

社会福祉法人大石ヶ原会

訪問介護

南吉成ヘルパーステーション

運 営 規 程

南吉成ヘルパーステーション 運営規程 目次

第1章（総則）

- 第1条 事業の目的
- 第2条 運営の方針
- 第3条 事業所の名称等

第2章（職員）

- 第4条 職員の職種、員数及び職務内容

第3章（営業日）

- 第5条 営業日及び営業時間

第4章（訪問介護の内容及び利用料）

- 第6条 訪問介護の提供方法及び内容
- 第7条 サービス提供の記録
- 第8条 身分証の携行
- 第9条 サービス提供に必要な物品などの使用
- 第10条 利用料その他の費用の額
- 第11条 利用料滞納の場合
- 第12条 キャンセル料

第5章（事業実施地域）

- 第13条 通常の事業の実施地域

第6章（緊急時の対応）

- 第14条 緊急時等における対応方法

第7章（苦情処理体制）

- 第15条 苦情処理

第8章（運営についての留意事項）

- 第16条 その他運営についての留意事項

附 則

第1章 総則

(事業の目的)

第1条 社会福祉法人大石ヶ原会が開設する南吉成ヘルパーステーション指定訪問介護及び訪問介護型サービス（以下「事業所」という。）が行う指定訪問介護及び訪問介護型サービスの事業（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等（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等（以下「利用者」という。）に対し、適正な指定訪問介護及び訪問介護型サービス（以下「訪問介護サービス」という。）を提供することを目的とします。

(運営の方針)

第2条 事業所の訪問介護業務は、要介護状態等となった場合においても、その利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者の選択に基づき、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、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行ないます。

2 事業所の訪問介護業務は、その実施に当たり仙台市及び地域の居宅サービス事業者、介護保険施設、指定居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、その他の保健医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的に行うものとします。

(事業所の名称等)

第3条 事業を行う事業所の名称及び所在地は、次のとおりとします。

- 一 事業所の名称 南吉成ヘルパーステーション
- 二 事業所の所在地 仙台市青葉区南吉成七丁目14番地1

第2章 職員

(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種、員数及び職務内容は次のとおりとします。

- 一 施設長 1名（兼務）
施設長は、事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行ないます。
- 二 サービス提供責任者 1名（専従）
サービス提供責任者は、事業所に対する訪問介護サービスの利用の申し込みに係る調整、（介護予防）訪問介護計画（以下「個別ケアプラン」という。）の作成、訪問介護員に対する技術指導などを行ないます。
- 三 訪問介護員等 1名（専従）、4名（非常勤・専従）、9名（兼務）
訪問介護員は訪問介護サービスの提供に当たります。
- 四 事務員 1名（兼務）
事務員は必要な事務を行ないます。

第3章 営業日

(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、次のとおりとします。

- 一 営業日 月曜日から金曜日（年末年始・祝日を除く）とします。
- 二 営業時間 午前9:00から午後6:00までとします。
- 三 サービス提供日及び時間 日曜日から土曜日までの午前6:00から午後22:00までとします。

第4章 訪問介護の内容及び利用料

(訪問介護の提供方法及び内容)

第6条 事業所は、指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成11年厚生省令第37号）に基づいて、訪問介護業務を行うものとします。

2 訪問介護サービスの内容は次のとおりとし、目標及び当該目標を達成するための具体的なサービス内容等を記載した個別ケアプランを作成し、利用者に交付のうえサービス提供するものとします。

一 身体介護に関すること

- (1) 食事の介助
- (2) 排せつの介助
- (3) 体位交換
- (4) 衣類着脱の介助
- (5) 入浴の介助
- (6) 身体の清拭、手足浴、洗髪
- (7) 口腔清潔
- (8) 服薬の確認、安否確認
- (9) 通院などの介助その他必要な身体の介助

二 生活援助に関すること

- (1) 調理、配下膳
- (2) 衣類の洗濯、整理、衣服の補修
- (3) 住居等の掃除、整理整頓
- (4) ベットメイク
- (5) 生活必需品の買い物、薬の受け取り
- (6) 関係機関との連絡
- (7) その他必要な生活援助

三 相談、助言に関すること

- (1) 生活、身上、介護に関する相談、助言
- (2) その他必要な相談、助言

3 前項の個別ケアプラン作成にあたっては、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえ作成し、その内容を利用者又はその家族に説明して同意を得るものとします。なお、既に（介護予防）居宅サービス計画が作成されている場合は、当該計画の内容に沿って作成するものとします。また、サービス担当者会議に参加し内容の検討を随時行うほか、個別ケアプラン作成後もサービス提供時に随時利用者の状況を把握し、計画の検証を行うものとします。

(サービス提供の記録)

第7条 事業所は、サービスを提供した際には、あらかじめ定めた書面に、提供した具体的なサービスの内容その他必要事項を記入し、利用者の確認を受けることとします。

2 事業者は、利用者からの申出があった場合には、前項のサービス提供に関する記録の閲覧に応じ、又はその写の交付その他適切な方法によりその情報を利用者に対して提供するものとします。

(身分証の携行)

第8条 訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又は利用者の家族から提示を求められたときは、身分証を提示するものとします。

(サービス提供に必要な物品などの使用)

第9条 訪問介護サービスを提供するにあたり、必要とされる消耗品、器具、材料については利用者にご用意いただいたものを使用いたします。

- 2 訪問先における訪問介護サービスである通院介助、買い物等において訪問介護員等にかかる交通費等は、利用者にその実費相当額を負担いただきます。

(利用料その他の費用の額)

- 第10条 訪問介護サービス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ます。当該訪問介護サービスが法定代理受領サービスであるときは、介護保険利用者負担割合により、1割もしくは2割の額とします。
- 2 事業者が利用者の選定により仙台市青葉区域を超えて訪問介護サービスを行う場合は、それに要した交通費として、事業所から利用者の居宅までの合理的かつ経済的方法による公共交通機関を使用した場合の交通費相当額（ただし、市域を超える経路部分に限る。）を利用者に負担いただきます。
 - 3 第7条第2項に定めるサービス提供に関する記録の写しを交付する場合には、交付枚数に1枚当たり10円を乗じて得た額の実費相当額を利用者に負担いただきます。
 - 4 事業者は、前2項の費用の額に係るサービスの提供にあたっては、あらかじめ、利用者又はその家族に対し説明を行い、利用者の同意を得るものとします。

(利用料滞納の場合)

- 第11条 料金の支払が3ヶ月以上遅延し相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合はサービスを停止するものとします。

(キャンセル料)

- 第12条 利用者が事業者の提供する訪問介護サービスをキャンセルするときは、事業者は利用者に対し、次の表に定める区分に応じたキャンセル料の支払いを求めることができます。ただし、利用者の容態の急変など、緊急やむをえない事情がある場合は、この限りではありません。

区 分	キャンセル料
ア. サービス提供を行う日の前日午後5時までにキャンセルの連絡を受けたとき	無料
イ. 上記ア以外でキャンセルの連絡を受けたとき	利用者負担相当額
ウ. 事業者連絡がなく、訪問介護員の訪問後にキャンセルしたとき	利用者負担相当額に交通費を加えた額

第5章 事業実施地域

(通常の事業の実施地域)

- 第13条 通常の事業の実施地域は、仙台市青葉区とします。

第6章 緊急時の対応

(緊急時等における対応方法)

- 第14条 訪問介護員等は、訪問介護サービスの提供時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、速やかに主治医に連絡する等の措置を講じるとともに、施設長に報告し、必要な措置を講じるものとします。
- 2 事業所は、前項の事故の状況及び事故に際してとった処置を記録するものとします。

第7章 苦情処理体制

(苦情処理)

第15条 社会福祉法第82条に規定する苦情解決体制を整備するため、社会福祉法人大石ヶ原会に福祉サービス向上委員会を置き、事業所に苦情受付担当者及び苦情解決責任者を設置し、別に定める規定により事業所の福祉サービスの向上に努めるものとします。

第8章 運営についての留意事項

(その他運営についての留意事項)

第16条 事業所は、訪問介護員等の質的向上を図るため、研修の機会を設けるとともに、また業務体制を整備します。

- 一 研修については、別途法人の研修企画委員会の要項に準ずることとする。
- 二 職員の勉強会についても、上記と同様とする。
- 2 訪問介護員等は業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持します。
- 3 訪問介護員等は業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、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、採用時等に職員就業規則に基づき、説明することとします。
- 4 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は社会福祉法人大石ヶ原会と事業所長(施設長)との協議に基づくこととします。なお、この規程に定めのない事項については、法令の定めるところ又は一般の慣習によることとします。

附 則

この規程は、平成18年10月1日より施行する。

平成28年5月1日 一部改正。

平成29年4月1日 一部改正。

令和5年5月11日 一部改正。

苦情処理の受付について

南吉成ヘルパーステーションにおける苦情の受付

(1) 南吉成ヘルパーステーションにおける苦情やご相談は、以下の専用窓口で受け付けます。

① 事業所名

【法人名】 社会福祉法人 大石ヶ原会
【施設名】 南吉成ヘルパーステーション
【所在地】 〒989-3204 仙台市青葉区南吉成7丁目14-1
【連絡先】 TEL 022-719-1717 (代表)
TEL 022-719-1720 (直通)

② 苦情受付窓口 (担当者)

【職名】 サービス提供責任者
【氏名】 峯田 京子

③ 苦情解決責任者

【職名】 所長
【氏名】 西島 淳武

④ 第三者委員

【職名】 福祉サービス向上委員
南吉成拠点担当
【氏名】 國井 恵子 TEL 080-1699-3661
中田 年哉 TEL 080-1699-4239
松森拠点担当
【氏名】 白澤 禎子 TEL 080-1697-4587

⑤ 受付時間 毎週月曜日～金曜日

9:00～18:00

(2) その他苦情受付機関

仙台市健康福祉局 介護事業支援課 居宅サービス指導係	所在地 仙台市青葉区国分町3丁目7番1号 TEL 022-214-8192 FAX 022-214-4443 受付時間 毎週月曜日～金曜日 8:30～17:00
青葉区役所 介護保険課介護保険係	所在地 仙台市青葉区上杉1丁目5番1号 TEL 022-225-7211 FAX 022-225-7721 受付時間 毎週月曜日～金曜日 8:30～17:00

<p>国民健康保険団体 連合会</p>	<p>所在地 仙台市青葉区上杉1丁目2番3号 T E L 022-222-7700 F A X 022-222-7260 受付時間 毎週月曜日～金曜日 8:30～17:00</p>
<p>宮城県社会福祉協議会 運営適正化委員会</p>	<p>所在地 仙台市青葉区本町3丁目7番4号 T E L 022-225-8476 F A X 022-265-4469 受付時間 毎週月曜日～金曜日 8:30～17:00</p>

社会福祉法人大石ヶ原会

訪問介護型サービス
南吉成ヘルパーステーション

運 営 規 程

訪問介護型サービス
南吉成ヘルパーステーション 運営規程 目次

第1章（総則）

- 第1条 事業の目的
- 第2条 運営の方針
- 第3条 事業所の名称等

第2章（職員）

- 第4条 職員の職種、員数及び職務内容

第3章（営業日）

- 第5条 営業日及び営業時間

第4章（サービスの内容及び利用料）

- 第6条 提供方法及び内容
- 第7条 サービス提供の記録
- 第8条 身分証の携行
- 第9条 サービス提供に必要な物品などの使用
- 第10条 利用料その他の費用の額
- 第11条 利用料滞納の場合
- 第12条 キャンセル料

第5章（事業実施地域）

- 第13条 通常の事業の実施地域

第6章（緊急時の対応）

- 第14条 緊急時等における対応方法

第7章（苦情処理体制）

- 第15条 苦情処理

第8章（運営についての留意事項）

- 第16条 その他運営についての留意事項

附 則

第1章 総則

(事業の目的)

第1条 社会福祉法人大石ヶ原会が開設する南吉成ヘルパーステーション（以下「事業所」という。）が行う訪問介護型サービス事業（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、事業所の介護福祉士又は訪問介護員研修の修了者等（以下「訪問介護員等」という。）が、仙台市介護予防・日常生活支援総合事業の対象者、又は要支援状態にある高齢者等（以下「利用者」という。）に対し、適正な訪問介護型サービスを提供することを目的とします。

(運営の方針)

- 第2条 事業所の訪問介護型サービスは、支援を必要とする状態等となった場合においても、その利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者の選択に基づき、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、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行ないます。
- 2 事業所の訪問介護型サービスは、その実施にあたり、仙台市及び地域の居宅サービス事業者、介護保険施設、指定居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、その他の保健医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的に行うものとします。

(事業所の名称等)

- 第3条 事業を行う事業所の名称及び所在地は、次のとおりとします。
- 一 事業所の名称 南吉成ヘルパーステーション
 - 二 事業所の所在地 仙台市青葉区南吉成七丁目14番地1

第2章 職員

(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種、員数及び職務内容は次のとおりとします。
- 一 施設長 1名（兼務）
施設長は、事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行ないます。
 - 二 サービス提供責任者 1名（専従）
サービス提供責任者は、事業所に対する訪問介護型サービスの利用の申し込みに係る調整、個別サービス計画の作成、訪問介護員に対する技術指導などを行ないます。
 - 三 訪問介護員等 1名（専従）、5名（非常勤・専従）、9名（兼務）
訪問介護員は訪問介護型サービスの提供に当たります。
 - 四 事務員 1名（兼務）
事務員は必要な事務を行ないます。

第3章 営業日

(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、次のとおりとします。
- 一 営業日 月曜日から金曜日（年末年始・祝日を除く）とします。
 - 二 営業時間 午前9:00から午後6:00までとします。
 - 三 サービス提供日及び時間 日曜日から土曜日までの午前6:00から午後22:00までとします。

第4章 訪問介護型サービスの内容及び利用料

(提供方法及び内容)

第6条 事業所は、旧指定介護予防サービス等基準(旧介護予防訪問介護に係る部分に限る。)(平成11年厚生省令第37号)に基づいて、訪問介護型サービスを行うものとします。

2 訪問介護型サービスの内容は次のとおりとし、目標及び当該目標を達成するための具体的なサービス内容等を記載した個別サービス計画を作成し、利用者に交付のうえサービス提供するものとします。

一 身体介護に関すること

- (1) 食事の介助
- (2) 排せつの介助
- (3) 体位交換
- (4) 衣類着脱の介助
- (5) 入浴の介助
- (6) 身体の清拭、手足浴、洗髪
- (7) 口腔清潔
- (8) 服薬の確認、安否確認
- (9) 通院などの介助その他必要な身体の介助

二 生活援助に関すること

- (1) 調理、配下膳
- (2) 衣類の洗濯、整理、衣服の補修
- (3) 住居等の掃除、整理整頓
- (4) ベットメイク
- (5) 生活必需品の買い物、薬の受け取り
- (6) 関係機関との連絡
- (7) その他必要な生活援助

三 相談、助言に関すること

- (1) 生活、身上、介護に関する相談、助言
- (2) その他必要な相談、助言

3 前項の個別サービス計画作成にあたっては、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえ作成し、その内容を利用者又はその家族に説明して同意を得るものとします。なお、既に介護予防サービス・支援計画書が作成されている場合は、当該計画の内容に沿って作成するものとします。また、サービス担当会議に参加し内容の検討を随時行うほか、個別サービス計画作成後もサービス提供時に随時利用者の状況を把握し、計画の検証を行うものとします。

4 事業所は、第6条第2項に定めるサービスの他、利用者の求めに応じて、第1号事業費支給対象外のサービスを提供します。

(サービス提供の記録)

第7条 事業所は、サービスを提供した際には、あらかじめ定めた書面に、提供した具体的なサービスの内容その他必要事項を記入し、利用者の確認を受けることとします。

2 事業者は、利用者からの申出があった場合には、前項のサービス提供に関する記録の閲覧に応じ、又はその写の交付その他適切な方法によりその情報を利用者に対して提供するものとします。

(身分証の携行)

第8条 訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又は利用者の家族から提示を求められたときは、身分証を提示するものとします。

(サービス提供に必要な物品などの使用)

第9条 訪問介護型サービスを提供するにあたり、必要とされる消耗品、器具、材料については利用者にご用意いただいたものを使用いたします。

2 訪問先における訪問介護型サービスである通院介助、買い物等において訪問介護員等にかかる交通費等は、利用者による実費相当額を負担いただきます。

(利用料その他の費用の額)

第10条 訪問介護型サービスを提供した場合の利用料の額は、『仙台市介護予防・日常生活支援総合事業における訪問介護型サービス、通所介護型サービス、生活支援訪問型サービス及び生活支援通所型サービスに要する費用の額の算定に関する要綱』に定める基準によるものとします。当該訪問介護型サービスが法定代理受領サービスであるときは、介護保険利用者負担割合により、1割もしくは2割の額とします。

2 事業者が利用者の選定により仙台市青葉区域を超えて訪問介護型サービスを行う場合は、それに要した交通費として、事業所から利用者の居宅までの合理的かつ経済的方法による公共交通機関を使用した場合の交通費相当額(ただし、市域を超える経路部分に限る。)を利用者に負担いただきます。

3 第7条第2項に定めるサービス提供に関する記録の写しを交付する場合には、交付枚数に1枚当たり10円を乗じて得た額の実費相当額を利用者に負担いただきます。

4 第1号事業費の支給対象とならないサービスを希望される場合、以下の金額を利用者に負担いただきます。

利用料金	1時間 2,000円
※早朝(8時以前)もしくは夜間(18時以降)の場合、利用料金の25%増し	
※2人の訪問介護員によるサービス提供の場合、利用料金が2倍	
※キャンセルの場合の取り扱いについては、第12条(キャンセル料)の内容に準拠	

5 事業者は、前2項の費用の額に係るサービスの提供にあたっては、あらかじめ、利用者又はその家族に対し説明を行い、利用者の同意を得るものとします。

(利用料滞納の場合)

第11条 料金の支払が3ヶ月以上遅延し相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合はサービスを停止するものとします。

(キャンセル料)

第12条 利用者が事業者の提供する訪問介護型サービスをキャンセルするときは、事業者は利用者に対し、次の表に定める区分に応じたキャンセル料の支払いを求めることができます。ただし、利用者の容態の急変など、緊急やむをえない事情がある場合は、この限りではありません。

区 分	キャンセル料
ア. サービス提供を行う日の前日午後5時までにキャンセルの連絡を受けたとき	無料
イ. 上記ア以外でキャンセルの連絡を受けたとき	利用者負担相当額
ウ. 事業者に連絡がなく、訪問介護員の訪問後にキャンセルしたとき	利用者負担相当額に交通費を加えた額

第5章 事業実施地域

(通常の事業の実施地域)

第13条 通常の事業の実施地域は、仙台市青葉区とします。

第6章 緊急時の対応

(緊急時等における対応方法)

- 第14条 訪問介護員等は、訪問介護型サービスの提供時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、速やかに主治医に連絡する等の措置を講じるとともに、施設長に報告し、必要な措置を講じるものとします。
- 2 事業所は、利用者に対するサービス提供により事故が発生した場合には、前条の規定に沿って対応するとともに、市町村等関係機関に連絡します。
 - 3 事業所は、別に定める事故等対策行動指針に準じ、事故発生時の対応、事故後の再発防止対策、又、事故未然防止の対応等について協議し、利用者の安全性の維持確保に努めます。又、事業所の責任により利用者に生じた損害については、速やかにその損害を賠償いたします。ただし事業所は、自己の責に帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。
 - 4 事業所は、前項の事故の状況及び事故に際してとった処置を記録するものとします。

第7章 苦情処理体制

(苦情処理)

- 第15条 社会福祉法第82条に規定する苦情解決体制を整備するため、社会福祉法人大石ヶ原会に福祉サービス向上委員を置き、事業所に苦情受付担当者及び苦情解決責任者を設置し、別に定める規定により事業所の福祉サービスの向上に努めるものとします。

第8章 運営についての留意事項

(その他運営についての留意事項)

- 第16条 事業所は、訪問介護員等の質的向上を図るため、研修の機会を設けるとともに、また業務体制を整備します。
- 一 研修については、別途法人の研修企画委員会の要項に準ずることとする。
 - 二 職員の勉強会についても、上記と同様とする。
 - 2 訪問介護員等は業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持します。
 - 3 訪問介護員等は業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、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べき旨を、採用時等に職員就業規則に基づき、誓約することとします。
 - 4 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は社会福祉法人大石ヶ原会と事業所長(施設長)との協議に基づくこととします。なお、この規程に定めのない事項については、法令の定めるところ又は一般の慣習によることとします。

附 則

この規程は、平成29年10月1日より施行する。
令和5年5月11日 一部改正。

苦情処理の受付について

南吉成ヘルパーステーションにおける苦情の受付

(1) 南吉成ヘルパーステーションにおける苦情やご相談は、以下の専用窓口で受け付けます。

① 事業所名

【法人名】 社会福祉法人 大石ヶ原会
【施設名】 南吉成ヘルパーステーション
【所在地】 〒989-3204 仙台市青葉区南吉成7丁目14-1
【連絡先】 TEL 022-719-1717 (代表)
TEL 022-719-1720 (直通)

② 苦情受付窓口 (担当者)

【職名】 サービス提供責任者
【氏名】 峯田 京子

③ 苦情解決責任者

【職名】 所長
【氏名】 西島 淳武

④ 第三者委員

【職名】 福祉サービス向上委員
南吉成拠点担当
【氏名】 國井 恵子 TEL 080-1699-3661
中田 年哉 TEL 080-1699-4239
松森拠点担当
【氏名】 白澤 禎子 TEL 080-1697-4587

⑤ 受付時間 毎週月曜日～金曜日
9:00～18:00

(2) その他苦情受付機関

仙台市健康福祉局 介護事業支援課 居宅サービス指導係	所在地 仙台市青葉区国分町3丁目7番1号 TEL 022-214-8192 FAX 022-214-4443 受付時間 毎週月曜日～金曜日 8:30～17:00
青葉区役所 介護保険課介護保険係	所在地 仙台市青葉区上杉1丁目5番1号 TEL 022-225-7211 FAX 022-225-7721 受付時間 毎週月曜日～金曜日 8:30～17:00

<p>国民健康保険団体 連合会</p>	<p>所在地 仙台市青葉区上杉1丁目2番3号 T E L 022-222-7700 F A X 022-222-7260 受付時間 毎週月曜日～金曜日 8:30～17:00</p>
<p>宮城県社会福祉協議会 運営適正化委員会</p>	<p>所在地 仙台市青葉区本町3丁目7番4号 T E L 022-225-8476 F A X 022-265-4469 受付時間 毎週月曜日～金曜日 8:30～17:00</p>