

(定期巡回・随時対応型訪問介護看護 (連携型))

運 営 規 程

(事業の目的)

第1条 この規程は、ひなたスマイルケアサポーターズ株式会社が開設する、ひなたあんしんサポートセンター (以下、「事業所」という) が行なう定期巡回・随時対応型訪問介護看護 (連携型) 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、要介護状態にある高齢者 (以下「利用者」という。) に対し、適正なサービスを提供することを目的とする。

(運営の基本方針)

第2条

- 1 定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業は、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・排泄・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い、その療養生活を支援し、心身機能の維持回復を目指すものとする。
- 2 事業者は、提供するサービスの質の評価を行うと共に、定期的に外部の者による評価を受けて、それらの結果を公表し、常にその改善を図るものとする。
- 3 事業の実施に当たっては、鹿児島市、地域包括支援センター、地域の保険・医療福祉サービスと綿密な連携を図り、適正なサービスの提供に努めるものとする。

(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 ひなた あんしんサポートセンター
- 2 所在地 鹿児島市田上5丁目2-17 カーサ大和Ⅲ1F

(従業員の職種、員数及び職務内容)

第4条 事業所に勤務する従業員の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

- 1 管理者 1名
 - ・事業所の従事者及び業務の一元的な管理
- 2 オペレーター 提供時間を通じて1名以上
 - ・利用者、家族からの通報を随時受け付け、適切に対応
 - ・利用者またはその家族に対して、適切な相談及び助言
- 3 計画作成責任者 1名
 - ・定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成および交付
 - ・サービス提供の日時等の決定
 - ・サービスの利用の申し込みに係る調整、サービス内容の管理
- 4 定期巡回サービスを行う訪問介護員 1名以上
 - ・定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に沿った定期的な巡回
- 5 随時訪問サービスを行う訪問介護員 提供時間を通じて1名以上
 - ・オペレーターからの要請を受けての利用者宅の訪問

(営業日及び営業時間)

第5条 当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
- (2) 営業時間 24時間

(定期巡回・随時対応型訪問介護看護の内容及び利用料その他の費用の額)

第6条

- 1 定期巡回・随時対応型訪問介護・看護サービスの内容は重要事項説明書のとおりとし、当該サービスを利用した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準上の額として、法定代理受領サービスの場合は、介護保険負担割合証に記載された割合の額とする。
- 2 前項に関して、厚生労働大臣が定める基準の変更、経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合、相当な額に変更する事とする。その場合事前に変更の内容と変更する事由について、変更を行う1か月前までに利用者に説明する事とする。また、その場合には、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、支払に同意する旨の文書に署名(記名押印)を受ける事とする。
- 3 利用者宅から事業所への通報に係る通信料(電話料金)については利用者が負担するものとする。
- 4 前各号に掲げるもののほか、利用者が負担することが適当であるものは、その都度、実費とする。

5 利用者の都合でサービス当日にキャンセルする場合には、キャンセル料を申し受ける。

| 連絡時期 | キャンセル料 |
|---|-----------------|
| サービス利用の前日まで サービス利用の5時間前まで | 無 料 |
| <u>サービス利用の1時間前まで</u> | <u>540円(税込)</u> |
| サービス利用前に1時間未満のとき、及びキャンセルのご連絡がないまま、サービスにお伺いしたお伺いした場合 | 1,080円(税込) |

※ただし、ご利用者の容態の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要。

・サービスの提供にあたっては、エリア外であっても交通費は請求しない。

(通常の事業の実施地域)

第7条 通常の事業の実施区域は次のとおりとする。

鹿児島市

(衛生管理)

第8条 サービス提供の際し、従業者が感染源となることを予防し、また従業者を感染の危険から守るための衛生管理に努め、必要な対策を講じるものとする。

(緊急時等における対応方法)

第9条 サービス提供中に、利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかにご家族、主治医、および介護支援専門員へ連絡を行う等の必要な措置を講じるものとする。

2 主治医との連絡及び指示が得られなかった場合には、予め事業所が定めた協力医療機関へ連絡するとともに受診等の適切な処置を講じるものとする。

(合鍵の管理方法及び紛失した場合の対応方法)

第10条 定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの提供に当たり、利用者宅に取り付ける専用のキーボックスにて保管するか、もしくは事業所にて預かるものとする。

利用者から合鍵を預かる場合には、その管理を厳重に行うとともに、管理方法を記載した文書を利用者に交付するものとする。また、合鍵を紛失した場合は、すみやかに利用者およびその家族、または管理者に連絡をし、必要な措置を講じるものと

する。

(個人情報の保護)

第11条

- 1 利用者又は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」を遵守し適切な取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必要に応じて利用者又はその家族の同意を得るものとする。
- 3 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。
- 4 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。

(苦情解決)

第12条

- 1 提供した定期巡回・随時対応型訪問介護看護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る。
- 2 事業所は、前項の苦情を受けた場合には、当該苦情の内容等を記録する。
- 3 事業所は、提供した定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスに関し、介護保険法第二十三条の規定により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新宿区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鹿児島市が行なう調査に協力するとともに、鹿児島市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。
- 4 事業所は、鹿児島市からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を鹿児島市に報告する。
- 5 事業所は、提供した定期巡回・随時対応型訪問介護看護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介護保険法第176条第1項第3号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同号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。
- 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、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。

(虐待防止に関する事項)

第13条

- 1 事業者は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の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事ができるものとする。）を定期的開催すると共に、その結果について従業員に周知徹底を図る。
 - (2) 虐待を防止するための従業員に対する研修の実施
 - (3) 利用者及びその家族からの苦情受付体制の整備
 - (4) その他虐待防止のために必要な措置
- 2 事業者は、サービス提供中に当該事業所の従業員または養護者（利用者の家族等利用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、速やかにこれを鹿児島市に通報する。

(事故発生の防止策及び事故発生時の対応方法)

第14条

- 1 事業所は、安全かつ適切に、質の高い介護保険サービスを提供するために、サービスの安全性はもとより、職員の健康管理、事故防止に努め、事業所の保全について計画的に取り組む。
- 2 利用者に対するサービス等の提供により事故が発生した場合は、速やかに鹿児島市、利用者の家族、介護支援専門員、地域包括支援センター等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じる。
- 3 前項の事故の状況及び事故に際して採った処置を記録する。
- 4 利用者に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。

(その他運営についての重要事項)

第15条

- 1 事業者は、職員の資質向上を図るため、次のとおり研修の機会を確保する。
 - (1) 採用時研修 採用後1か月以内
 - (2) 継続研修 適宜
- 2 事業者は訪問介護員に、その同居の家族である利用者に対する当該サービスの提供をさせないものとする。

(記録の整備)

第16条

- 1 事業所は、サービス提供に係わる記録、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備する。
- 2 事業所は、利用者に対する定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に関する次の各号に掲げる記録を整備し、その完結の日から5年間保存する。
 - (1) 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画
 - (5) 鹿児島市への通知に係る記録
 - (6) 苦情の内容等の記録
 - (7) 事故の状況及び事故に際してとった処置についての記録
 - (8) 報告、評価、要望、助言等の記録

(介護・医療連携推進会議)

第17条

- 1 定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの提供にあたっては、地域に密着し開かれたものにするために、介護・医療連携推進会議を設置し、サービス提供状況等を報告し、評価を受けるとともに、必要な要望、助言等を聞く機会を設ける。
- 2 介護・医療連携推進会議の開催は、おおむね3ヶ月に1回以上とする。
- 3 介護・医療連携推進会議のメンバーは、利用者、家族、地域住民の代表者、医療関係者、地域包括支援センターの職員、鹿児島市職員、有識者等とする。
- 4 介護・医療連携推進会議の報告、評価、要望、助言等についての記録を作成するとともに、当該記録を公表する。

(訪問看護事業者との連携)

第18条

- 1 定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者は、当該事業所の利用者に対する指定訪問看護の提供を行う指定訪問看護事業者と連携をしなければならない。
- 2 前項の規定に基づき、連携を行う指定訪問看護事業者との協定に基づき、当該指定訪問看護事業所から、以下の事項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絡体制の確保
 - (3) 医療・介護連携推進会議への参加
 - (4) その他必要な指導及び助言

(業務継続計画(BCP)の策定に関する事項)

第19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 事業者は従業者に対し、業務継続計画について説明、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

(感染症対策に関する事項)

第20条

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、その結果位について、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防止のための研修及び訓練を定期的実施する。

(従業者の就業環境の確保について(パワハラ・セクハラ)の防止)の事項)

第21条

事業所は、適切な指定居宅介護支援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關係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、従業者の就業環境を害される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。

附 則

この規程は、令和6年4月1日から施行する。