

# 運営規定

ホットラインサポート  
センターつみき

居宅介護支援事業所  
同行援護支援事業所

## 目 次

第 1 条	事業の目的
第 2 条	運営方針
第 3 条	事業所の名称等
第 4 条	職員の職種、員数及び職務の内容
第 5 条	営業日及び営業時間
第 6 条	障害福祉サービスの内容及び主たる対象者
第 7 条	利用者から受領する費用の額等
第 8 条	通常の事業の実施地域
第 9 条	緊急時等における対応方法
第 10 条	苦情解決
第 11 条	利用者の人権の擁護、虐待の防止等
第 12 条	地域生活支援拠点等の機能
第 13 条	その他運営に関する重要事項
附 則	

(事業の目的)

第1条 社会福祉法人つみきハウス（以下「法人」という。）が設置運営する「ホットラインサポートセンターつみき」（以下「事業所」という。）が行う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規定する指定障害福祉サービス事業（以下「事業」という。）について、そ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、当該事業所の従業者が支給決定を受けた利用者に対し、適正な事業を提供することを目的とする。

(運営の方針)

第2条 この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ができるよう当該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、洗濯及び掃除等の家事、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 事業の実施にあたっては、地域や家庭との結びつきを重視した運営を行い、利用者の所在する市町、他の障害福祉サービス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の密接な連携に努めるものとする。
- 3 事業にあたっては、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て、利用者の必要な時に必要な障害福祉サービスの提供ができるものとする。
- 4 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業員に対し、研修を実施する等の措置を講ずる。

(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 ホットラインサポートセンターつみき
- (2) 所在地 福井県小浜市後瀬町13号1番11

(職員の職種、員数及び職務の内容)

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

- (1) 管理者 1名（常勤職員）  
管理者は、従業者の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、自らも障害福祉サービスの提供に当たるものとする。
- (2) サービス提供責任者 1名以上（うち、1名管理者兼務）  
サービス提供責任者は、居宅介護計画（障害福祉サービスにあたっては個別支援計画）を作成し、利用者又はその家族にその内容を説明するほか、事業所に対する障害福祉サービスの利用の申込に係る調整、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 4名以上（非常勤職員4名以上）  
従業者は、障害福祉サービスの提供に当たる。

(4) 事務職員 1名(常勤職員)

必要な事務処理を行う。

(営業日及び営業時間)

第5条 本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 月曜日から金曜日までとする。  
但し、国民の祝日、法人の定める休日を除く。
- (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) 電話等により常時連絡が可能な体制とする。

(指定障害福祉サービスの内容)

第6条 本事業で行う障害福祉サービスの内容は、次のとおりとして身体障害者、知的障害者を対象として提供する。

(1) 個別支援計画の作成

イ 利用者への情報提供

個別支援計画作成にあたっては、利用者及び家族に対し、当該地区における指定障害福祉サービス事業者等の名簿、サービス内容、利用料等の情報を提供し、利用者又はその家族がサービスの選択を可能となるように支援する。

ロ 利用者の実態把握

サービス提供責任者は、個別支援計画作成にあたって、利用者の有している能力、提供を受けているサービス等、そのおかれている環境等の評価を通じて利用者が現に抱える問題点を明らかにし、利用者が自立した日常生活を営むことができるように支援し、解決すべき課題を把握しなければならない。

ハ 個別支援計画の原案作成

サービス提供責任者は、利用者及び家族が指定した場所において、サービスの希望並びに利用者について把握された課題に基づき、当該地域における障害福祉サービス等の対象サービスを提供する上での留意点を盛り込んだ個別支援計画の原案を作成する。

ニ 利用者の同意

サービス提供責任者は、利用者又はその家族に対し、サービスの種類、内容、費用等について説明し、書面により同意を得る。

(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 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 衣服の洗濯、補修
- ③ 住居等の掃除、整理整頓
- ④ 生活必需品の買い物
- ⑤ その他必要な家事

(4) 通院時における介助に関する内容

- ① 身体介護を伴うもの
- ② 身体介護を伴わないもの

(5) 外出時における移動支援に関する内容

- ① 身体介護を伴うもの
- ② 身体介護を伴わないもの

(6) 外出時における同行援護に関する内容

- ① 身体介護を伴うもの
- ② 身体介護を伴わないもの

(利用者から受領する費用の額等)

第7条 本事業所が障害福祉サービスを提供した際は、支給決定障害者等から、法第29条第3項第2号に規定する政令で定める額（政令で定める額よりも、サービス提供に要した費用の1割相当額の方が低い場合は、1割相当額）の支払を受けるものとする。

2 法定代理受領を行わない障害福祉サービスを提供した際は、前項に定める利用者負担額のほか、当該指定障害福祉サービスにつき法第29条第3項第1項に規定する厚生労働大臣が定める基準により算定した費用の額（その額が現に当該指定障害福祉サービスに要した費用の額を超えるときは、当該指定障害福祉サービスに要した費用の額）の支払を受けるものとする。

3 第1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、利用者又は家族に対し、該当サービスの内容及び費用について説明を行い、利用者及び家族の同意を得るものとする。

4 第1項から第3項までの費用の支払を受けた場合は、当該費用に係る領収書を利用者に対して交付しなければならない。

(通常の事業の実施地域)

第8条 通常の事業の実施地域は、小浜市、敦賀市、若狭町、美浜町、おおい町、高浜町の区域とする。

(緊急時における対応方法)

第9条 従業者は、現に障害福祉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、医療機関への緊急搬送等の必要な措置を講ずるものとする。

(苦情解決)

第10条 提供した障害福祉サービスに関する利用者からの苦情に対し、迅速かつ適切に対応するため、苦情を受け付けるための窓口を設置するものとする。

- 2 本事業所は、提供した障害者福祉サービスに関し、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の規定により市町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町が行う調査に協力するとともに、市町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。

(身体拘束等の禁止)

第11条 事業所は、居宅介護支援、同行援護支援の提供に当たっては、利用者又は他の利用者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（以下「身体拘束等」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、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状態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）を定期的で開催するとともに、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ための指針を整備する。
  - (3) 従業員に対し、身体拘束の適正化のための研修を定期的実施する。

(利用者の人権の擁護、虐待の防止等)

第12条 本事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生またはその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講ずる。

- (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出来るものとする）を定期的で開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図る。
- (2) 事業所において、従業員に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施する。
- (3) 前2号に掲げる措置を適切に実施するための責任者を置く。

(地域生活支援拠点等の機能)

第13条 事業所は「障害福祉サービス等及び障害児通所支援等の円滑な実施を確保するための基本的な指針（平成18年度厚生労働省告示第395号）第一の二の3」に規定する地域生活支援拠点等として次の機能を担う。

## 1 緊急時の受入、対応

(その他運営に関する重要事項)

- 第14条 本事業所は、利用者に対し適切な障害者福祉サービスを提供できるよう、従業員の勤務体制について整備するとともに、従業員の資質向上のために随時研修の機会を設けるものとする。
- 2 従業員は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又は家族の秘密を漏らしてはならない。
  - 3 従業員であった者に、業務上知り得た利用者又は家族の秘密を保持するため、従業員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、従業員との雇用契約の内容に含むものとする。
  - 4 利用者に対する障害福祉サービスの提供により、事故が発生した場合には、速やかに保険者、利用者の家族等に連絡を行うとともに必要な措置を講ずるものとする。
  - 5 利用者に対する障害福祉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。
  - 6 本事業所は、従業員、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備するとともに、当該記録を完結の日から5年間保存しなければならない。
  - 7 この事業の一部を出張所において行う場合においても、この運営規程の各条項の適用を受けるものとする。
  - 8 この規程で定める事項のほか、運営に関する重要事項は、法人と本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。

この規程は、平成23年10月 1日から施行する。

この規程は、平成24年10月 1日から施行する。

この規程は、平成25年 4月 1日から施行する。

この規程は、平成27年10月 1日から施行する。

この規程は、平成29年10月25日から施行する。

この規定は、令和 3年 9月 1日から施行する。

この規定は、令和 4年 4月 1日から施行する。