

にこにこ指定
訪問介護・介護予防
日常生活支援訪問型

事業所 運営規程

令和5年9月1日一日改定

社会福祉法人 徳之島福祉会

第1章 事業の目的と運営の方針

第1条（事業の目的）

社会福祉法人徳之島福祉会が開設する指定訪問介護事業所・指定介護予防訪問介護事業所（以下、「事業者」という。）が行う指定訪問介護・指定介護予防・日常生活支援総合事業（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、事業所の従業者等（以下、「従業者」という。）が、要介護状態・要支援状態にあるご利用者（以下、「ご利用者」という。）に対し、適正な指定訪問介護・指定介護予防・日常生活支援総合事業（以下、「事業」という。）を提供することを目的とします。

第2条（運営の方針）

事業所の訪問介護員等は、要介護者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、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、入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行います。

2 事業の実施にあたっては、関係市町村、地域包括支援センター、地域の保健・医療福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとします。

第3条（事業所の名称及び所在地等）

事業を行う事業所の名称及び所在地は、次のとおりとします。

- 1 名 称 にこにこ指定訪問介護「介護予防訪問介護」事業所
- 2 所在地 鹿児島県大島郡伊仙町伊仙 2124 番地 1

第2章 従業者の職種、員数及び職務の内容

第4条（従業者の職種、員数及び職務内容）

事業所に勤務する従業者の職種、員数及び職務内容は次のとおりとします。

- 一 管理者 1人（常勤・サービス提供責任者兼務）
事業所の管理、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行います。
- 二 サービス提供責任者1名以上（常勤職員兼務）
 - ① 訪問介護計画（介護予防・日常生活支援総合事業計画）の作成・変更等を行い、利用の申込みに係る調整。
 - ② ご利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握し、サービス担当者会議への出席、ご利用者に関する情報の共有等居宅介護支援事業者等と連携すること。

③ 訪問介護員に対し、具体的な援助目標及び援助内容の指示、ご利用者の状況についての情報を伝達するとともに、業務の実施状況を把握（モニタリング）し、モニタリング結果を居宅介護支援事業者「地域包括支援センター」へ報告すること。

④ 訪問介護員の能力や希望を踏まえた業務管理、研修、技術指導その他サービス内容の管理について必要な業務等を実施すること。

三 訪問介護員等3名以上で訪問介護「介護予防・日常生活支援総合事業」の提供に当ります。

① サービス提供を行うこと。

② サービス提供後、ご利用者の心身の状況等についてサービス提供責任者に報告を行うこと。

② サービス提供責任者からの情報伝達を受けること。

④ サービス提供責任者・研修担当者が行う研修、技術指導等を受けること。

四 事務職員 1名（常勤あるいは非常勤）

① 管理に関する事務。

② 介護報酬に関する事務。

③ 会計経理に関する事務。

④ その他必要な事務。

第3章 営業日及び営業時間

第5条（営業日及び営業時間）

事業所の営業日及び営業時間は、次のとおりとします。

一 営業日 日曜日から土曜日までとします。

二 営業時間 午前7時から午後10時までとします。

第4章 同意と契約

第6条（内容及び手続きの説明並びに同意及び契約）

事業者は、サービス提供の開始に際して、サービス利用申込者又はその家族に対して、運営規程の概要、従業者の勤務体制、その他サービスの選択に資する重要事項を記した文書を交付し説明を行い、同意を得た上で契約書を締結します。

第7条 (受給資格等の確認)

事業者は、サービスの利用を希望する者が提示する被保険者証により、被保険者資格・要介護認定の有無「要支援の有無」及び要介護認定の有効期間「要支援認定の有効期間」を確認することができます。

第5章 サービスの提供

第8条 指定訪問介護の内容

訪問介護の内容は、ご利用者のその置かれている環境等を訪問し、入浴、排泄、食事等の介護（身体介護）又は調理、洗濯、掃除等の家事（生活援助）を総合的に提供することとします。

（1）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 体位変換
- ④ 移動・移乗介助、外出介助
- ⑤ その他の必要な身体の介護

（2）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

2 介護予防・日常生活支援総合事業の内容は、その置かれている環境等ご利用者の居宅を訪問し、入浴、排泄、食事等の介護その他の生活全般にわたり、自立支援の観点から、ご利用者が可能な限り、自ら家事等を行うことが出来るよう、配慮するとともに、ご利用者の家族、地域の住民による自主的な取り組み等による支援、他の福祉サービスの利用の可能性についても、考慮し行います。

（1）生活援助と身体介護（生活全般にわたる支援）

- ① 排泄・食事介助
- ② 清拭・入浴・身体整容
- ③ 体位変換
- ④ 移動・移乗介助、外出介助
- ⑤ その他の必要な身体の介護
- ⑥ 調理

- ⑦ 衣類の洗濯、補修
 - ⑧ 住居の掃除、整理整頓
 - ⑨ 生活必需品の買い物
 - ⑩ その他必要な家事
- (3) 健康状態の確認

第9条 「居宅サービス計画」に沿った訪問介護計画の作成

サービス提供責任者は、ご利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、指定訪問介護の提供によって解決すべき問題状況を明らかにし(アセスメント)。目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した訪問介護計画を作成します。

- 2 訪問介護計画は「居宅サービス計画」の内容に沿って作成します。
- 3 サービス提供責任者は、訪問介護計画の内容についてご利用者又はその家族に對して説明し、ご利用者の同意を得ます。
- 4 サービス提供責任者は、作成した訪問介護計画をご利用者に交付します。
- 5 サービス提供責任者は、作成した訪問介護計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて訪問介護計画の変更を行います。

第10条 訪問介護サービスの取り扱い方針

事業者は、可能なかぎりその居宅(その置かれている環境等)において、要介護状態の維持「要支援状態の維持」、もしくは改善を図り「又は要介護状態となることを予防し」、自立した日常生活を営むことができるよう支援を行うことで、ご利用者の心身の機能の維持、回復を図り、もってご利用者の生活機能の維持、又は向上を目指し、ご利用者の意欲を喚起しながら支援します。

- 2 サービスを提供するに当っては、ご利用者の心身の状況等について把握するとともに、サービス内容の確認を行います。
- 3 事業者は、サービスを提供するに当って、その訪問介護計画「介護予防・日常生活支援総合事業計画」に基づき、漫然かつ画一的なものとならないよう、配慮して行います。
- 4 事業者は、従業者がサービスを提供するに当っては懇切丁寧を旨とし、ご利用者又はその家族に対し、処遇上必要な事項について理解しやすいように説明を行います。
- 5 事業者は、自らその提供するサービスの質の評価を行い、訪問介護計画「介護予防・日常生活支援総合事業計画」及び提供サービス内容の評価を常に見直すことで改善を図ることとします。

第 11 条（通常の事業実施地域）

通常の事業実施地域は、大島郡伊仙町とします。

第 12 条（利用料及びその他の費用）

訪問介護「介護予防・日常生活支援総合事業」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、当該訪問介護「介護予防・日常生活支援総合事業」が法定代理受領サービスであるときは、介護保険法による介護報酬の告示上の 1 割～3 割の額とします。

- 2 事業者は、法定代理受領サービスに該当しないサービスを提供した場合には、ご利用者から支払いを受ける利用料の額と、厚生労働大臣が定める基準により算定した費用の額との間に、不合理な差額が生じないようにします。

第 6 章 従業者の服務規程と質の確保

第 13 条（従業者の服務規程）

従業者は、介護保険関係法令及び諸規則、個人情報保護法を遵守し、業務上の指示命令に従い、自己の業務に専念します。服務に当たっては、常に以下の事項に留意します。

- 一 ご利用者に対しては、人権を尊重し、自立支援を旨とし、責任を持って接遇します。
- 二 常に健康に留意し、明朗な態度を心がけます。
- 三 お互いに協力し合い、能率の向上に努力するよう心がけます。

第 14 条（衛生管理）

事業者は、従業者等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。

- 2 事業者は、事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に勤めます。
- 3 従業者は、感染症の発生及びまん延防止のために必要な措置を講じます。

第 15 条（従業者の質の確保）

事業者は従業者の資質向上を図るため、以下についてマニュアルを整備し、研修を行います。

- (1) 認知症のご利用者への対応及びケア
- (2) ご利用者のプライバシー保護
- (3) 感染症の発生及びまん延防止

- (4) 苦情解決制度(鹿児島県)
- (5) 個人情報の適切な取扱のためのガイドライン(厚生労働省策定)
- (6) 身体拘束ゼロへの手引き(厚生労働省)
- (7) 高齢者虐待の防止(鹿児島県)
- (8) リスクマネジメント
- (9) 食事介助
- (10) 入浴介助
- (11) 排泄介助
- (12) 移動介助
- (13) 清拭及び整容
- (14) 口腔ケア
- (15) ご利用者の健康管理します。

第16条（個人情報の保護）

事業者及び従業者は、業務上知り得たご利用者又はその家族の秘密を保持することを厳守します。

- 2 事業者は、従業者が退職した後も、正当な理由なく、業務上知り得たご利用者又はその家族の秘密を漏らすことのないよう、必要な措置を講じます。
- 3 事業所は、ご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ドライン」を遵守し適切な取り扱いに努めるものとします。
- 4 事業者は、サービス担当者会議等において、ご利用者の個人情報を用いる場合はご利用者の同意を、ご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得るものとします。

第7章 緊急時、非常時の対応

第17条（緊急時の対応）

従業者は、ご利用者の病状の急変が生じた場合や、その他緊急の事態が生じた場合には、速やかに主治医、又はあらかじめ定められた協力医療機関に連絡する等の必要な措置を講じ家族、管理者に報告する義務を負います。

第18条（事故発生時の対応）

従業者は、ご利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合には、応急措置、医療機関への搬送等の措置を講じるとともに速やかに管理者、ご利用者の家族、居宅支援事業者「地域包括支援センター」並びに市町村へ連絡すると

ともに顛末記録、再発防止対策に努めその対応について協議します。

- 2 事業者は、ご利用者に対する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することとします。ただし、事業者及び従業者の責に帰すべからざる事由による場合はこの限りではありません。

第 19 条（非常災害対策）

事業者は、非常災害時においては、ご利用者の安全第一を優先し、迅速適切な対応に努めます。

- 2 地震、台風等自然災害時は、安否確認、家族、関係機関への救済要請を行うほか、火災等人為的災害時は、安否確認、関係機関への一時避難措置を要請し、ご利用者の緊急時の連絡先に連絡します。その対応は職員全員で行います。

第 8 章 その他

第 20 条（地域との連携）

事業所の運営に当たっては、地域住民又は住民の活動との連携や協力をを行うなど、地域との交流に努めます。

- 2 事業者は、事業の運営に当たって、提供した指定訪問介護に関するご利用者からの苦情に関して、市町村等が派遣する者が相談及び援助を行なう事業その他の市町村が実施する事業に協力するよう努めます。

第 21 条（勤務体制等）

事業者は、ご利用者に対して適切なサービスを提供できるよう、従業者の体制を定めます。

- 2 事業者は、従業者の資質向上のための研修の機会を設けます。
3 従業者は、身分を証する書類を携行し、必要に応じて提示します。

第 22 条（記録の整備）

事業者は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備しておくものと

- 2 事業者は、ご利用者に対する指定訪問介護「介護予防・日常生活支援総合事業」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（1）・（2）は 5 年間（3）・（4）・（5）は 2 年間保存します。

- （1） 訪問介護（介護予防・日常生活支援総合事業）計画
（2） 第 19 条第 2 項に規定する提供した具体的なサービスの内容等の記録

- (3) 第26条（訪問介護）〔第23条（介護予防・日常生活支援総合事業）に規定する市町村への通知に係る記録
- (4) 第36条（訪問介護）〔第34条（介護予防・日常生活支援総合事業）第2項に規定する苦情の内容等の記録
- (5) 第37条（訪問介護）〔第35条（介護予防・日常生活支援総合事業）〕第2項に規定する事故の状況及び事故に際して採った処理についての記録

第23条（苦情処理）

事業者は、ご利用者からの苦情に迅速にかつ適切に対応するため、苦情受付窓口の設置や第三者委員を選任するなど必要な措置を講じます。

- 2 事業者は、提供するサービスに関して、市町村からの文書の提出・提示の求め、又は市町村職員からの質問・照合に応じ、ご利用者からの苦情に関する調査に協力します。市町村からの指導又は助言を得た場合は、それに従い、必要な改善を行い報告します。
- 3 事業者は、サービスに関するご利用者からの苦情に関して、鹿児島県国民健康保険団体連合会の調査に協力するとともに、鹿児島県国民健康保険団体連合会からの指導又は助言を得た場合は、それに従い、必要な改善を行い報告します。

第24条（虐待防止及び権利擁護）

事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じます。

- (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を定期的に開催するとともに、その結果について、介護職員その他の従業者に周知徹底を図ること。
 - (2) 事業所における虐待の防止のための指針を整備すること。ご利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
 - (3) 事業所において、介護職員その他の従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的に年3回以上実施すること。
 - (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こと。
- 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（ご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ご利用者を発見した場合は、すみやかにこれを市町村に通報するものとします。

第25条（サービスの中止や契約を解除）

職員へのハラスメント等により、サービスの中止・契約を解除する場合があります。信頼関係を築くためにもご協力をお願いします。

- ・物を投げつける
- ・刃物を向ける、服を引きちぎる、手を払いのける
- ・怒鳴る、奇声、大声を発する など セクシュアルハラスメント
- ・訪問介護従事者の体を触る、手を握る
- ・腕を引っ張り抱きしめる
- ・女性のヌード写真を見せる など その他
- ・訪問介護従事者の自宅の住所や電話番号を何度も聞く
- ・ストーカー行為 など

第 26 条 (その他)

この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は事業者と事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとします。

附則 この規程は平成 21 年 7 月 1 日から施行します。

平成 24 年 4 月 5 日一部変更

平成 25 年 10 月 1 日一部変更

平成 31 年 2 月 1 日一部変更

令和 5 年 9 月 1 日 改定