

IGL訪問サービス上安24

(定期巡回・随時対応型訪問介護看護)

運 営 規 程

(事業の目的)

第1条 社会福祉法人IGL学園福祉会が運営する指定地域密着型サービスに該当する定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所IGL訪問サービス上安24(以下「事業所」という。)の適正な運営を確保するための人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の従業者が居宅において要介護状態にある高齢者(以下「利用者」という。)に対し、適切な定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスを提供することを目的とする。

(基本方針)

第2条 事業所は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、定期的な巡回または随時通報によりその居宅を訪問し、入浴、排せつ、食事等の介助、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援助を行うものとする。

(運営の方針)

第3条 事業所において提供する定期巡回・随時対応型訪問介護看護は、介護保険法並びに関係する厚生労働省令、告示の主旨及び内容に沿ったものとする。

- 2 事業の実施に当たっては関係市町村、居宅介護支援事業所、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する。

(事業所の名称及び所在地)

第4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 IGL訪問サービス上安24
- 2 所在地 広島市安佐南区上安六丁目31番2号

(従業者の職種、員数、及び職務内容)

第5条 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する。

- 1 管理者 1名
管理者は、事業を代表し、従業者及び業務の管理を一元的に行う。
- 2 オペレーター 5名以上
オペレーターはあらかじめ利用者の心身の状況、環境等を把握したうえで、随時、利用者又はその家族からの通報を受け、通報内容等を基に相談援助を行う。
- 3 計画作成責任者 5名以上
利用者の心身の状況や環境等を把握したうえで、定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画

書を作成する。また、必要に応じてサービス内容の変更を柔軟に行う。

- 4 訪問介護員（定期巡回訪問介護看護員兼随時対応訪問介護員） 5名以上
各訪問介護員は定期巡回サービスおよび随時対応サービスにあたる。

（営業日及び営業時間）

第6条 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(365日)とする。
- 2 営業時間 24時間

注) 定期巡回サービス提供時間については、事前に居宅介護支援事業者等により計画された居宅サービス計画に基づくものとする。

（定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの内容）

第7条 定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの内容は、次のとおりとする。

- 1 オペレーションセンターサービス

あらかじめ利用者の心身の状況、環境等を把握したうえで、随時、利用者又はその家族から通報を受け、通報内容等を基に相談援助を行い、又は訪問介護員等の訪問若しくは連携の訪問看護事業所の看護師等による対応の可否等を判断する。

- 2 定期巡回サービス

可能な限り在宅での生活を送ることができるよう、居宅サービス計画に沿って、入浴、排せつ、食事の介助や日常生活上の世話などの定期的なサービスを提供する。

- 3 随時対応サービス

利用者に対し、24時間対応可能な窓口を設置し、当該窓口を利用者からの電話回線その他の通信装置等による連絡又は通報を受け、訪問の可否等の判断に基づき、訪問介護員が利用者の居宅を訪問して入浴、排せつ、食事の介助や日常生活上の世話を行う。

- 4 その他のサービス

連携訪問看護事業所及び居宅介護支援事業所など他の介護サービス事業者へ連絡調整を行う。定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画書の作成、必要に応じてサービス内容の変更追加を行う。

（定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの利用料その他の費用の額）

第8条 事業所が提供する定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの利用料は、介護報酬の告示上の額に準拠した金額とし、サービスが法定代理受領サービスであるときは、原則として介護保険負担割合証の割合に応じた額を利用者から受領するものとする。法定代理受領以外の利用料については介護報酬告示上の額全額とする。なお、当該利用料の額は事業所の見えやすい場所に掲示するものとする。

- 2 利用者との契約の有効期間中、介護保険法その他関係法令の改正により、利用料金又は利用者負担額の改定が必要となった場合には改定後の金額を適用するものとする。

この場合、事業所は法令改正後速やかに利用者に対し、改定の施行時期及び改定後の金額を通知するものとする。

- 3 通常の事業の実施地域以外の地域においてサービスを行う場合は、越えた地点から目的地

まで、それに要した交通費の実費の支払を利用者から徴収することができる。なお、事業所の自動車を使用した場合は、総走行距離1キロメートルにつき30円を乗じ、円未満を切り捨てる。

- 4 利用者宅から事業所への通報に係る通信料については、原則利用者が負担するものとする
- 5 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、その実費とする。

(通常の事業の実施地域)

第9条 通常の事業の実施区域は次のとおりとする。

安佐南区:高取北・安西圏域(全域)

安佐・安佐南圏域のうち(相田1丁目～2丁目、相田4丁目1番、相田町、大町、大町西1丁目～3丁目、大町東1丁目～4丁目、上安1丁目、上安町、毘沙門台1丁目～4丁目、毘沙門台東1丁目～2丁目、安東1丁目～7丁目)

安佐北区:清和・日浦圏域のうち安佐町大字飯室、安佐町大字後山、安佐町大字筒瀬、あさひが丘1丁目～9丁目、安佐町大字宮野

(緊急時における対応方法)

第10条 サービス提供中に、利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに家族、主治医、および介護支援専門員へ連絡を行う等の必要な措置を講ずるものとする。

(衛生管理)

第11条 サービスの提供に際し、従業者が感染源となることを予防し、また従業者を感染の危険から守るための衛生管理に努め、必要な対策を講じるものとする。

(事故発生時の対応)

第12条 サービスの提供により事故が発生したときは、速やかに家族に連絡するとともに、必要な措置を講ずるものとする。

- 2 事故の状況及び事故に際してとった処置について記録し、広島市に報告する。
- 3 利用者に対するサービス提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償保険に応じた損害賠償を速やかに行うものとする。
- 4 事故が生じた原因を解明し、再発防止のための対策を講じるものとする。

(合鍵の管理方法及び紛失した場合の対応方法)

第13条 定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供にあたり、利用者から合鍵を預かる必要がある場合には、鍵管理マニュアルに基づき管理する旨を利用者に説明するとともに、合鍵を預かることに同意する文書に署名をえるものとする。

- 2 合鍵を紛失した場合は、速やかに利用者及びその家族、または管理者に連絡をし、必要な措置を講ずるものとする。

(苦情処理)

第14条 提供した定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスに関する利用者及び家族からの苦情に対して、迅速かつ適切に対応するため、受付窓口の設置、担当者の配置、事実関係の調

査の実施、改善措置、利用者または家族に対する説明、記録の整備その他必要な措置を講じるものとする。

具体的には、相談窓口、苦情処理の体制及び手順等当該事業所における苦情を処理するために講ずる措置の概要について明らかにし、利用申込者またはその家族にサービス内容を説明する文書に苦情に対する措置の概要についても併せて記載するとともに、事業所に掲示する。

- 2 提供した定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスに関する利用者及び家族からの苦情を受付けた場合には、当該苦情の内容等を記録する。
- 3 苦情がサービスの質の向上を図る上での重要な情報であるとの認識に立ち、苦情の内容を踏まえ、サービスの質の向上に向けた取組みを自ら行う。
- 4 提供した定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスに関し、法第23条の規定により市町村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村の職員からの質問もしくは照会に応じる。また、利用者または家族からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村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。
- 5 市町村からの求めがあった場合には、改善内容を市町村に報告する。
- 6 提供した定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスに係る利用者または家族からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う法第176条第1項第2号の調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から同号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。
- 7 国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告する。

（個人情報の保護）

第15条 利用者の個人情報を含む定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画書、各種記録等については、関係法令及びガイドライン等に基づき個人情報の保護に努めるものとする。

- 2 事業所はサービス担当者会議において、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、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、あらかじめ文書により得ておくものとする。

（秘密保持）

第16条 事業所の従業者は、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密保持を厳守するため、従業者でなくなった後も秘密を漏らすことがないよう、就業規則に記載するとともに損害賠償などを含める内容の誓約書を提出しなければならない。

（人権擁護及び高齢者虐待防止のための措置）

第17条 事業所は、利用者等の人権の擁護、虐待の防止等のため、その責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、その従業者及び管理者に対し研修を実施する等の措置を講ずるものとする。

- 2 人権擁護・虐待防止責任者には、管理者を充てる。

3 組織運営の健全化

- 1) 介護の理念、事業所の運営方針を明確化し、従業員間で共有する。
- 2) 個々の従業員の職位・職種ごとの責任や役割を明確化する。
- 3) 運営やサービスの自己評価を実施し、利用者等、家族等との情報共有を図る。

4 従業員の負担やストレスへの対応

- 1) 作業手順の見直し、柔軟な人員配置を行い、負担の大きい夜勤者のいる事業所については、配慮を行う。
- 2) 従業員のストレスの把握、従業員間の声掛けなど悩み相談の体制の整備を行う。

5 チームアプローチ、従業員間の連携

- 1) 個別のケースに対応する関係従業員の役割を明確化する。
- 2) 情報共有、ケア方針の決定の仕組みや手順を明確化する。

6 職業倫理、法令遵守の意識の啓発

- 1) 提供しているケアが利用者等本位のケアであるかを検証する。
- 2) 目標とする介護の理念を従業員間で共有する。

7 ケアの質の向上

- 1) アセスメント結果に基づく、個別の状況に即したケアを検討する。
 - 2) アセスメントの活用方法について具体的、実践的な技術を習得する。
 - 3) 認知症や各種障害等の理解、最新の介護技術の習得のための研修を実施するほか、虐待防止のための定期的な所内勉強会を実施し、研修の機会を確保する。
- 8 家族等の介護者の高齢者虐待の理解促進のための支援や啓発活動を実施する。
- 9 虐待が疑われる事例を発見した場合は、市町村等関係機関へ報告する。

(虐待防止に関する事項)

第18条 当事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の措置を講ずるものとする。

- 1) 虐待の防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。)を定期的で開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図る
 - 2) 虐待防止のための指針の整備
 - 3) 虐待防止のための定期的な研修の実施
 - 4) 1)～4)号に掲げる措置を適切に実施するための担当者は管理者を充てる
- 2 当事業所は、サービス提供中に、当該施設従業員又は養護者(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ものとする。

(身体拘束等の禁止)

第19条 事業所は、サービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用者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「身体拘束等」という。)を行わない。

- 2 事業所は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、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その他必要な事項を記録する。

- 3 事業所は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講ずる。
 - 1) 身体拘束等の適正化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、従業者に周知徹底を図る。
 - 2) 身体拘束等の適正化のための指針を整備する。
 - 3) 従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的(年1回以上)に実施する。

(業務継続計画の策定等)

- 第20条 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対しサービス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(以下「業務継続計画」という。)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 事業所は、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 事業所は、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。

(介護医療連携推進会議)

- 第21条 定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスが地域に密着し地域に開かれたものにするために、介護医療連携推進会議を開催する。
- 2 介護医療連携推進会議の開催は、年2回程度とする。
 - 3 介護医療連携推進会議のメンバーは、圏域内の地域包括支援センター、居宅介護支援事業者、訪問看護ステーション、民生委員、地区社協役員、町内会役員とする。
 - 4 会議の内容は、事業所のサービス内容の報告及び利用者に対して適切なサービスが行われているかの確認、地域との意見交換・交流等とする。
 - 5 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。

(サービス提供の記録)

- 第22条 事業所は、サービスを提供した際には具体的に実施したサービス内容を記録し利用者又はその家族による確認を受けるものとする。

(その他運営についての留意事項)

- 第23条 従業者等の質の向上を図るため、次のとおり研修の機会を設ける。
- 1)採用時研修 採用後 3ヶ月以内
 - 2)継続研修 1年 2回
 - 3)その他の研修
- 2 従業者等は、その勤務中常に身分を証明する証票を携行し、利用者または家族から求められたときは、これを提示する。
 - 3 定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者及びその家族に対し、運営規程の概要、従業者の勤務の体制その他の利用申込者のサービス選択に資すると認められる重要事項を記載した文書を交付して説明を行い、当該提供の開始につい

て利用申込者の同意を得るものとする。

- 4 事業所の通常の事業の実施地域等を勘案し、利用申込者に対し自ら定期巡回・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、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じるものとする。
- 5 事業所は、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、その者の提示する被保険者証及び介護保険負担割合証によって、被保険者資格、要支援認定・要介護認定等の有無、要支援認定・要介護認定等の期間及び利用者負担割合を確かめるものとする。
- 6 事業所は、前項の被保険者証に、介護保険法第73条第2項に規定する認定審査会意見が記載されているときは、当該認定審査会意見に配慮して、事業を提供するものとする。
- 7 定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供を受けている利用者が、正当な理由なしに定期巡回・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、要支援・要介護状態等の程度を増進させたと認められるとき、あるいは、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たときは、遅滞なく、意見を付してその旨を関係市町村に通知するものとする。
- 8 事業所は、居宅介護支援事業所またはその従業者に対し、利用者にサービスを利用させることの代償として金品その他の財産上の利益を供与しない。
- 9 この規程に定める事項のほか、事業所の運営に関する重要事項は、社会福祉法人IGL学園福祉会と事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

(訪問看護事業者との連携)

第24条 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)その他必要な指導及び助言

附 則

この規程は、平成27年 4月 1日から施行する。

この規程の一部を、平成27年 5月 1日より改正する。

この規程の一部を、平成27年 8月 1日より改正する。

この規程の一部を、平成27年11月 1日より改正する。

この規程の一部を、平成28年 4月 1日より改正する。

この規程の一部を、平成28年 9月 1日より改正する。

この規程の一部を、平成29年 1月 1日より改正する。

この規程の一部を、平成30年 8月 1日より改正する。

この規程の一部を、平成30年10月 1日より改正する。

この規程の一部を、令和 3年 2月 1日より改正する。

この規程の一部を、令和 6年 4月 1日より改正する。

この規程の一部を、令和 6年12月 1日より改正する。