

定期巡回・随時対応型訪問介護看護いちょうの樹

【定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所運営規程】

一、 事業所の名称及び所在地

第1条（事業所の名称及び所在地）

1. 名称：定期巡回・随時対応型訪問介護看護いちょうの樹
2. 所在地：広島県尾道市向東町 8614 番地 1

二、 事業の目的及び運営の方針

第2条（事業の目的）

山源山乃花株式会社が開設する定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所 定期巡回・随時対応型訪問介護看護いちょうの樹（以下、「本事業所」という。）は、指定地域密着型サービスである定期巡回・随時対応型訪問介護看護（以下、「指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護」という。）の事業を行うものであり、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、排せつ、食事等の介護、日常生活上の緊急時の対応その他の、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うとともに、その療養生活を支援し、心身の機能の維持回復を目指すものとする。

第3条（運営の方針）

本事業所は、次に掲げる方針に基づき事業を運営するものとする。

1. 利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努める。
2. 地域との結びつきを重視し、市町、居宅介護支援事業者、他の居宅サービス事業者その他の保健、医療または福祉サービスを提供する者との密接な連携に努める。
3. 従業者の教育研修を重視し、提供するサービスの質について、常にその改善に努める。
4. 前各項のほか、介護保険法（以下、「法」という。）に定める内容を遵守する。

第4条（事業の運営）

本事業所は、次に掲げる事項について実施をするものとする。

1. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成にあたっての、看護職員によるアセスメント及びモニタリングの実施
2. 随時対応サービスの提供にあたっての連絡体制の確保
3. 介護・医療連携推進会議への参加
4. その他サービス提供にあたっての必要な指導及び助言

三、 従業者の職種、員数及び職務内容

第5条（従業者の職種、員数等）

本事業所は指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供にあたる従業者の職種・員数として、法に定められている人員の基準に基づいて、次のとおり配置するものとする。

職種	資格	常勤	非常勤	備考
管理者	—	1名		
計画作成責任者	看護師又は介護福祉士等	1名以上		
オペレーター	看護師又は介護福祉士等	1名以上		
訪問介護員	介護職員初任者研修修了者等	1名以上		
看護職員	看護師等	3名以上		
事務員	—	—	—	

第6条（管理者の職務内容）

管理者は、本事業所の従業者及び業務の管理を一元的に行うものとし、従業者に運営基準を遵守させる為の必要な指揮命令を行うものとする。

第7条（計画作成責任者の職務内容）

計画作成責任者は、利用者の日常生活上全般の状況及び希望を踏まえて、定期巡回サービス及び随時訪問サービスの目標、内容等を記載した定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を作成するものとする。

第8条（オペレーターの職務内容）

オペレーターは、利用者からの通報を受け、随時訪問の要否等の必要性を判断し、訪問介護員又は看護職員に具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達、連絡を行う。

第9条（訪問介護員の職務内容）

訪問介護員は、定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に基づき、定期巡回サービス及び随時訪問サービスの提供にあたり、利用者の状況を計画作成責任者へ報告する。

第10条（看護職員の職務内容）

看護職員は、医師の訪問看護指示書に基づき、療養上の世話又は必要な診療の補助を行う。また、訪問看護の提供にあたっては、主治の医師との密接な連携を図る。

第11条（事務員の職務内容）

事務員は、必要な事務を行う。

第12条（定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成）

1. 計画作成責任者は、居宅サービス計画に沿った援助の目標、当該目標を達する為の具体的なサービスの内容を記載した定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を作成するものとする。
2. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成にあたっては、利用者の希望、心身の状況、主治の医師の指示等を踏まえて、援助の方向性や目標を明確にし、担当する定期巡回・随時対応型訪問介護看護従業者の氏名、提供するサービスの具体的内容、所要時間、日程等を明らかにする。
3. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を作成した際は、居宅介護支援事業者へ報告をする。
4. 計画作成責任者は、定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を作成した際には、利用者又はその家族に対し説明を行い、同意を得て、定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画書を交付する。
5. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成後、連携する指定訪問看護事業所の看護職員により、定期的なアセスメント及びモニタリングを行い、必要に応じて当該定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の変更を行うものとする。

四、 営業日及び営業時間

第13条（営業日）

本事業所の営業日は、1年を通じて毎日とする。

第14条（営業時間）

1. 本事業所の営業時間は、常時24時間とする。
2. 常時24時間、利用者やそのご家族等からの電話等による連絡体制を整備する。

五、 指定定期巡回・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15条（指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の内容）

本事業所が提供する指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の内容は以下のとおりとする。

1. 定期巡回サービス
定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に基づき、定期的な巡回による排泄介助、体位変換、移動・移乗介助、その他必要な援助を行う。
2. 随時対応サービス
利用者の心身の状況、その置かれている環境等を把握したうえで、随時、利用者又はその家族等からの通報を受け、通報内容等を基に相談援助又は、訪問介護員の訪問若しくは看護職員による対応の要否等を判断する。
3. 随時訪問サービス
利用者からの通報により、オペレーターの判断、指示、連絡により、随時対応による排泄介助、体位変換、移動・移乗介助、その他必要な援助を行う。
4. 訪問看護サービス
利用者の居宅を訪問し、訪問看護指示書に基づく療養上の世話又は、診察の補助を行う。また、主治の医師との連携を密に図り、定期的なアセスメント及びモニタリングを行う。

第16条（指定期巡回・随時対応型訪問介護看護の利用料その他の費用の額）

1. 指定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供した場合に利用者から支払いを受ける利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準額（介護報酬の告示上の額）によるものとし、当該定期巡回・随時対応型訪問介護看護が法定代理受領サービスである場合は、利用料のうち各利用者の負担割合に応じた額とする。なお、介護報酬の告示上の額は、料金表により利用者に提示するものとする。
2. 本事業所は、前項の利用料のほか、利用者の選定により次条に規定する通常の事業の実施地域を越えて指定期巡回・随時対応型訪問介護看護を行う場合には、通常の実施地域を越えた地点から居宅までに要する交通費を請求するものとする。当該交通費は、公共交通機関を使用する場合は実費を、また、自動車等を使用する場合は、通常の実施地域を越えた地点から居宅までに要する距離片道の1キロあたり50円とする。なお、「中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算」を算定する利用者については、当該交通費を徴収しないものとする。
3. 前二項の費用の支払いを受ける場合には、あらかじめ利用者またはその家族に対し、当該サービス内容及び費用について説明を行い、利用者の同意を得るものとする。
4. 本事業所は、利用者の都合により当月の提供予定が全てキャンセルになった場合は、キャンセル料を徴収するものとする。当該キャンセル料は、月額的全額とする。ただし、救急車・主治医等がかかわる緊急対応が生じた場合にはこの限りではない。
5. 本事業所は、緊急に計画外のサービスの提供があり、そのサービスが介護保険外のサービスの場合には、利用者より別途料金を徴収する場合がある。

六、 通常の事業の実施地域

第17条（通常の事業の実施地域）

本事業所の通常の実施地域は、尾道市向東町とする。

七、 緊急時等における対応方法

第18条（緊急時における対応方法）

本事業所の訪問介護員等が訪問し、指定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供を行っているときに利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合には、その訪問介護員等はオペレーター及び連携する指定訪問看護事業者に連絡を行い、その指示に基づいて、速やかに主治医への連絡、119番への通報、家族への連絡などの必要な措置を講ずるものとする。

八、 合鍵の管理方法及び紛失した場合の対処方法

第19条（合鍵の管理方法及び紛失した場合の対処方法）

本事業所の、合鍵の管理方法及び紛失した場合の対処方法は、以下のとおりとする。

1. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護を実施する上で、居室への入室方法を確保するため必要に応じ

- て利用者から合鍵を預かり、保管・管理するものとする。
2. 合鍵の保管・管理にあたっては、本事業所の管理者をその取扱責任者として定め、紛失・盗難の事故の無いよう所定のキーボックスに施錠管理するものとし、また万が一紛失・盗難があった場合にも個人を特定できないよう合鍵には利用者名を記さず番号等を記すことで管理するものとする。
 3. 利用者から合鍵を預かる際には、万が一合鍵を紛失した場合は、本事業所の費用負担により速やかに錠前を交換する旨及び利用者より合鍵返却の求めがあった時点又は指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護が終了となった時点速やかに合鍵を返却する旨を明記した合鍵借用証書を発行するものとする。

九、 その他運営に関する重要事項

第 20 条（従業者の研修）

本事業所は、定期巡回・随時対応型訪問介護看護従業者の質的向上を図る為の研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務体制を整備するものとする。

1. 新規採用時研修・・・採用時 1 日間
2. O J T 研 修・・・1 回～3 回程度
3. 業務ミーティング・・・月 1 回程度

第 21 条（内容、手続の説明及び同意）

本事業所は、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供の開始に際しては、あらかじめ、利用者またはその家族に対し、運営規程の概要、従業者の勤務の体制その他サービスの選択に必要な重要事項を記した文書を交付して説明を行い、利用者の同意を得るものとする。

第 22 条（提供拒否の禁止）

本事業所は、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。

第 23 条（サービス提供困難時の対応）

本事業所は、第 14 条に規定した通常の事業の実施地域等を勘案し、利用者に対し自ら適切な指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供することが困難であると認めた場合は、当該利用者にかかわる居宅介護支援事業者への連絡、適当な他の定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者等の紹介その他の必要な措置を速やかに講ずるものとする。

第 24 条（受給資格等の確認）

本事業所は、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供を求められた場合は、利用者の提示する被保険者証により、利用者の被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間を確かめるものとする。

第 25 条（身分証の携行）

本事業所の定期巡回・随時対応型訪問介護看護従業者は、身分証を携行し、初回訪問時及び利用者またはその家族から求められた時は、これを提示するものとする。

第 26 条（サービスの提供の記録）

本事業所が指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供した際には、当該指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供日及び内容、利用者の心身の状況その他必要な事項、当該指定訪問介護について法第 42 条の 2 第 6 項の規定により利用者にかかわって支払を受ける居宅サービス費の額その他必要な事項を、利用者の居宅サービス計画に記載した書面またはこれに準ずる書面に記載するものとする。また、利用者らの申し出があった場合には、文書の交付その他適切な方法により、その情報を利用者に対して提供するものとする。

第 27 条（保険給付の償還請求の為の証明書の交付）

本事業所は、法定代理受領を行わない指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護にかかわる費用の支払

を受けた場合には、提供した指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の内容、費用の額その他必要な事項を記載したサービス提供証明書を利用者に対して交付するものとする。

第 28 条（同居家族に対するサービスの禁止）

本事業所は、定期巡回・随時対応型訪問介護看護従業者に、その同居家族である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をさせないものとする。

第 29 条（利用者に関する市町への通知）

本事業所は、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護を受けている利用者が次の各号のいずれかに該当する場合は、遅滞なく、意見を付してその旨を市町に通知するものとする。

1. 正当な理由なしに指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の利用に関する指示に従わないことにより、要介護状態等の程度を増進させたと認めるとき。
2. 偽りその他不正な行為によって保険給付を受け、または受けようとしているとき。

第 30 条（衛生管理）

本事業所は、定期巡回・随時対応型訪問介護看護従業者の清潔の保持及び健康状態の管理並びに指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めるものとする。

第 31 条（居宅介護支援事業所に対する利益供与の禁止）

本事業所は、居宅介護支援事業所またはその従業者に対し、利用者に対して特定の事業所によるサービスを利用させることの対価として、金品その他の財産上の利益を供与しないものとする。

第 32 条（秘密保持）

1. 本事業所及びその従業者は、業務上知り得た利用者及びその家族等の秘密及び個人情報等について、守秘義務を遵守し個人情報を適切に取り扱い、関連機関等と連携を図る等正当な理由がある場合以外には開示しない。
2. 本事業所は、そのサービス提供上知り得た利用者及びその家族等の秘密及び個人情報等について、その守秘義務が守られるように必要な措置を講ずるものとする。また、その守秘義務は、就業中はもとより退職後も同様とする。
3. 本事業所及びその従業者は、必要な範囲において利用者及びその家族等の個人情報を取扱うものとする。なお、利用者及びその家族等の個人情報の取り扱いに関して、別途同意を得るものとする。
4. 前記に定める守秘義務は、契約期間中はもとより契約期間終了後も同様とする。

第 33 条（記録の整備）

本事業所は、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に関して、定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画等の記録を残し、提供内容、従業者、設備及び備品に関する情報をその完結の日から 2 年間、会計に関する情報をその完結の日から 5 年間保存するものとする。

第 34 条（苦情処理）

1. 本事業所は、サービスの提供に対す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ものとする。また、その為の受付窓口を設置する。
2. 本事業所は、前項の苦情を受け付けた場合は、当該苦情の内容を記録するものとする。
3. 本事業所は、自ら提供した指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護に関し、市町が行う文書その他の物件の提出もしくは提示の求めまたは当該市町の職員からの質問もしくは照会に応じ、及び利用者からの苦情に関して市町が行う調査に協力するとともに、市町から指導または助言を受けた場合においては、当該指導または助言に従って必要な改善を行うものとする。
4. 本事業所は、市町からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を市町に報告するものとする。
5. 本事業所は、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護に対する利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会からの指導、または助言を受けた場合においては、当該指導または助言に従って必要な改善を行うものとする。
6. 本事業所は、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をするものとする。

第 35 条（事故発生時の対応）

1. 本事業所は、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、当該利用者の家族、当該利用者にかかわる居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずる。
2. 本事業所は、前項の事故の状況及び事故に際して取った処置について記録するものとする。

第 36 条（損害賠償）

1. 本事業所は、利用者に対する本サービスの提供にあたって、本事業所の責めに帰すべき事由により利用者またはその家族等の生命、身体及び財産に損害を及ぼした場合には、相当範囲内においてその損害を賠償する。ただし、利用者またはその家族等に過失がある場合は、本事業所は賠償責任を免除され、または賠償額を減額されることがある。
2. 利用者またはその家族等は、利用者またはその家族等の責めに帰すべき事由により、本事業所の従業員の生命、身体及び財産に損害を及ぼした場合には、相当範囲内においてその損害賠償を請求される場合がある。

第 37 条（人権擁護及び虐待の防止に関する措置）

1. 本事業所は、利用者の人権を擁護するために権利擁護等に関わる相談等に対応し、成年後見人制度等の制度が円滑に利用できるよう、制度に関する情報提供を行う。
2. 本事業所は高齢者虐待防止のため、対策を検討する委員会を定期的で開催し、虐待防止の指針を整備する。責任者を設置する等の必要な体制整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講ずるものとし、次に掲げる行為が行われた場合は、遅滞なく市町に通報するものとする。
 - (1)「身体的虐待」
利用者の身体に外傷が生じ、又は生じる恐れがある暴行が加えられたと思われる時。
 - (2)「心理的虐待」
利用者に対する暴言等著しい心理的外傷を与える言動が行われたと思われる時。
 - (3)「性的虐待」
利用者にわいせつな行為を行った場合、又は行わせようとしたと思われる時。
 - (4)「介護、世話の放棄」
利用者を衰弱させるような著しい減食、又は長時間の放置等利用者を養護すべき職務上の義務を著しく怠ったと思われる時。
 - (5)「経済的虐待」
利用者の財産を不当に処分することや不当に財産上の利益を得たと思われる時。
3. 本事業所は、従業者が虐待行為を市町へ通報したことを理由に、従業者を解雇その他不利益となる取り扱いは一切行わないものとする。

第 38 条（業務継続計画の策定）

1. 本事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する本サービスの提供を継続的に実施するため及び非常時の体制での早期の業務再開を図るための計画を策定し、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. 本事業所は、訪問介護員に対し、業務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。
3. 本事業所は、定期的な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。

この規定に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、山源山乃花株式会社と本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)

この規程は、平成 27 年 6 月 1 日から施行する。

この規程は、平成 27 年 8 月 1 日から施行する。

この規程は、平成 30 年 8 月 1 日から施行する。

この規程は、令和 6 年 4 月 1 日から施行する。

この規程は、令和 8 年 1 月 1 日から施行する。