行為を含むものとする。
  - (1) 性的な話をしたり卑猥な言動したりする
  - (2) 不必要に訪問介護員の身体を触る、手を握るなどの行為
- 4 事業所は、従業員が安心して相談できる窓口やマニュアル等の整備、職員研修等の必要な措置を講じる。
- 5 カスタマーハラスメント、セクシュアルハラスメントが継続し、または著しく悪質であると認められる場合には、サービス提供の見直し、その他必要な措置について、利用者、その家族、関係者、行政等と協議を行うことがある。

(虐待防止に関する事項)

第12条 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとする。

- (1) 虐待防止のための対策を検討する委員会を設置し、定期的を開催するとともに、その結果について、訪問介護員等に周知徹底を図る。
  - (2) 虐待の防止のための指針を整備する。
  - (3) 訪問介護員等に対し、虐待の防止のための研修を定期的を実施する。
  - (4) 前3号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、サービス提供中に、当該事業所従業員または養護者(利用者の家族等現に養護する者)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。

(身体拘束等の禁止)

第13条 事業所は、サービスの提供にあたっては、利用者又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』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、その態様および時間、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。
- 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。
  - (1) 身体拘束等の適正化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出来るものとする。)を設置し定期的を開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図る。

(2) 身体拘束等の適正化の指針を整備する。

(感染症の予防及びまん延防止のための措置)

第14条 事業所は、事業所において感染症が発生し、またはまん延しないように、次に掲げる措置を講じる。

- (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(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。)を設置しおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、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防止のための研修及び訓練を定期的実施すること。

(事業継続計画の策定等)

第15条 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する障害福祉サービスの提供を継続的に実施するため、また、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、当該業務継続計画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実施するものとする。
- 3 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。

(個人情報保護)

第16条 事業所は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し適切な取り扱いに努めるものとする。

- 2 事業者が得た利用者の個人情報については、事業者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代理人の了解を得るものとする。

(その他運営に関する重要事項)

第17条 事業所は、従業者及び管理者の資質向上のために研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務の執行体制についても検証、整備する。

- (1) 採用時研修 採用後3か月以内
- (2) 継続研修 年2回
- 2 従業者は、その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 従業者であった者に、業務上知り得た利用者又は家族の秘密を保持するため、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るべき旨を、従業者との雇用契約の内容とする。
- 4 事業所は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備する。
- 5 事業所は、利用者に対する指定居宅介護の提供に関する諸記録を整備し、当該

指定居宅介護を提供した日から5年間保存する。

6 事業所におけるあらゆるハラスメントを防止するための措置を講じ、健全な職場環境とする。

7 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は依田窪福社会と事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

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20年4月1日から施行する。

附 則

この規程は、平成24年4月1日から施行する。

附 則

この規程は、平成25年4月1日から施行する。

附 則

この規程は、平成25年7月1日から施行する。

附 則

この規程は、平成26年4月1日から施行する。

附 則

この規程は、平成27年4月1日から施行する。

附 則

この規程は、平成31年3月4日から施行する。

附 則

この規程は、令和5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7年4月1日から施行する。

附 則

この規程は、令和8年4月1日から施行する。