

訪問介護及び介護予防訪問介護相当事業の運営規程

(事業の目的)

第1条 この事業者が行う訪問介護及び介護予防訪問介護相当事業は、高齢者が要介護状態又は要支援状態等となった場合においても、入浴、排泄、食事の介護その他の日常生活にわたる援助を行うことにより、その利用者が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に支援することを目的とする。

(運営の方針)

第2条 運営の方針は次に掲げるところによるものとする。

- (1) 指定訪問介護及び指定介護予防訪問介護相当事業は、利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止又は要介護状態となることの予防に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うものとする。
- (2) 事業所は自らその提供する訪問介護及び介護予防訪問介護相当事業の質の評価を行い、常にその改善を図るものとする。
- (3) 事業所は訪問介護及び介護予防訪問介護相当事業の提供に当たっては、訪問介護計画及び介護予防訪問介護計画に基づき、利用者が日常生活を営むのに必要な援助を行う。
- (4) 事業所は訪問介護及び介護予防訪問介護相当事業の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者またはその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行う。
- (5) 事業所は訪問介護及び介護予防訪問介護相当事業においては、訪問介護計画及び介護予防訪問介護計画の作成後は、訪問介護及び介護予防訪問介護計画の実施状況の把握（モニタリング）を行い、モニタリング結果を居宅介護支援事業者及び介護予防支援事業者に報告するものとする。
- (6) 訪問介護及び介護予防訪問介護の提供に当たっては、介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービスの提供を行う。
- (7) 常に利用者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な相談及び助言を行う。

(事業所の名称及び所在地)

第3条 この事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

- (1) 名称 株式会社ハートケアサービス
- (2) 所在地 青森市青葉1丁目2-22

(従業者の職種、員数及び職務の内容)

第4条 この事業所に勤務する従業者の職種、員数及び職務の内容は、次のとおりとする。

- (1) 管理者 1名

管理者は、この事業所の従事者の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、自らも指定訪問介護及び指定介護予防訪問介護相当事業の提供に当たる。

- (2) サービス提供責任者 4名以上

サービス提供責任者は、訪問介護計画及び介護予防訪問介護計画の作成及び説明を行うほか、指定訪問介護及び指定介護予防訪問介護相当事業の利用の申し込みに係る調整、訪問介護等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行うとともに、自らも指定訪問介護及び指定介護予防訪問介護相当事業の提供にあたる。

- (3) 訪問介護員等 常勤 10名以上 非常勤 17名以上

訪問介護員は、訪問介護計画書及び介護予防訪問介護計画に基づき指定訪問介護及び指定介護予防訪問介護相当事業の提供にあたる。

(4) 事務職員 2名以上

介護保険給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。

(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 月曜日から土曜日までと日曜、祝日とする。

ただし、8月13日から8月15日と12月31日から1月3日までを除く。

(2) 営業時間 午前8時30分から午後5時30分までとする。電話等により、24時間連絡が可能な体制とする。

(指定訪問介護の内容)

第6条 事業所で行う指定訪問介護の内容は次のとおりとする。

(1) 訪問介護計画書の作成

(2) 身体介護に関する内容

①排泄・食事介助

②清拭・入浴・身体整容

③退位変換

④移動・移乗介助、外出介助

⑤その他必要な身体の介護

(3) 生活援助に関する内容

①調理

②衣類の洗濯、補修

③住居の掃除、整理整頓

④生活必需品の買い物

⑤その他必要な家事

(4) 訪問介護の提供をキャンセルする場合に際しては、キャンセルの連絡のあった時間に応じて、下記によりキャンセル料の支払いを受けるものとする。

前日まで17時までご連絡があった場合 無料

前日17時以降にご連絡があった場合 1提供当たり3,000円(買物同行等に関しては移送代は別途請求とする。)

当社運営する有料老人ホームに限り、当日ご連絡の場合キャンセル料は1,000円とする。

※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求しないものとする。

(5) 通院、外出時の移送代は別途料金となる。

①自宅から1キロメートル以下 660円(初乗り料金 550円含む)

②1キロメートル以降1キロメートル毎に110円加算

(6) 次条に定める通常の事業の実施地域を超えて行う事業に要する交通費は、その実費を徴収する。なお、自動車を利用した場合の交通費は次の額とする。

① 通常の事業の実施地域を超えた地点から、片道1km未満 660円(初乗り料金 550円含む)

② 通常の事業の実施地域を超えた地点から片道1キロメートル以上、1キロメートル増す毎に710円に110円を加算(初乗り 600円含む)

(指定介護予防訪問介護相当事業の内容)

- (1) 訪問型サービス個別計画の作成
- (2) 身体介護に関する内容
 - ①排泄・食事介助
 - ②清拭・入浴・身体整容
 - ③退位変換
 - ④移動・移乗介助、外出介助
 - ⑤その他必要な身体の介護
- (3) 生活援助に関する内容
 - ①調理
- (4)
 - ②衣類の洗濯、補修
 - ③住居の掃除、整理整頓
 - ④生活必需品の買い物
 - ⑤その他必要な家事
- (5) サービス提供区分
 - ①介護予防訪問サービス費 (Ⅰ)・・・1週に1回程度
 - ②介護予防訪問サービス費 (Ⅱ)・・・1週に2回程度
 - ③介護予防訪問サービス費 (Ⅲ)・・・1週に2回を超える場合
- (6) 訪問介護の提供をキャンセルする場合には、キャンセルの連絡のあった時間に応じて、下記によりキャンセル料の支払いを受けるものとする。

前日まで17時までご連絡があった場合 無料

前日17時以降にご連絡があった場合 1提供当り3,000円(買物同行等に関しては移送代は別途請求とする。)

当社運営する有料老人ホームに限り、当日ご連絡の場合キャンセル料は1,000円とする。

※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求しないものとする。

- (7) 通院、外出時の移送代は別途料金となる。
 - ①自宅から1キロメートル以下 660円(初乗り料金 550円含む)
 - ②1キロメートル以降1キロメートル毎に110円加算
- (8) 次条に定める通常の事業の実施地域を超えて行う事業に要する交通費は、その実費を徴収する。なお、自動車を利用した場合の交通費は次の額とする。
 - ② 通常の事業の実施地域を超えた地点から、片道1km未満 660円(初乗り料金 550円含む)
- ③ 通常の事業の実施地域を超えた地点から片道1キロメートル以上、1キロメートル増す毎に710円に110円を加算(初乗り 550円含む)

事業者は、通常の事業の実施地域以外の地域の居宅において、費用の額に係るサービスの提供に当たっては、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、当該サービスの内容及び費用について説明を行い、利用者の同意を得ることとする。

(通常の事業の実施地域)

第7条 通常の事業の実施地域は、青森市を基本とし、それ以外は要相談とする。

事業者は、通常の事業の実施地域以外の地域の居宅において、費用の額に係るサービスの提供に当たっては、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、当該サービスの内容及び費用について説明を行い、利用者の同意を得ることとする。

(緊急時等における対応方法)

第8条 訪問介護員は、現に訪問介護及び介護予防訪問介護相当事業の提供を行っているときに利用者の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、管理者に報告しなければならない。

また、主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送時等の必要な措置を講じるものとする。

- (1) 訪問介護及び介護予防訪問介護相当事業の提供により事故が発生した場合は、市、保険者市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡するとともに、必要な措置を講ずるものとする。
- (2) 利用者に対する訪問介護及び介護予防訪問介護相当事業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。

(虐待防止に関する事項)

第9条 事業者は、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に次の措置を講ずるものとする。

- (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。）を定期的に開催するとともに、その結果について周知徹底を図る
 - (2) 虐待防止のための指針の整備
 - (3) 虐待を防止するための定期的な研修の実施
 - (4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置
- 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。

(衛生管理等)

第10条 事業者は、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 事業者は、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ずるものとする。
 - (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およびまん延防止のために指針を整備する。
 - (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実施する。

(事業継続計画の策定等)

第11条 事業者は、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訪問介護〔指定介護予防訪問介護相当事業〕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事業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、事業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 事業者は、定期的に事業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。

(身体拘束)

第12条 事業者は、当該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、身体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。）は行わない。やむを得ず身体拘束を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録するものとする。

(苦情処理)

第13条 事業者は、指定訪問介護〔指定介護予防訪問介護相当事業〕の提供に係る利用者及び家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために必要な措置を講ずるものとする

2 事業者は、提供した訪問介護に関し、介護保険法第23条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提供若しくは掲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、及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村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、提供した指定介護予防訪問介護相当事業に関し、介護保険法第115条の45の7の規定により市町村が行う報告若しくは帳簿書類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検査に応じ、及び利用者又はその家族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、提出した指定訪問介護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。

(その他運営に関する重要事項)

訪問介護員等の資質の向上のために、次のとおり研修の機会を設けるものとする。

- ・採用時研修 採用後1ヶ月以内
- ・継続研修 年1回

- (1) 事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとする。
- (2) 事業者、従業者及び従業者であった者は、サービス提供をする上で知り
- (3)
- (4) 得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らさない。また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続する。
- (5) 事業者は従業者に、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、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とする。
- (6) 事業者は、適切な居宅サービス計画（介護予防サービス計画等）の作成又は変更に関し、居宅介護支援事業所の介護支援専門員等又は居宅介護被保険者等に対して、利用者に必要なサービスを提供するよう求めることその他の不当な働きかけを行わないものとする。
- (7) 事業所は、指定訪問介護〔指定介護予防訪問介護相当事業〕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っ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ずるものとする。
- (8) 事業所は、指定訪問介護〔指定介護予防訪問介護相当事業〕に関する記録を整備し、その完結の日から2

年間保存する。また、事業者は、請求及び受領に係る記録を整備し、その完結の日から5年間保存するものとする。

- (9) この規程に定めるもののほか、この事業所の運営に関する事項は、株式会社ハートケアサービス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24年11月1日施行する

平成25年4月1日一部改正。

平成26年2月1日一部改正。

平成26年4月1日一部改正。

平成26年5月1日一部改正。

平成26年12月2日一部改正。

平成27年4月1日一部改正。

平成27年12月1日一部改正。

平成28年5月1日一部改正。

平成29年4月1日一部改正。

平成29年8月1日一部改正。

平成30年4月1日一部改正。

平成30年7月1日一部改正。

平成31年2月1日一部改正。

平成31年3月1日一部改正。

平成31年4月1日一部改正。

令和元年7月 1日一部改正。

令和元年8月 15日一部改正。

令和元年10月1日一部改正。

令和元年12月1日一部改正。

令和元年12月1日一部改正。

令和2年1月16日一部改正。

令和2年5月 1日一部改正。

令和2年6月 2日一部改正。

令和2年7月 9日一部改正。

令和2年12月 1日一部改正。

令和3年 1月 1日一部改正

令和5年 4月 1日一部改正

令和6年 1月 1日一部改正。

令和6年 1月 1日一部改正。

令和6年 7月 20日一部改正。

令和6年 12月 1日一部改正