

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、事業所の定期巡回・随時対応型訪問介護看護従業者が、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、自ら提供する指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の質の評価を行い、その結果を公表し、常に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その他の地域の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者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、訪問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る基準により算定した額のうち、介護保険負担割合証に記載された利用者負担割合に応じた額になる。

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) 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、

日常生活上の世話をを行うサービス。

(2) 随時対応サービス あらかじめ利用者の心身の状況及び生活環境等を把握した上で、利用者又は家族等からの通報を受け、相談援助又は訪問・看護対応の要否を判断するサービス。

(3) 随時訪問サービス 随時対応サービスにおける判断に基づき、訪問介護員等が利用者の居宅を訪問し、日常生活上の世話をを行うサービス。

(4) 訪問看護サービス 連携する指定訪問看護事業所の看護師等が利用者の居宅を訪問し、療養上の世話又は必要な診療の補助を行うサービス。

(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

2 新座市については、新座市の指定を受けた範囲で、県境等の地理的事情その他特段の理由があり、練馬区及び新座市双方の保険者と事前に協議し了承を得た場合に限り、サービスを提供することがある。

(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に実施します。

(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。

2 事業所は、合鍵の管理方法、紛失した場合の対処方法その他必要な事項を記載した文書を利用者に交付するものとする。

(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

提供した指定定期巡回・随時対応型訪問介護看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：管理者 電話： 03-5933-0177

②当社以外に、区市町村の相談・苦情・虐待窓口に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 03-5984-1472

・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

【新座市の指定に基づきサービスを利用する方】

- ・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
------------------	-----

- (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者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、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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）を行わない。緊急やむを得ず身体的拘束等を行う場合は、切迫性、非代替

性及び一時性の三要件を確認し、利用者又は家族に説明した上で、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。

- 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定期巡回・随時対応型訪問介護看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定期巡回・随時対応型訪問介護看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。

(提供拒否の禁止及び提供困難時の対応)

第15条の2 事業所は、正当な理由なく指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供を拒まないものとする。正当な理由により提供が困難な場合は、居宅介護支援事業者への連絡、他の事業者の紹介その他必要な措置を速やかに講じる。

(受給資格等の確認)

第15条の3 事業所は、サービス提供の開始に際し、介護保険被保険者証により被保険者資格、要介護認定の有無及び有効期間を確認する。

(身分証の携行及びサービス提供記録)

第15条の4 従業者は身分を明らかにする証書等を携行し、初回訪問時及び利用者又は家族から求められたときはこれを提示する。事業所は、サービスを提供した際、提供日、具体的な内容、利用者の心身の状況その他必要な事項を記録し、利用者から申出があった場合は文書の交付その他適切な方法により情報を提供する。

(重要事項の掲示及び公表)

第15条の5 事業所は、運営規程の概要、従業者の勤務体制その他利用申込者のサービス選択に資する重要事項を、事業所内で閲覧できるよう備え付けるとともに、ウェブサイトに掲載する。

(記録の整備)

第16条 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) 身体的拘束等の態様及び時間、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の記録

(4) 練馬区又は新座市への通知に係る記録

(5) 苦情の内容等の記録

(6) 事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録

(7) 介護・医療連携推進会議における報告、評価、要望、助言等の記録

※連携型には、主治の医師による指示の文書及び訪問看護報告書に係る保存規定は適用されない。

3 前項に定めた記録は、書面に代えて電磁的記録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。

6 事業者は、1年に1回以上、自ら提供するサービスについて自己評価を行うとともに、介護・医療連携推進会議において外部評価を受け、その結果を公表する。

(ハラスメント防止)

第18条 事業者は、適切なサービスの提供を確保する観点から、職場における性的な言動、優越的な関係を背景とした業務上必要かつ相当な範囲を超える言動、妊娠・出産・育児・介護休業等に関する言動その他のハラスメントにより従業員の就業環境が害されないよう、方針の明確化、相談体制の整備、事実確認、被害者及び行為者への対応、再発防止、プライバシー保護その他必要な措置を講じる。

2 事業者は、利用者又はその家族等による暴力、暴言、不当な要求、性的な言動その他の著しい迷惑行為を防止し、発生時に従業員の安全を確保するため、方針の周知、相談窓口の整備、記録、関係機関との連携その他必要な措置を講じる。

3 前項の対応に当たっては、利用者の心身の状態、認知症その他の疾病又は障害の特性等を十分に考慮し、ハラスメントに該当するかを個別に判断する。サービス提供を継続することが困難な場合は、利用者の安全及び必要なサービスの確保に配慮し、保険者、居宅介護支援事業者その他関係機関と協議して対応する。

(業務継続計画の策定等)

第19条 事業者は、感染症又は非常災害の発生時において、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供を継続し、非常時の体制で早期の業務再開を図るための業務継続計画を策定し、当該計画に従い必要な措置を講じる。

2 事業者は、従業員に対して業務継続計画を周知し、必要な研修及び訓練を定期的に実施する。

3 事業者は、業務継続計画を定期的に見直し、必要に応じて変更する。

(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。

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。

この規程は、令和8年9月1日から施行する。