

ハピネスケアステーション  
千葉県介護予防・日常生活支援総合事業における  
指定第一号訪問事業  
「介護予防訪問介護相当・生活援助型訪問サービス」

## 運営規程

### (事業の目的)

第1条 株式会社ハピネスが開設するハピネスケアステーション（以下「事業所」という）が行う千葉県介護予防・日常生活支援総合事業における指定第一号訪問事業「訪問介護相当サービス及び生活援助型訪問サービス」（以下「総合事業」という。）の事業（以下「事業」という）の適正な運営を確保する為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終了者（以下「訪問介護員等」という）又は千葉市長が別に定める研修の修了者等（以下「研修修了者等」という）が、要支援状態等にある利用者に対し、総合事業の円滑な運営管理を図るとともに、利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な総合事業の提供を確保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、要支援状態にある利用者に対し、日常生活に必要な家事等について、その利用者が可能な限りその者の居宅において、その状態を踏まえながら生活援助等の支援を行うことにより、利用者の生活機能の維持又は向上をめざすものとする。

2 事業の実施にあたっては、利用者の所在する市町村、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者、他の居宅サービス事業者、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携を図り、総合的なサービスに努めるものとする。

3 事業の実施にあたっては、利用者の状態等を踏まえながら、住民主体による支援等の多様なサービスの利用を促進し、生活援助等の支援を行うことにより、利用者の心身の機能回復を図り、もって生活機能の維持又は向上をめざすものとする。

4 前3項のほか、「千葉県介護予防訪問介護相当の事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める要綱」に定める内容を遵守し、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通りとする

(1) 名称 ハピネスケアステーション

(2) 所在地 千葉県千葉市若葉区桜木4丁目9番4号

### (営業日及び営業時間)

第4条 事業所の営業日及び営業時間は、次の通りとする

- (1) 営業日 月曜日 ～ 金曜日  
但し、祝祭日及び年末年始(12月29日～1月3日)は、休日とする
- (2) 営業時間 午前9時 ～ 午後6時
- (3) 営業時間外の連絡については電話等により常時可能な体制を整備する

### (職員の職種、員数、及び職務内容)

第5条 事業所における職員の職種、員数、及び職務の内容は次の通りとする

- (1) 管理者 1名(常勤)
  - ① 訪問介護員等および業務の管理を一元的に行う。
  - ② 事業所の従事者に対し遵守すべき事項について指揮命令を行う
- (2) 訪問事業責任者(常勤) 常勤1名(サービス提供責任者と兼務)
  - ① 利用の申込みに係る調整
  - ② 介護予防訪問介護相当サービス及び生活援助型訪問サービス計画書の作成
  - ③ 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等への出席、利用者に関する情報の共有等居宅介護支援事業所等との連携
  - ④ 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、利用者の状況についての情報を伝達し、業務実施状況の把握
  - ⑤ 訪問介護員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
- (3) 訪問介護員等 常勤換算計算で2.5人以上(訪問事業責任者を含む)
  - ① 介護予防訪問介護相当サービスの提供にあたる
  - ② 生活援助型訪問サービスの提供にあたる
- (4) 研修修了者等  
生活援助型訪問サービスの提供にあたる
- (5) 事務員 1名(他職と兼務)  
必要な事務を行う

### (事業の内容)

第6条 総合事業の内容は次の通りとする

- (1) 身体介護に関する支援

## (2) 生活援助に関する支援

### (利用料等)

第7条 事業を提供した場合の利用料の額は、「千葉県介護予防・日常生活支援総合事業第1号事業支給費の額等を定める要綱」上の額とし、そのサービスが法定代理受領サービスであるときは、利用者から本人負担分の支払いを受けるものとする。

2 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、実施地域を超えた地点から下記の額を実費徴収する。

(1) 公共交通機関を利用する場合 実費

(2) 自動車等の利用をする場合 1キロあたり30円

3 生活必需品の買物代行等に車を利用した場合は、1キロあたり30円を徴収する。

4 利用料等の支払を受けたときは、利用者又はその家族に対し、利用料について記載した領収書を交付する。

5 料金請求については、利用者又はその家族に対し、当該サービスの内容及び費用に関し契約時等に文書で説明した上で、その内容及び支払いに同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けるものとする。

6 利用者都合による当日キャンセルや連絡無しでのキャンセルについては1回について一律1,000円を徴収する。但し、体調不良などやむを得ない理由の場合は徴収しない。利用者の都合によるキャンセルが頻繁に起こる場合については、両方で協議のうえでキャンセル料を変更する。

7 介護保険外サービスをハピネスサポートと呼び1時間まで3,000円、1時間以降は30分毎に1,500円を徴収する。

### (通常の事業の実施地域)

第8条 通常の営業実施地域は、千葉県若葉区とする

### (苦情処理)

第9条 利用者に提供した指定訪問介護及び総合事業に対する利用者及びその家族からの苦情等の相談に迅速かつ適切に対応するために必要な措置を講じるものとする。

### (ハラスメント処理)

第10条 利用者に提供した指定訪問介護及び総合事業に対する利用者及びその家族からのハラスメント等の相談に迅速かつ適切に対応するために必要な措

置を講じるものとする。

2 事業所におけるセクシャルハラスメントやパワー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。また、総合事業の提供に係る利用者やその家族からのカスタマーハラスメントについても適切な対応に努める。

#### **(緊急時の対応)**

第11条 訪問介護員等は、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、その他緊急事態が生じたときは、速やかに緊急搬送等の必要な措置を講じるものとする

#### **(事故発生時の対応)**

第12条 利用者に提供した総合事業の提供により事故が発生した場合は、利用者の所在する市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡するとともに必要な措置を講じるものとする

2 前項に関する事故状況及び処置等について記録を行い、再発を防ぐ為の対策を講じるものとする。

3 利用者に対するサービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合には損害賠償をすみやかに行うものとする。但し、事業者が故意または過失によらない場合はこの限りではない。

#### **(個人情報保護)**

第13条 事業所は、利用者及びその家族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ダンス」を遵守し適切な取り扱いに努めるものとする

2 事業所が得た利用者又はその家族の個人情報については、事業所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利用者及びその家族の同意をあらかじめ文章により得ることとする。

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するものとする。

4 事業所は訪問介護員等に、業務上知り得た利用者又はその家族の個人情報を保持させるため、退職後においても、これらの個人情報を保持すべき旨を雇用時の契約内容とする。

#### **(虐待の防止のための措置に関する事項)**

第14条 本事業所は、利用者の人権の擁護、虐待等の発生又はその再発を防

止する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（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）を定期的開催するとともに、その結果について従事者に周知徹底すること
- 2 虐待防止のための指針を整備すること
- 3 管理者は虐待を防止するための従事者に対する定期的な研修を実施し記録する（年1回、新規採用時）
- 5 前項に掲げる措置を適切に実施するための担当者を定めることとする。
- 6 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護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、すみやかに、これを市町村に通報するものとする。
- 7 その他、虐待防止のために必要な措置

#### **（身体拘束の禁止）**

第15条 事業者は、利用者又は他の利用者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は行わない。やむを得ず身体拘束を行う場合には、本人又はその家族に対し、身体拘束の内容、理由、期間等について説明し同意を得たうえで、その容態及び時間、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を記録するものとする。

#### **（感染症の予防及びまん延の防止の措置に関する事項）**

第16条 事業所は総合事業において感染症が発生し、又はまん延しないように次の措置を講ずるものとする

- 1 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）をおおむね六月1回以上開催するとともに、その結果について従事者に周知徹底をする
- 2 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 管理者は感染症の予防及びまん延の防止のための従事者に対する定期的な研修（年1回、新規採用時）及び訓練（年1回）を実施し記録する
- 4 訪問介護員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

#### **（業務継続計画（BCP）の策定等）**

第17条 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する総合事業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（年1回、新規採用時）及び訓練（年1回）を定期的実施するものとする

3 事業所は、定期的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

#### **（事業の廃止又は休止の届出及び便宜の提供）**

第18条 事業所は、事業を廃止又は休止しようとするときは、その廃止日又は休止日の一月前までに、次に掲げる事項を千葉市へ届け出なければならない。

（1）廃止又は休止しようとする年月日

（2）廃止又は休止しようとする理由

（3）現にサービスを受けている者に対する措置

（4）休止しようとする場合にあっては休止の予定期間

#### **（その他の運営についての留意事項）**

第19条 事業所は、総合事業の質の評価を行い、常にその

改善を図ることとし、業務の執務体制についても検証、整備する

2 事業所は、訪問介護員の質的向上を図る為に研修の機会を設けるものとする

3 千葉市条例に従い総合事業に関する記録を整備しその完結の日から5年間保存するものとする

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株式会社ハピネスとハピネスケアステーションの管理者と協議に基づいて定めるものとする