

# 定期巡回随時対応型訪問介護看護 ひなの家押野 運営規定

## 第1条（事業の目的）

株式会社スパテルが設置する定期巡回・随時対応型訪問介護看護ひなの家押野（以下「事業所」という。）において実施する指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、事業の円滑な運営管理を図るとともに、要介護状態の利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの提供を確保することを目的とする。

## 第2条（運営の方針）

- 1 定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供にあたっては、利用者が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事ができるよう、定期的な巡回又は随時通報によりその者居宅を訪問し、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事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サービスを提供するものとする。
- 2 事業にあたっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、在宅介護支援センター、他の居宅サービス事業者、地域包括支援センター、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めるものとする。

## 第3条（事業所の名称等）

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・随時対応型訪問介護看護ひなの家押野
- （2）所在地 石川県野々市市押野1丁目31番地

## 第4条（従業者の職種、員数及び職務の内容）

事業所における従業者の職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。

- （1）管理者 1名（常勤職員）  
従業者および業務の管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の実施に関し、事業所の従業者に対し遵守すべき事項について指揮命令を行う。
- （2）計画作成責任者 1名以上  
適切なサービスが提供されるよう介護計画を作成し、利用の申込みに係る調整等のサービスの内容の管理を行う。
- （3）オペレーター 1名以上  
利用者又はその家族等からの通報に対応する。計画作成責任者及び定期巡回サービスを行う訪問介護員と密接に連携し、利用者の心身の状況等の把握を行う。利用者又はその家族

に対し、相談及び助言を行う。事業所に対する指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の利用の申込みに係る調整を行う。訪問介護員等に対する技術的指導等のサービスの内容の確認を行う。

(4) 訪問介護員

- ① 定期巡回サービスを行う訪問介護員等 必要数  
定期的な巡回により、排せつの介護、日常生活上の世話等の指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供を行う。
- ② 随時訪問サービスを提供する訪問介護員等 1名以上  
利用者からの通報によりその者の居宅を訪問し、日常生活上の緊急時の対応等の指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供を行う。

**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、次のとおりとする。

- (1) 営業日 年中無休
- (2) 営業時間 24時間

**第6条（指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の内容）**

事業所で行う指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の内容は次のとおりとする。

(1) 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成

- ① 利用者の日常生活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、当該目標を達成するための具体的な定期巡回サービス及び随時訪問サービスの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。
- ② 利用者に応じて作成した計画について、利用者及びその家族に対して、その内容について説明し同意を得る。
- ③ 計画を作成した際には、当該計画を利用者に交付します。作成に当たっては、利用者の状態に応じた多様なサービスの提供に努め、さらに作成後は実施状況の把握を行い、必要に応じて定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の変更を行う。

(2) 定期巡回・随時対応型訪問介護看護の内容

- ① 利用者又はその家族に対する相談、助言等を行う。
- ② 利用者からの随時の連絡に対する受付、相談等を行う。
- ③ 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に基づき、排せつ介助、体位交換、移動・移乗介助、その他の必要な介護を行う。
- ④ 利用者からの随時の連絡に対応した排せつ介助、体位交換、移動・移乗介助、その他の必要な介護を行う。
- ⑤ 主治医の指示による、療養上の世話又は必要な診療の補助等を行う。

(3) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行わない。

- ① 医療行為

- ② 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ 利用者の同居家族に対する訪問サービスの提供
- ⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えた訪問サービス提供（大掃除、庭掃除など）
- ⑥ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑦ 利用者又は家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

#### 第7条（訪問看護ステーションとの連携）

連携する指定訪問看護事業者は「ひなの家 訪問看護」、「野々市訪問看護ステーション」とする。

訪問看護ステーションとの連携内容については次のとおりとする。

- ① 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画作成に関するアセスメント
- 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 その他連携指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供にあたって必要な指導及び助言

#### 第8条（指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の利用料等）

- ① 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供した場合の利用料の額は、介護報酬告示上の額とし、そのサービスが法定代理受領サービスであるときは、利用料のうち各利用者の負担割合に応じた額の支払いを受けるものとする。
- ② 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、利用者又はその家族に対し、当該サービスの内容及び費用に関し事前に文書で説明した上で、その内容及び支払いに同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けけるものとする。

#### 第9条（通常の事業の実施地域）

通常の事業の実施地域は、野々市市の区域とする。

#### 第10条（虐待の防止について）

事業所は、ご利用者の人権の擁護・虐待の防止等のため、指針を整備し責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、その従業者に対し、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施する等の措置を講じる。

- ① 事業所はご利用者が成年後見制度を利用できるよう支援を行う。
- ② 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、これを市町村に通報する。
- ③ 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図る。

- ④ 事業所は次の通り虐待防止責任者を定める。  
役職：福祉事業部サービス課長 氏名：北井 智康
- ⑤ 委員会の設置と取り組み
  - (1) 虐待の防止のための対策を検討
  - (2) 虐待防止のための指針を定める
  - (3) 虐待防止のための研修を定期的実施する（2回／年）

#### 第11条（合鍵の管理方法及び紛失した場合の対処方法について）

- ① 利用者から合鍵を預かる必要のある場合は、書面によりその取扱い方法について説明した上で、合鍵を預かることに同意する旨の文書に署名（記名押印）を得る。
- ② 預かった合鍵については、使用時以外は施錠された保管庫に保管する。
- ③ 合鍵を紛失した場合は、速やかに利用者へ連絡を行うとともに、警察への届出等必要な措置を行う。

#### 第12条（秘密の保持と個人情報の保護について）

- (1) 利用者及びその家族に関する秘密の保持について
  - ① 事業者は、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 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者又はその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らさない。
  - ③ 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。
  - ④ 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、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とする。
- (2) 個人情報の保護について
  - ① 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いない。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いない。
  - ② 事業者は、利用者又はその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとする。
  - ③ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとする。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となる。）

### 第13条（ハラスメント防止）

事業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組む。

① 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しない。

- (1) 身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
- (2) 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
- (3) 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となる。

② ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討する。

③ 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施する。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努める。

④ ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じる。

### 第14条（感染症対策について）

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る。

- ① 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。
- 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る。
- ③ 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る。
- ④ 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る。
- ⑤ 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する。

### 第15条（業務継続計画に向けた取り組みについて）

① 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業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じる。

② 従業者に対し、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 定期的に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。

### 第16条（緊急時の対応方法について）

指定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他緊急事態が生じた場合は、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する。また、主治医への連絡が困難な場合は、救急搬送等の必要な措置を講じる。

### 第17条（事故発生時の対応方法について）

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、必要な措置を講じる。

事故の状況及び事故に際して採った処置・経過を記録し、原因の分析、再発防止のための取り組みを行う。

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う。

【加入保険会社】 あいおいニッセイ同和損害保険株式会社

### 第18条（心身の状況の把握）

指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に当たっては、計画作成責任者による利用者の面接によるほか、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保険医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努める。

### 第19条（居宅介護事業者との連携）

指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に当たり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービス又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努める。

### 第20条（サービス提供の記録）

- ① 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はそのサービスを提供した日から5年間保存する。
- ② 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができる。

### 第21条（衛生管理等）

事業所は、定期巡回・随時対応型訪問介護看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。

### 第22条（サービス提供に関する相談、苦情について）

- （1）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する。
- （2）当事業所以外にも市区町村、公的機関にて苦情申立等を行うことができる。

事業所外苦情相談窓口

野々市市介護長寿課 TEL 076 (227) 6066

石川県国民健康保険団体連合会 TEL 076 (231) 1110

- （3）相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとする。

- ① 苦情の受付
  - ・利用者からの苦情は随時受け付けると共に、苦情受付簿を作成する。
- ② 苦情内容の把握・確認
  - ・苦情受付担当者は苦情を受け付け、事情を聴取し内容を確認、把握する。
- ③ 苦情解決に向けての話し合い
  - ・苦情申し出人との話し合いによる解決に努める。
- ④ 苦情解決の記録、報告
  - ・苦情受付担当者は苦情受付から解決、改善までの経過と結果について苦情相談処理報告書に記録する。
  - ・苦情解決結果について、苦情申し出人に対して報告する。
  - ・また解決・改善までに時間がかかる場合には経過等について報告する。
- ⑤ 苦情解決の公表
  - ・サービスの質や信頼性の向上をはかるために、必要に応じて野々市市へ報告を行う。