

訪問介護
介護型ヘルプサービス
生活支援型ヘルプサービス
運営規程

医療法人同仁会（社団）

ヘルパーステーション マム

法人の理念

人々が心身ともに健康で
尊厳を持って
効果的に人生を全うできることに
貢献します

指定訪問介護事業の目的

第1条 医療法人同仁会（社団）ヘルパーステーション マム（以下「事業所」という。）が行う指定訪問介護、介護型ヘルプサービス、生活支援型ヘルプサービス（以下「事業」という。）が、要介護状態もしくは要支援状態にある高齢者又は事業対象者に対し、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、利用者の生活機能の維持又は向上を目指すものとする。

運営の方針

- 第2条 事業所は、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。
- 2 事業の実施に当たっては、地域との結びつきを重視し、かかりつけ医、関係市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター及びその他の居宅サービス事業者、並びに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 事業所は、介護保険法その他の法令、「京都市介護保険法に基づく事業及び施設の人員、設備及び運営の基準等に関する条例（平成25年1月9日京都市条例第39号）」「京都市介護予防・日常生活支援総合事業実施要綱」「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）等に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。
- 4 事業所は、上司や同僚、利用者やその家族等からのハラスメントの防止のための雇用管理上の措置を講じるものとする。

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、次のとおりとする。

- (1) 名 称 医療法人同仁会（社団）ヘルパーステーション マム
所在地 京都市南区唐橋羅城門町37番地5の2
京都メディックスビル東館2階
- (2) 電話番号 075-694-6622

従業者の職種、員数及び職務内容

第4条 事業所に勤務する従業者の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

- (1) 訪問介護、介護型ヘルプサービス
- ①管 理 者 1人（常勤兼務1人）
管理者は、事業所の従業者の管理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 2人以上(うち1人以上は常勤職員を配置する。)
サービス提供責任者は、事業所に対する指定訪問介護、介護型ヘルプサービスの利用の申込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、訪問介護計画、又は介護型ヘルプサービス計画の作成等を行う。

③訪問介護員 常勤換算方法で2.5人以上
訪問介護員は、訪問介護、介護型ヘルプサービスの提供に当たる。

(2) 生活支援型ヘルプサービス

①管理者 1人(常勤兼務1人) (1)の管理者が兼務
管理者は、事業所の従業者の管理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訪問事業責任者 2人以上 (1)のサービス提供責任者が兼務
訪問事業責任者は、事業所に対する指定生活支援型ヘルプサービスの利用の申込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、生活支援型ヘルプサービス計画の作成等を行う。

③訪問介護員 2人以上 (1)の訪問介護員が兼務
訪問介護員は、生活支援型ヘルプサービスの提供に当たる。

営業日及び営業時間等

第5条 事業所の営業日及び営業時間等は、次のとおりとする。

(1) 営業日 月曜日から土曜日までとする。

ただし、12月31日から1月3日までを除く。

(2) 営業時間 8時30分から17時30分までとする。

※上記時間の前後30分程度は要相談とする。

通常の事業の実施地域

第6条 通常の事業の実施地域は京都市南区(八条通以南、祥鳥橋通以北、桂川以東、堀川通以西)の区域とする。その他地域においては相談に応じる。

事業の内容及び利用料等

第7条 事業の内容は次に掲げるものとし、事業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もしくは京都市長が定める額によるものとし、当該事業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。

(1) 身体介護

(2) 生活援助

2 当日の8時30分までに連絡のないキャンセルはキャンセル料を徴収する。

(ただし、1項の費用であって、月額で算定するものは除く。)

3 利用料等の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書で説明をしたうえで、支払いに同意する旨の文書に署名を受けることとする。

4 利用料等の支払いを受けたときは、その内容について記載した領収書を交付するものとする。

5 事業所は、正当な理由なくサービス提供を拒まない。

サービス利用に当たっての留意事項

第8条 当事業所の利用に当たっての留意事項は次のとおりとする。

- (1) サービス利用の際には、介護保険被保険者証を提示する。
- (2) サービス利用中の喫煙、飲酒は行わない。
- (3) 当事業所の職員等に対して、宗教活動、政治活動は行わない。
- (4) 利用者、その家族や関係者は、当事業所、当事業所の職員等に対して、窃盗、暴行、暴言、誹謗中傷その他の背信行為又は反社会的行為を行わない。

緊急時等における対応方法

第9条 従業者は、サービスの提供を行っているときに、利用者の病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかにかかりつけ医師又はあらかじめ定めた協力医療機関、担当介護支援専門員等に連絡する等、必要な措置を講じるものとする。

- 2 利用者に対するサービスの提供中に事故が発生した場合は、京都市、関係市町村、利用者の家族及び利用者に係る居宅介護支援事業者又は地域包括支援センター等に連絡するとともに、必要な措置を講じるものとする。
- 3 事業所は、事故の状況や事故に際してとった行為について、記録するとともに、事故発生の原因を解明し、再発防止のための対策を講じるものとする。
- 4 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、損害賠償を速やかに行うものとする。

苦情処理

第10条 サービスの提供に係る利用者や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ずるものとする。

- 2 事業所は、提供したサービスに関し、国又は地方公共団体が行う調査に協力するとともに、国又は地方公共団体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 事業所は、提供した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。
- 4 事業所は、サービスに関する相談や苦情の受付を行う。

窓口 医療法人同仁会(社団) ヘルパーステーション マム

担当 サービス提供責任者

電話 075-694-6622

- 5 苦情処理の体制及び手順は次のとおりとする。

- (1) 苦情や要望を受けた窓口担当者は、起こったことを整理しながら傾聴する。
- (2) 窓口担当者と管理者が苦情内容の検討に入る。
- (3) 苦情の原因について事実確認し、解決に向けた対応をする。
- (4) 苦情申立人に説明・解決を図る。
- (5) 担当者は、苦情の内容を整理し、「苦情報告書」に概要及び対応結果を記載する。

(6) 担当者と管理者は、苦情内容の検討・分析を行い、原因・理由・対応等を職員に周知し、事業所内で情報共有し再発の防止に努める。

6 事業所以外の介護保険相談窓口は、【別添資料1】のとおり。

感染症対策及び非常災害対策

第11条 感染症や、災害が発生した場合の業務継続に向けた計画等の策定、研修の実施、訓練(シミュレーション)の実施を行う。

2 感染症対策として委員会を開催、指針を整備し、研修・訓練(シミュレーション)を実施する。

3 防火管理者又は火気・消防等についての責任者を定め、消火・避難訓練を年2回以上、水害を想定した避難訓練を定期的に行い、避難、救出その他必要な訓練を行う。

4 非常災害対策としての訓練の実施にあたって、地域住民の参加が得られるよう連携に努める。

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、利用者に対する指定居宅介護支援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、必要な研修及び訓練を定期的の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。

個人情報の保護

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」及び厚生労働省が作成した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し適切に取り扱うものとする。

2 事業所が取り扱う利用者及び家族等の個人情報については、【別添資料2】『医療法人同仁会(社団)介護事業部における個人情報の利用目的』のとおりとし、利用者又は、家族等の個人情報を用いる場合は、あらかじめ文章で同意を得るものとする。

虐待の防止

第14条 事業所は、利用者の尊厳の保持・人格の尊重が達成されるよう、事業所における虐待の防止に関する措置を講じる。

(1) 高齢者の尊厳保持・人格尊重に対する配慮を、常に心がけながらサービスの提供に当たるよう、従業者に研修等を行い、委員会を設置し、指針の整備、その内容について従業者に周知を図り、虐待の未然防止に努める。

- (2) 虐待等を早期発見できるように必要な措置を取り、利用者及びその家族からの虐待等に係る相談、利用者から市町村への虐待の届け出について、適切な対応をする。
- (3) 虐待が発生した場合には、速やかに市町村の窓口に通報し、市町村等が行う虐待等に対する調査等に協力するよう努める。
- (4) 虐待等の防止・早期発見に加え、虐待等が発生した場合はその再発を確実に防止するための措置を実施する。

身体拘束

第15条 事業所は、原則として利用者に対して身体拘束を行わない。

- 2 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じる。
 - (1) 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その内容について従業員に周知を図るものとする。
 - (2) 身体拘束等の適正化のための指針を整備する。
 - (3) 身体拘束等の適正化のための研修を定期的に実施する。

その他運営についての留意事項

第16条 事業所は、従業者に対し、常に必要な知識の習得及び能力の向上を図るため研修（外部における研修を含む。）を実施する。なお、研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務体制を整備する。

- (1) 採用時研修 採用後3カ月以内
- (2) 継続研修 年2回以上
- 2 従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。
- 3 従業者であった者に、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、従業者との雇用契約の内容に含むものとする。
- 4 事業所は、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。
- 5 本事業所において感染症が発生、又は蔓延しないように必要な措置を講じるとともに、必要に応じ医療衛生企画課の助言、指導を求めるものとする。
- 6 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要な事項は、医療法人同仁会（社団）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

この規定は、平成29年4月1日から施行する。

この規定は、令和2年4月1日から施行する。

この規定は、令和3年4月1日から施行する。

この規定は、令和5年4月1日から施行する。

この規定は、令和5年6月26日から施行する。

この規定は、令和6年2月26日から施行する。

この規定は、令和6年4月1日から施行する。

この規定は、令和6年7月1日から施行する。

【別添資料Ⅰ】

介護保健相談窓口

名 称	電 話 番 号	住 所
京都府国民健康保険団体連合会 介護保険課 介護管理係 相談担当	075-354-9090	京都市下京区烏丸通四条下る水 銀屋町620番地COCON烏丸内
北区役所 保健福祉センター 健康長寿推進課 高齢介護保険担当	075-432-1366	京都市北区紫野東御所田町 33-1
上京区役所 保健福祉センター 健康長寿推進課 高齢介護保険担当	075-441-5107	京都市上京区今出川室町西入 堀出シ町285
左京区役所 保健福祉センター 健康長寿推進課 高齢介護保険担当	075-702-1071	京都市左京区松ヶ崎堂ノ上町 7-2
中京区役所 保健福祉センター 健康長寿推進課 高齢介護保険担当	075-812-2566	京都市中京区西堀川通御池下る 三坊堀川町521
東山区役所 保健福祉センター 健康長寿推進課 高齢介護保険担当	075-561-9187	京都市東山区清水5丁目 130-8
山科区役所 保健福祉センター 健康長寿推進課 高齢介護保険担当	075-592-3290	京都市山科区柳辻池尻町 14-2
下京区役所 保健福祉センター 健康長寿推進課 高齢介護保険担当	075-371-7228	京都市下京区西洞院塩小路上る 東塩小路町608-8
南区役所 保健福祉センター 健康長寿推進課 高齢介護保険担当	075-681-3296	京都市南区西九条南田町1-3
右京区役所 保健福祉センター 健康長寿推進課 高齢介護保険担当	075-861-1430	京都市右京区太秦下刑部町12
右京区 京北出張所 保険福祉第一担当	075-852-1815	京都市右京区京北周山町上寺田 1-1
西京区役所 保健福祉センター 健康長寿推進課 高齢介護保険担当	075-381-7638	京都市西京区上桂森下町 25-1
西京区役所洛西支所 保健福祉センター 健康長寿推進課 高齢介護保険担当	075-332-9274	京都市西京区大原野東境谷町 2-1-2
伏見区役所 保健福祉センター 健康長寿推進課 高齢介護保険担当	075-611-2279	京都市伏見区鷹匠町39-2
伏見区役所深草支所 保健福祉センター 健康長寿推進課 高齢介護保険担当	075-642-3603	京都市伏見区深草向畑町 93-1
伏見区役所醍醐支所 保険福祉センター 健康長寿推進課 高齢介護保険担当	075-571-6471	京都市伏見区醍醐大構町28

【別添資料2】

医療法人同仁会（社団） 介護事業部における個人情報の利用目的

1.法人内での利用

- ① 利用者様に提供する介護サービス
- ② 介護保険事務
- ③ 入院・退院・入所・退所及びサービスの利用開始・停止などの管理
- ④ 利用者様の診療のため、医師などの意見・助言を求める場合
- ⑤ 会計・経理事務
- ⑥ 介護事故などの報告
- ⑦ 利用者様への介護サービス向上
- ⑧ 介護実習への協力
- ⑨ 介護の質の向上を目的とした事例検討（教育・育成・研究）
- ⑩ その他、利用者様に係る管理運営業務

2.事業所外への情報提供としての利用

- ① 他の医療機関、居宅サービス事業者、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、公的機関との連携・照会及び照会への回答
- ② 業務委託
- ③ ご家族等への心身の状況説明
- ④ 審査支払機関へのレセプト（介護報酬請求明細）の提出
- ⑤ 審査支払機関又は保険者からの照会への回答
- ⑥ 損害賠償保険等に係る保険会社等への相談または届出等
- ⑦ その他、利用者様への介護保険事務に関する利用
- ⑧ 京あんしんネットご利用の際、関係者との情報共有

3.その他の利用

- ① 介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
- ② 外部監査機関への情報提供
- ③ 当施設、事業所内において行なわれる看護、介護、社会福祉士、リハビリ職等、学生の実習への協力
- ④ 学会・研究会等での事例研究発表等
- ⑤ 施設イベントなどの写真を SNS（Facebook、Instagram、TikTok 等）、ホームページ、パンフレット、広報誌や施設内ポスターなどへの掲載（利用者様、ご家族等）
- ⑥ 利用者様が他の事業所と連携する場合（入院、転所、退所など）、また別のサービス等に移行する場合、ご家族等の個人情報の提供

【付記】

1. 上記の内容に同意いただける場合は、「個人情報利用同意書」にサインをお願いします。
2. 上記のうち、同意しがたい事項がある場合には、その旨お申し出下さい。
3. これらのお申し出は後からいつでも撤回、変更することが可能です。

医療法人同仁会（社団） 介護事業部