

# 定期巡回 鏡山

(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 1 この規程は、株式会社プロケアしまなみが設置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 定期巡回鏡山（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、要介護状態にある者（以下「利用者」という）に対して適切なサービスを提供することを目的とします。

### (運営の基本方針)

第2条 1 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等安心して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します。

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、それらの結果を公表し、常にその改善を図ります。

### (事業所の名称等)

第3条 1 事業を行う事業所の名称及び所在地は次のとおりとします。

- (1) 名 称 定期巡回 鏡山
- (2) 所在地 広島県福山市神村町3704番地1

### (従業員の職種、員数及び職務内容)

第4条 1 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します。

- (1) 管理者 1人(常勤兼務)
  - ・事業所の従事者および業務の一元的な管理
- (2) オペレーター 提供時間を通じて1人以上
  - ・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人
  - ・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 1人以上
  - ・居宅サービス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人以上
  - ・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 1 事業所の営業日及び営業時間は次のとおりとします。

- (1) 営業日 365日
- (2) 営業時間 24時間

(指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の利用料その他の費用の額)

第6条 1 定期巡回・随時対応型訪問介護・看護サービスの内容は重要事項説明書のとおりとし、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の1割～3割とします。

2 前項に関して、厚生労働大臣が定める基準の変更、経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合、相当な額に変更することとします。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2か月前までに利用者に説明することとします。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)を受けることとします。

3 第7条の通常の事業実施地域外へのサービス提供を利用される場合は、1回の利用につき1km毎に20円の追加料金をいただきます。

4 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します。

5 前各号に掲げるものの他、利用者が負担することが適当であるものは実費とします。

(通常の事業の実施地域)

第7条 1 通常の事業の実施区域は次のとおりとします。

- 福山市(神村町、藤江町、柳津町、金江町、今津町、松永町、高西町、東村町、本郷町、  
南松永町、南今津町)  
尾道市(高須町)

(感染対策)

第8条 1 サービスの提供に際し、従業員が感染源となることを予防し、また従業員を感染の危険から守るための衛生管理に努め、法人全体において必要な対策を講じるものとします。

- (1) 感染対策委員会を定期的に(おおよそ6カ月に1回)開催するとともに従業員に周知徹底を行います。
- (2) 感染対策の指針を整備し、必要に応じ見直しを行います。
- (3) 従業員に対し感染対策についての研修及び訓練を定期的に(おおよそ6カ月に1回)行います。

(緊急時における対応方法)

第9条 1 サービス提供中に利用者の病状急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに家族、主治医及び介護支援専門員へ連絡を行う等の必要な措置を講じるものとします。

2 主治医との連絡及び指示が得られなかった場合には、あらかじめ事業所が定めた協力医療機関へ連絡するとともに受診等の適切な処置を講じるものとします。

(合鍵の管理方法及び紛失した場合の対応方法)

第10条 1 定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に当たり利用者から合鍵を預かる場合には、その管理を厳重に行うとともに、管理方法を記載した文書を利用者に交付します。

- 2 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します。

(苦情処理)

- 第11条
- 1 事業所は、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及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じます。
  - 2 事業所は、前項の苦情を受けた場合には、当該苦情の内容等を記録します。
  - 3 事業所は、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、介護保険法第二十三条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び利用者からの苦情に関して市町村が行なう調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行います。
  - 4 事業所は、市町村からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を市町村に報告します。
  - 5 事業所は、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からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う介護保険法第176条第1項第3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又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとします。
  - 6 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します。

サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応します。

ご利用相談室 窓口担当： 長尾 悠加（管理者・計画作成者）

ご利用時間： 9時00分～17時00分

ご利用方法： 電話番号 084-939-6860

ご意見箱 事業所玄関に設置（苦情やご意見を記入して投函してください）

\*次の公的機関においても、苦情の申し出ができます。

福山市 介護保険課	所在地 電話番号 受付時間	広島県福山市東桜町3番5号 084-928-1166 8:30～17:15
尾道市 高齢者福祉課 介護保険係	所在地 電話番号 受付時間	尾道市久保一丁目15-1 0848-38-9440 8:30～17:15
広島県社会福祉協議会 広島県福祉サービス運営適正化委員会	所在地 受付時間 電話番号	広島県広島市比治山本町12-2 8:30～17:15 082-254-3419
広島県国民健康保険団体連合会 介護保険課	所在地 電話番号 受付時間	広島市中区東白島町19-49 082-554-0783 8:30～17:15

(個人情報の守秘義務について)

- 第12条 1 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義務を負います。
- 2 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に従業者との雇用契約の内容とします。
- 3 事業所は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予め文書により得ておくものとします。

(虐待防止に関する事項)

- 第13条 1 事業者は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講じるものとします。
- (1) 虐待を防止するための従業者に対する研修の実施
- (2) 虐待防止のための指針の整備
- (3) 虐待防止のための担当者を置き、委員会（テレビ電話装置等も活用して行うこと）を定期的に開催し、その結果については従業員に周知徹底する。
- 2 事業者は、サービス提供中に当該事業所の従業者または養護者（利用者の家族等利用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します。

(ハラスメント対策)

- 第14条 1 事業所は、セクシュアルハラスメント、パワーハラスメント、カスタマーハラスメントの防止のため法人全体にて次の措置を講じます。
- (1) 職場におけるハラスメントの内容、ハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確にするとともに周知、啓発を行います。
- (2) ハラスメント指針を整備し、必要に応じ見直しを行います。
- (3) 従業員に対し、ハラスメント対策についての研修を定期的実施します。

(業務継続計画の策定)

- 第15条 1 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者様に対する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ます。
- また、従業員に対し、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よう努めます。
- 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います。

\*緊急時の連絡先

なお、緊急時の場合には、別紙「緊急時連絡先」にご記入いただいた連絡先に連絡します。  
不都合のある場合には申し出てください。

(事故発生時の対応)

- 第16条 1 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行うものとします。
- 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ます。

- 3 利用者に対するサービスの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します。
- 4 事故が生じたその原因を解明し、再発防止のための対策を講じることとします。

(その他運営についての重要事項)

- 第17条 1 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します。
- (1) 採用時研修 採用後3か月以内
  - (2) 継続研修 年間6回
- 2 事業者は従業者に、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します。

(記録の整備)

- 第18条 1 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ものとします。
- 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5年間保存します。
- (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) 主治医による指示の文書
  - (4) **訪問看護報告書**
  - (5) 市町村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

(介護・医療連携推進会議)

- 第19条 1 定期巡回・随時対応型訪問介護看護の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ものとします。
- 2 介護・医療連携推進会議の開催はおおむね6ヶ月に1回以上とします。
- 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、有識者等とします。
- 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、当該記録を公表します。

(訪問看護事業者との連携)

- 第20条 1 連携型定期巡回・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こととします。
- 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します。
- (1) 利用者に対するアセスメント及びモニタリング
  - (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

附 則

この運営規程は、2018年6月1日から施行します。

2019年8月 改訂

2023年4月 改訂

2024年4月1日 一部改訂