

定期巡回・随時対応型訪問介護看護（連携型）

定期巡回 介護支援センター愛

運 営 規 程

株式会社プログレス

(目的)

第1条 この規程は、株式会社プログレスが開設する指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所 定期巡回 介護支援センター愛（以下「事業所」という。）が行う指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業（以下「事業」という。）の人員及び管理運営に関する必要な事項を定め、事業の円滑な運営を図ることを目的とする。

(運営の方針)

第2条 事業所は、利用者が要介護状態となった場合においても、その利用者が尊厳を保持し、可能な限りその居宅において、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、定期的な巡回又は、随時通報によりその者の居宅を訪問し、入浴、排せつ、食事等の介護、日常生活上の緊急時の対応その他、安心してその居宅において生活を送ることができるようにするための援助を行うとともに、その療養生活を支援し、心身の機能の維持回復を目指すものとする。

2 事業所は、提供する事業の実施に当たり、事業の質の評価を行うとともに、定期的に外部の者の評価を受けて、それらの結果を公表し、常にその改善を図るものとする。

(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 定期巡回 介護支援センター愛
- (2) 所在地 鹿児島県鹿児島市吉野2丁目13-13

(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する。

- (1) 管理者 1名（常勤兼務）
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。
管理者は、当該サービス事業所の従業者に運用基準の規程を厳守させるため必要な指揮命令を行うとともに、自らも事業の提供に当たる。
- (2) オペレーター サービス提供時間帯を通じて1人以上（1人以上は常勤）
オペレーターは、利用者又はその家族等からの通報を受け、通報内容等を基に相談援助又は、訪問介護員等の訪問若しくは看護師等による対応の要否等の判断を行う。
- (3) 定期巡回サービスを行う訪問介護員等 サービス提供を行うために必要数以上 定期的に利用者の居宅を巡回し、サービス提供を行う。
- (4) 随時訪問サービスを行う訪問介護員等 サービス提供時間帯を通じて1人以上 オペレーターから要請を受け、利用者宅を訪問しサービス提供を行う。
- (5) 計画作成責任者 1人以上 利用申し込みに係る調整及び援助の方向性・目標、サービスの具体的内容、日時、所要時間、担当ヘルパーの氏名等、定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成を行う。

(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 365日とする。
- (2) 営業時間 24時間体制とする。

(事業の内容)

第6条 事業の内容は次のとおりとする。

- (1) 定期巡回サービス
訪問介護員等が、定期的に利用者の居宅を巡回し日常生活上の世話をを行う。
- (2) 随時対応サービス
あらかじめ利用者の心身の状況、その置かれている環境等を把握した上で、利用者又はその家族等からの通報を受け、通報内容等を基に相談援助又は、訪問介護員等の訪問若しくは看護師等による対応の要否等を判断する。
- (3) 随時訪問サービス
随時対応サービスにおける訪問の要否等の判断に基づき、訪問介護員等が利用者の居宅を訪問し日常生活上の世話をを行う。
- (4) 訪問看護サービス
連携先の訪問看護師等が利用者の居宅を訪問して行う療養上の世話又は必要な診療の補助を行う。

(利用料その他の費用の額)

第7条 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によるものとし、法定代理受領サービスであるときは、利用料のうち本人負担分については、各利用者の負担割合に応じた額の支払いを受けるものとする。

- 2 前項の費用の支払を受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書で説明した上で、支払に同意する旨の文書に署名または記名を受けるものとする。
- 3 次条に定める通常の事業の実施区域以外の地域に居住する利用者に対して、事業を行う場合の交通費（自動車を使用した場合）別表に定める費用を徴収するものとし、費用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上で、支払いに同意する旨の文書に署名（記名押印）をうけるものとする。
- 4 利用料の支払は、下記の方法により、指定の期日までに受けるものとする。
 - (1) 口座引落とし
 - (2) 銀行口座振込
 - (3) 現金

(通常の事業の実施地域)

第8条 通常の事業の実施地域は、鹿児島市（事業所から概ね車で片道15分内の地域）とする。

(緊急時の対応)

第9条 事業所は、現に事業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、速やかに主治の医師に連絡する等の措置を講じるものとする。

- 2 従業者が、看護職員である場合には、必要に応じて臨時応急の手当てを行うものとする。

(事故発生時の対応)

- 第10条 事業所は、利用者に対する事業の提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じるものとする。
- 2 事業所は、事故の発生又はその再発を防止するため、次の措置を講じるものとする。
 - (1) 事故が発生した場合の対応、報告の方法等が記載された事故発生の防止のための指針を整備するものとする。
 - (2) 事故が発生した場合又はそれに至る危険性がある事態が生じた場合に、当該事実が報告され、その分析を通じた改善策について、従業者に周知徹底を図る体制を整備するものとする。
 - (3) 事故発生の防止のための委員会及び従業者に対する研修を定期的に行うものとする。
 - 3 事業所は、事故の状況及び事故に際して採った措置について記録するものとする。
 - 4 事業所は、利用者に対する事業の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行うものとする。

(合鍵の管理)

- 第11条 鍵は預からない。利用者宅でキーボックスを準備していただき、その中に鍵を保管する。
- 2 キーボックスの取扱いについて説明した上で、その管理を厳重に行うとともに、管理方法、紛失した場合の対処方法等について、理解しやすいように説明を行うものとする。

(手続きの説明及び同意)

- 第12条 事業所は、事業の開始に際し、予め利用申込者又はその家族に対し、運営規程の概要、従業者の勤務体制その他利用申し込みのサービスの選択に資すると認められる重要事項を記した文書を交付して説明を行い、当該事業の開始について利用申込者の同意を得るものとする。
- 2 事業所は、利用申込者又はその家族からの申し出があった場合には、文書の交付に代えて、電磁的方法により提供することができるものとする。

(サービス提供の拒否)

- 第13条 事業所は、正当な理由なく事業の提供を拒んではならないものとする。

(サービス提供困難時の対応)

- 第14条 事業所は、当該事業所の通常の実施地域を勘案し、利用申し込みに対し自ら適切なサービスを提供することが困難であると認めた場合は、当該利用申込者に係る指定居宅介護支援事業者へ連絡し、適当な他の指定介護サービス事業所の紹介その他の必要な措置を速やかに講じるものとする。

(秘密保持)

第15条 事業所の職員は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らさないものとする。

2 事業所の従業者であった者が、正当な理由なく、その業務上知り得た利用者又は家族の秘密を漏らすことのないよう、必要な措置を講じるものとする。

3 事業所は、サービス担当者会議において、利用者の個人情報を用いる場合は、利用者の同意を利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を予め文書により得ておかなければならないものとする。

(苦情処理)

第16条 事業所は、提供したサービスに係る利用者及び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じものとする。

2 事業所は、苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録するものとする。

3 事業所は、提供したサービスに関し、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、利用者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、市町村からの指導又は助言を受けた場合においては、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、市町村からの求めがあった場合には、市町村からの指導又は助言に基づく改善の内容を市町村に報告するものとする。

5 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が行う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場合においては、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。

6 事業所は、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、国民健康保険団体連合会からの指導又は助言に基づく改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告するものとする。

(個人情報の保護)

第17条 利用者の個人情報を含むサービス計画、各種記録等については、関係法令及びガイドランス等に基づき個人情報の保護に努めるものとする。

2 また、個人情報の取扱いに関する利用者からの苦情については、苦情処理体制に基づき適切かつ迅速に対応するものとする。

(記録の整備) 第18条 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ものとする。

2 事業所は、利用者に対するサービス提供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。

(虐待に関する事項)

第19条 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため、次に掲げる措置を講じるものとする。

- (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業者に周知徹底を図る。
- (2) 虐待防止のための指針を整備する。
- (3) 従業者に対し、虐待防止のための研修を定期的実施する。
- (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、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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。

(身体的拘束その他の行動制限)

第20条 事業所のサービス提供にあたり、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、利用者に対し隔離、身体的拘束、薬剤投与その他の方法により利用者の行動を制限しないものとする。

2 利用者に対し隔離、身体的拘束、薬剤投与その他の方法により行動を制限する場合は、当該利用者及びその家族等に対し、事前に行動制限の根拠、内容、見込まれる期間について十分説明を行うものとする。

3 利用者に対し隔離、身体的拘束、薬剤投与その他の方法により行動を制限した場合には、次の事項を記録するものとする。

- (1) 利用者に対する行動制限を決定した者の氏名、行動制限の根拠、内容、見込まれる期間及び実施された期間
- (2) 前項に基づく利用者に対する説明の時期及び内容、その際のやりとりの概要
- (3) 前項に基づく利用者の家族等に対する説明の時期及び内容、その際のやりとりの概要

(業務継続計画の策定等)

第21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定期巡回・随時対応型訪問介護看護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。

(生産性向上の取り組み)

第22条 事業所は、利用者の安全、介護サービス質の確保と、介護現場における生産性の向上のための以下の取り組みに努めていくものとする。

- (1) テレワークの取扱い等の介護サービスの質の確保と職員負担軽減の取り組み

- (2) 見守り機器等のテクノロジー導入による利用者の安全確保・職員間の役割の明確化など効率的なサービス提供への取り組み
- (3) 生産性向上ガイドラインに基づいた継続的な改善活動の取り組み

(衛生管理等)

第23条 事業所は、訪問介護員等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。

2 事業所は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

- (1) 事業所における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。
- (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。
- (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の防止のための研修及び訓練を定期的に実施する。

(その他運営に関する重要事項)

第24条 事業所は、利用者に対し適切なサービスを提供できるよう、従業者の勤務体制を定めておくものとする。

2 事業所は従業者の質的向上を図るための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1ヶ月以内
- (2) 継続研修 年12回

3 事業所は、適切な指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であつて業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより訪問介護員等の就業環境が害されことを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとする。

4 この規程に定める事項の外、法人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、令和7年4月1日より施行する。