

# 定期巡回・随時対応サービスひのき大泉学園

(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、株式会社Cーコネクトが開設する定期巡回・随時対応サービスひのき大泉学園 (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、事業所の介護福祉士または介護職員初任者研修課程の修了者 (以下「訪問介護員等」という) が、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 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、練馬区、新座市、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 定期巡回・随時対応サービスひのき大泉学園
- (2) 所在地 〒178-0061 東京都練馬区大泉学園町 5-29-10

(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(常勤兼務)
  - 管理者は事業所の従事者の管理及び業務の管理を一元的に行う
- (2) オペレーター 提供時間を通じて1名以上(常勤兼務)
  - 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名以上(常勤兼務)
  - 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 必要な人数(常勤兼務)
  - 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(常勤兼務)
  - 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時間営業
- (3) 事務受付時間 9:00～18:00

※ 土日祝日及び、12月29日～1月3日を除きます。

(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 定期巡回・随時対応型訪問介護看護の内容は、定期巡回サービス、随時対応サービス、随時訪問サービス、看護サービスからなり、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た基準額から法定に沿った利用者負担割合分を算定した額になる。

2 前項に関して、厚生労働大臣が定める基準の変更がある場合、相当な額に変更することとする。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こととする。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)を受けることとする。

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、相談の上、取り決める。

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。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。

連絡時期	キャンセル料
サービス利用の前日 18:00 まで	無 料
サービス利用の前日 18:00 から	500 円（税別）

※ 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。

(サービス内容)

(1) オペレーションセンターサービス

オペレーションセンターからケアコール端末を通じて、会話で安否の確認を行う。常に安心を提供しながら、状況により訪問などの要否を判断し、適切に対応する。

(2) 定期巡回サービス

介護職員がご自宅を定期的に巡回訪問して各種の介護・介助を行う。

(3) 随時対応サービス

ケアコール端末やペンダントの非常押しボタンによる通報で、体調不良、排泄介助等すぐに介護職員がかけつけ対応する。

(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。

練馬区・新座市

(衛生管理)

第8条 訪問介護員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) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

(3) 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、次に掲げる措置を講じます。

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を定期的で開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。

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しています。

③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します。

(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への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

【家族等緊急連絡先】	氏 名	続柄
	住 所	
	電 話 番 号	
	携 帯 電 話	
	勤 務 先	
【主治医】	医療機関名	
	氏 名	
	電 話 番 号	

(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。キーボックスは無償で提供する。契約終了時に返却いただく。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 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ドライン」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。

(サービス提供に関する相談、苦情、虐待について)

第12条 相談・苦情処理の体制

提供した指定訪問介護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。

(2) 苦情・相談・虐待等の窓口

①社内苦情・相談等担当

担当：前野 浪子 電話： 03-5933-0177

②当社以外に、区市町村の相談・苦情・虐待窓口で苦情を伝えることができます。

【練馬区にお住まいの方】

- ・練馬区 介護保険課 03-3993-1111 (代表)
- ・練馬区 保険福祉サービス苦情調整委員事務局 03-3993-1344
- ・東京都国民健康保険団体連合会 介護相談指導課 03-6238-0177
- ・各地域包括支援センター

センター名	担当地域	連絡先
やすらぎミラージュ地域包括支援センター	大泉町	03-5905-1190
大泉北地域包括支援センター	大泉学園町4～9	03-3924-2006
大泉学園地域包括支援センター	大泉学園1～3 東 大泉1～4	03-5933-0156
南大泉地域包括支援センター	西大泉、西大泉町、 南大泉5～6	03-3923-5556
大泉地域包括支援センター	東大泉5～7、 南大泉1～4	03-5387-2751

【新座市にお住まいの方】

- ・新座市役所 介護保険課 048-424-5361
- ・埼玉県国民健康保険団体連合会 介護福祉課  
048-824-2568 (苦情相談専用)

(虐待・身体拘束防止に関する事項)

第13条 虐待・身体拘束の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(2) 虐待・身体拘束防止に関する担当者を選定しています。

虐待・身体拘束防止に関する担当者	管理者：前野 浪子
------------------	-----------

(3) 虐待・身体拘束防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催し、その結果について従業員に周知徹底を図っています。

(4) 成年後見制度の利用を支援します。

(5) 虐待・身体拘束防止のための指針の整備をしています。

(6) 介護相談員を受入れます。

- (7) 従業者に対して、虐待・身体拘束を防止するための定期的な研修を実施しています。
- (8) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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、これを市区町村に通報します。
- (9) 事業者は原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げことに留意して、必要最小限の範囲内で行うことができます。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等について記録を行います。また、事業所として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。
  - ① 緊急性・・・直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限りします。
  - ② 非代替性・・・身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限りします。
  - ③ 一時性・・・利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及びことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

（事故発生の防止策及び事故発生時の対応方法）

第14条 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利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合は、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を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する指定訪問介護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います。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	あいおいニッセイ同和損保
保険名	介護保険・社会福祉事業者総合保険

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 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 事業者は、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 事業者は、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2年間保存する。

- (1) 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画
- (2) 提供した具体的なサービスの内容等の記録
- (3) 利用者の主治の医師による指示の文書
- (4) 訪問看護計画書
- (5) 練馬区および新座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

3 前項に定めた記録は、書面に代えて電磁的記録によりにより行うものとする。ただし、交付、説明、同意、承諾その他これらに類するものについては、相手方の承諾を得て、書面に代えて、電磁的記録で保存するものとする。

#### (介護・医療連携推進会議)

第17条 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6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、介護保険課担当者、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。

5 介護・医療連携推進会議の開催方法は、対面またはリモート等で実施するものとする。ただし、利用者がリモートにより参加する際は、テレビ装置等の活用に対して、事前同意を得たうえで行うものとする。

#### (ハラスメント防止)

第18条 事業者は従業員へのハラスメント防止の観点より、別紙「セクシャル・ハラスメント防止規程」「パワー・ハラスメント防止規程」「妊娠・出産等に関するハラスメント防止規程」を定め、防止対策に努めるものとする。

(危機管理対策)

第19条 事業者は感染症及び非常災害発生時等にサービスの継続的及び、早期での業務再開を図るための計画を策定し、従業員へ周知するものとする。

2 事業者は感染症対策及び非常災害発生時マニュアルを策定し、従業員へ周知するものとする。

3 事業者は感染症予防及び非常災害時対策を検討する委員会、訓練（シミュレーション）を定期的実施するものとし、記録を残し従業員が確認できるようにする。

(訪問看護事業者との連携)

第20条 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所との協定に基づき、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

(研修・教育体制)

第21条 事業所は従業員に対し、その知識及び技術の向上を目的として、適宜な教育と研修の機会及び内容を実施する。

(第三者委員)

第22条 本事業所では、地域のクリニックの院長を第三者委員に選任し、地域住民の立場から本事業所のサービスに対するご意見などをいただいています。本事業所への苦情やご意見は「第三者委員」に相談することもできます。

第三者委員			
大泉ふれあいクリニック	院長 浦崎裕二	電話番号	03-5933-2078

附 則

この規程は、令和4年7月1日から施行する。

この規程は、令和4年10月1日から施行する。