

定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業
あずみ苑グランデ柳沢 運営規程

一、事業の目的及び運営の方針

第1条(事業の目的)

株式会社レオパレス21が開設する あずみ苑グランデ柳沢 (以下「事業所」という。)が行う連携型指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の事業(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、介護福祉士又は訪問介護員研修の修了者、その他政令で定める者(以下「訪問介護員等」という。)が、要介護状態にある高齢者に対し、適正な連携型指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供することを目的とする。

第2条(運営の方針)

- 1 連携型指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供にあたっては、要介護者の心身の特性を踏まえて、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の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 事業の実施にあたっては、関係市区町村、地域包括支援センター、地域の保健・医療・福祉サービス並びに居宅サービス事業者、居宅介護支援事業者との綿密な連携を図り、総合的なサービス提供に努めるものとする。
- 3 事業の提供にあたっては、指定訪問看護の提供を行う指定訪問看護事業所と連携することとする。

二、事業所の名称及び所在地

第3条(事業所の名称及び所在地)

事業を行う事業所の名称、所在地は次のとおりとする。

- * 名 称 : あずみ苑グランデ柳沢
- * 所在地 : 千葉県野田市柳沢52番地1

三、職員の職種、員数及び職務内容

第4条(職員の職種、員数等)

本事業所に勤務する職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。

職種		職員配置数	職務内容
管理者		1 名	本事業所の従業者及び業務の管理を一元的に行うものとし、従業者に運営基準を遵守させる為の必要な指揮命令を行う。
訪問介護員	定期巡回	必要数	定期的にお客様の居宅を巡回して日常生活の援助を行う。
	随時訪問	19 以上	オペレーターの要請を受け、お客様の居宅を訪問して日常生活の援助を行う。
オペレーター		12 以上	お客様やお客様のご家族等からの通報を受ける業務を行う。
計画作成責任者		訪問介護員、 看護職員、 オペレーター のうち1名	お客様の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、定期巡回サービス及び随時訪問サービスの目標、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定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成を行う。

第5条(定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成等)

- 1 お客様の心身の状況、希望及び置かれている環境を踏まえて、居宅サービス計画に沿った援助の目標、当該目標を達成するための具体的なサービス内容を記載した定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を作成するものとする。
- 2 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成にあたっては、その内容について、お客様又はその家族に説明し、お客様の同意を得るものとする。
- 3 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を作成した際には、当該定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画をお客様に交付するものとする。
- 4 お客様に対し、定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に基づいて各種サービスを提供するとともに継続的なサービスの管理、評価を行うものとする。

四、営業日及び営業時間

第6条(営業日)

本事業所の営業日は、 月曜日 から 金曜日 とする。
ただし、サービス提供日は、年中無休とする。

第7条(営業時間)

本事業所の営業時間は、24時間 とする。

五、事業所の利用定員

第8条(利用定員)

本事業所の利用定員は、 60 名とする。

お客様に対し、適切な定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供がなされるよう、利用定員の遵守を徹底するものとする。

六、事業の内容及び利用料その他の費用の額

第9条(連携型指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の内容)

本事業所が提供する定期巡回・随時対応型訪問介護看護の内容は、以下に記す通りとする。

これらのサービスは、居宅サービス計画等に沿って作成した定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に基づき、お客様に提供するものとする。

サービス種別	サービス内容
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て、入浴、排せつ、食事等といった日常生活上の世話をを行う。
随時対応サービス	オペレーターが通報を受け、利用者の状況に応じてサービスの手配を行う。
随時訪問サービス	オペレーターからの要請を受けて、随時、訪問介護員等が利用者の居宅を訪問して、入浴、排せつ、食事等といった日常生活上の世話をを行います。

第10条(利用料)

- 1 定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供した場合にお客様から支払いを受ける利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準額(介護報酬の告示上の額)によるものとする。尚、当該定期巡回・随時対応型訪問介護看護が法定代理受領サービスであるときは、介護保険負担割合証に記載の割合額とする。

- 2 前項の利用料のほか、次に掲げる項目について別に利用料を徴収するものとする。

(1) 運営基準(省令)で定められた「その他の費用」(全額自己負担)

区分	金額	内容の説明
交通費	1km 14 円	通常の事業の実施地域を越えた地点から左記料金に基づき算定

(2) 通常のサービス提供の範囲を超える保険外の費用(全額自己負担)

区分	金額	内容の説明
複写物の交付	1枚 11 円	お客様の希望により交付した場合

- 3 お客様の希望により法定代理受領サービスに該当しない訪問介護等のサービスを提供する際には、サービスに係る費用が全額お客様の負担になること等を十分に説明し実施する。

- 4 前項の費用の支払いを受ける場合には、あらかじめお客様又はそのご家族に対し、当該サービスの内容及び費用について文書で説明を行い、お客様の同意を得るものとする。

- 5 本事業所はお客様の都合により定期巡回サービス利用が中止されたとき、以下のキャンセル料を徴収する場合がある。

時期	キャンセル料
サービス利用日の前日17:30までの連絡	無料
サービス利用日の前日17:30以降の連絡	1日の介護報酬に係る費用のうち自己負担分の100%

七、通常の事業の実施地域

第11条(通常の事業の実施地域)

本事業所が提供する定期巡回・随時対応型訪問介護看護の通常の実施地域は、以下のとおりとする。

野田市(柳沢)

八、サービス利用にあたっての留意事項

第12条(訪問介護員等の交代)

- 1 サービス提供にあたっては、複数の訪問介護員等が交代してサービスを提供するものとする。
- 2 選任された訪問介護員等の交代をお客様が希望する場合には、当該訪問介護員等が業務上不適当と認められる事情、その他交代を希望する理由を明らかにして、本事業所に対して訪問介護員等の交代を申し出ることが出来るものとする。但し、お客様から特定の訪問介護員等の指名は出来ないものとする。
- 3 訪問介護員等を交代する場合は、お客様及びそのご家族等に対して、サービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとする。

第13条(サービス実施時の留意事項)

- 1 第9条(連携型指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の内容)に定められたサービス以外の業務を、本事業所に依頼することは出来ないものとする。
- 2 訪問介護員等に対する指示・命令は、すべて本事業所が行うものとする。
- 3 サービスの実施の為に必要な備品等及び水道・ガス・電気・電話等の費用は、お客様が負担するものとする。
- 4 生活援助として取り扱う少額の金銭の取扱い以外の取扱いは、しないものとする。

第14条(サービス内容の変更)

サービス利用当日にお客様の体調不良等の理由で、予定されていたサービスの実施が出来ない場合は、サービスの内容の変更を行うものとする。

第15条(訪問介護員等の禁止行為)

訪問介護員等は、お客様に対するサービス提供にあたって、次に該当する行為は行わない。

- (1) 医療行為(社会福祉士及び介護福祉士法に定義されている行為を除く)
- (2) お客様若しくはそのご家族等からの物品等の授受
- (3) お客様のご家族等に対するサービスの提供
- (4) 飲酒及び喫煙
- (5) お客様若しくはそのご家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
- (6) その他、お客様若しくはそのご家族等に行う迷惑行為

第16条(虐待防止に関する事項)

本事業所は、虐待の発生を防止するため、以下の措置を講じるものとする。

- (1) 指針の策定及び掲示等
『利用者への虐待は人権侵害であり、犯罪行為である』と認識し、関係法令に基づき虐待の禁止、予防及び早期発見を徹底するため、指針を策定し、施設内に掲示または備え付けの書面(紙ファイル等)、電子機器による電磁的記録の供覧等により公表するものとする。
- (2) 委員会の開催
虐待防止及び早期発見への組織的対応を図ることを目的に「虐待防止検討委員会」を設置し、年4回委員会を開催し、次に掲げる事項について協議するものとする。
 - ① 虐待防止のための指針、マニュアル等の整備及び職員への周知に関することとする。
 - ② 職員の人権意識を高めるための研修計画の策定に関することとする。
 - ③ 虐待予防、早期発見に向けた取り組みに関することとする。
 - ④ 虐待が発生した場合に、その対応に関することとする。
 - ⑤ 虐待の原因分析と再発防止策に関することとする。
- (3) 研修の実施
指針に基づき、虐待防止に関する研修を年2回の実施することとする。
- (4) 虐待防止に関する担当者は管理者とする。

第17条(身体的拘束の禁止)

- (1) 指針の策定
身体的拘束禁止のための指針を策定し、お客様又は他のお客様等の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他お客様の行動を制限する行為は行わないこととする。なお、緊急やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、事前にお客様又はそのご家族等に説明を行い、内容及び時間、その際のお客様の心身の状況、緊急やむを得なかった理由を記録するものとする。
- (2) 委員会の開催
身体的拘束禁止に関して組織的対応を図ることを目的に「身体的拘束禁止委員会」を設置し、年4回委員会を開催し、次に掲げる事項について協議するものとする。
 - ① 緊急やむを得ず身体的拘束を行わなければならない場合に、その対応に関することとする。
 - ② 身体的拘束禁止対応策の担当者から、前回委員会の議事録及び身体的拘束の解除に向けての経過観察記録に関することとする。
 - ③ 身体的拘束の状況等を集計・分析し、身体的拘束の発生原因や結果等のとりまとめに関することとする。
 - ④ 緊急をやむを得ず身体的拘束等を行なっている場合については、解除に向けた対策に関することとする。
- (3) 研修の実施
指針に基づき、身体的拘束禁止に関する研修を年2回の実施するものとする。

九、指定訪問看護事業者との連携

第18条(指定訪問看護事業者との連携)

- 1 本事業所は、利用者に対して指定訪問看護の提供を行う指定訪問看護事業者と連携しなければならないこととする。
- 2 本事業所は、連携する指定訪問看護事業者から、次に掲げる項目について必要な協力を得るものとする。
 - (1) 利用者に対するアセスメント
 - (2) 随時対応サービスの提供に当たっての連携体制の確保
 - (3) 介護・医療連携推進会議への参加
 - (4) その他必要な指導及び助言

十、緊急時に於ける対応方法

第19条(事故発生時及び緊急時の対応)

サービス提供中に容態の急変等の緊急事態や事故が発生した場合は、下記の方法で対応することとする。

- (1) サービス提供中に事故が発生、又は容態の急変等の緊急事態が発生した場合は、事前の打ち合わせに沿って連絡することとする。(主治医・救急隊・緊急連絡先(ご家族等)・介護支援専門員・行政機関・その他)
- (2) 急を要する場合は、事業所の判断により救急車を要請し、事後報告となる場合もあり得る。
- (3) 必要に応じて、警察、消防、市区町村、その他関連機関への連絡をするものとする。
- (4) 事故再発防止策として、事故報告書に基づき調査・検討をし、防止策を講じるものとする。
- (5) 施設内の会議に事故事例を提出し、再発の防止に努めるものとする。

十一、やむを得ない事情により、合鍵を預かる場合

第20条(合鍵の管理)

サービスの提供にあたり、やむを得ずお客様から合鍵を預かる必要がある場合には、書面によりその取扱方法について説明し、合鍵を預かることに同意を頂いた上で管理します。

十二、その他運営に関する重要事項

第21条(職員の研修)

本事業所は、訪問介護員等の質的向上を図る為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。

- | | |
|------------|----------|
| ■ 新規採用時研修 | 採用後1ヶ月以内 |
| ■ 継続研修 | 年1回以上 |
| ■ 業務ミーティング | 月1回以上 |

第22条(内容、手続の説明及び同意)

本事業所は、定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供の開始に際しては、あらかじめ、利用申込者又はそのご家族に対し、運営規程の概要、訪問介護員等の勤務の体制その他サービスの選択に必要な重要事項を記した文書を交付して説明を行い、当該提供の開始について、利用申込者の同意を得るものとする。

第23条(身分証の携行)

本事業所の訪問介護員等は、身分証を携行し、お客様及びそのご家族から求められた時は、これを提示するものとする。

第24条(保険給付の償還請求の為の証明書の交付)

本事業所は、定期巡回・随時対応型訪問介護看護(法定代理受領サービスである場合を除く)に係る費用の支払いを受けた場合には、提供した定期巡回・随時対応型訪問介護看護の内容、費用の額その他必要な事項を記載したサービス提供証明書をお客様に対して交付するものとする。

第25条(個人情報の保護及び秘密保持等)

- 1 本事業者は、お客様及びそのご家族の個人情報を適切に取り扱うことは、定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスに携わるものの重大な責務と考え、事業者が保有する個人情報に関して適正かつ適切な取扱いに努め、個人情報に関連する法令その他関連法令、厚生労働省のガイドライン及び当社プライバシーポリシーを遵守するものとする。
 - (1) 事業者及び事業所の従業員は、正当な理由無くその業務上知り得たお客様及びそのご家族の秘密を漏らさないこととする。
 - (2) 事業者及び事業所の従業員であった者は、退職後も正当な理由無くその業務上知り得たお客様及びそのご家族の秘密を漏らさないこととする。
 - (3) 本事業所ではお客様の医療上緊急の必要がある場合又はサービス担当者会議等で必要がある場合、必要な範囲でお客様又はそのご家族の個人情報をを用いることとする。
- 2 事業者が医療・介護関係事業者に委託をする場合、個人情報保護法及び厚生労働省ガイドラインの趣旨を理解し、それに則った対応を行う事業者を選定し、かつ秘密保持契約を締結した上で情報提供し、委託先への適切な監督を行うものとする。

第26条(記録の整備)

本事業所は、訪問介護員等、設備、備品、会計及び定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に関する諸記録を整備し、その完結の日から5年間保存するものとする。

- (1) 用紙で保管する場合
 - ・ 鍵のかかる場所にて保管し、外部に持ち出す場合は、持ち出し記録簿に記入し、管理するものとする。
 - ・ 記録の閲覧及び実費を支払っての写しの交付は、お客様及びそのご家族に限り可能とする。
 - ・ 保管期間が終了した書類については、シュレッダーにかけた上で破棄するものとする。
- (2) 電子媒体で保存する場合
 - ・ お客様のデータを保存するパソコンは、ログイン時パスワードを求める等のセキュリティを設定し、お客様のデータに対してアクセス権限のない第三者が不正にパソコン操作を行えないようにすることとする。
 - ・ データの閲覧、利用に関して、データアクセス時にパスワードを要求する等のセキュリティを設定し、許可された者のみがアクセスできるようにするものとする。
 - ・ 外部へのデータの持ち出しは禁止し、保存期間が終了したデータはパソコンより消去するものとする。

第27条(苦情処理)

- 1 本事業所は、サービスの提供に対するお客様及びそのご家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するものとする。また、その為の受付窓口を設置する。
- 2 本事業所は、前項の苦情を受け付けた場合は、当該苦情の内容等を記録するものとする。
- 3 本事業所は、自ら提供した訪問介護等に関し、介護保険法の規定により市区町村が行う、文書その他の物件の提出若しくは提示の求め、又は当該市区町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及びお客様からの苦情に関して市区町村が行う調査に協力するとともに、市区町村から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 本事業所は、市区町村からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を市区町村に報告するものとする。
- 5 本事業所は、訪問介護等に対するお客様からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う介護保険法に規定されている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 本事業所は、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、前項の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。

第28条(損害賠償)

サービス提供により事故が発生した場合は、市区町村、お客様のご家族、居宅介護支援事業所等に速やかに連絡するとともに、必要な措置を講ずるものとする。また、サービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償をするものとする。

第29条(衛生管理及び訪問介護員等の健康管理)

- 1 本事業所は、定期巡回・随時対応型訪問介護看護に使用する備品を清潔に保持し、定期的な消毒を施す等、常時衛生管理に十分留意するものとする。
- 2 本事業所は訪問介護員等に対し感染症等に関する基礎知識の習得に努めるとともに、年1回以上の健康診断を受診させるものとする。

第30条(業務継続計画)

(1) 非常災害対策

災害や感染症が発生した場合であっても、必要な介護サービスが継続的に提供できるよう、業務継続計画(BCP)の策定、研修の実施、訓練の実施等をおこない、業務継続に向けた取組の強化を図るものとする。

- ① 災害対応 連絡網により可能な限り職員を招集するものとする。また、ご家族に速やかにご連絡するものとする。
- ② 防災設備 火災報知器、非常用放送設備などが備えることとする。また、施設内各所に消火器を備え付けることとする。
- ③ 消防計画、業務継続計画(BCP)に基づき、消火訓練、避難誘導訓練、地震訓練、風水害想定訓練などの防災訓練、感染者の発生を想定した机上訓練及び実地訓練および研修を実施するものとする。訓練日に当該施設を利用されているお客様は訓練に参加していただく場合があるものとする。また、非常災害に関する訓練の実施については、地域住民の参加が得られるよう連携に努めるものとする。

(2) 感染症対策の取り組みについて

感染症が発生した場合であっても、研修の実施等をおこない、業務継続に向けた取組の強化を図るものとする。

① 指針の策定

当事業所の運営に関し、利用者の使用する施設、食器その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、かつ衛生上必要な措置を講ずるとともに、事業所において感染症又は食中毒が発生し、又はまん延しないように必要な措置を講ずるための体制を整備することを目的に、感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための指針を定め、利用者の安全確保を図るものとする。

② 委員会の開催

感染対策委員会は、定例開催するほか、必要に応じて開催することとし、感染症及び食中毒の予防及びまん延防止に関する内容について協議するものとする。

③ 研修の実施

指針に基づき、感染症対策に関する研修を年2回実施するものとする。

運営規程等に定めのないその他の重要事項については、事業所を運営する株式会社レオパレス21代表取締役と事業所の管理者との協議で定め、利用者に通知するものとする。

(附則)

この規程は	2016	年	11	月	1	日	から施行する。
改訂	2017	年	4	月	1	日	
改訂	2020	年	4	月	1	日	
改訂	2021	年	10	月	1	日	
改訂	2024	年	4	月	1	日	
改訂	2024	年	4	月	1	日	
改訂	2024	年	11	月	1	日	
改訂	2025	年	2	月	1	日	