

わかたけ 24ケアステーション 神奈川 運営規程

(定期巡回・随時対応型訪問介護看護)

(事業の目的)

第1条 社会福祉法人若竹大寿会が開設するわかたけ24ケアステーション神奈川(以下「事業所」という。)が行う介護保険法(以下「法」という。)に基づく定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業(以下「事業」という。)の適正な運営確保のために人員および管理運営に関する事項を定め、事業所の従事者が要介護者に対して、適正な当該サービスを提供することを目的とする。

(運営の方針)

第2条 事業所のオペレーターおよび訪問介護員等は、要介護者の心身の特性を踏まえ、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に、状況及びその置かれている環境に応じて、身体介護および日常生活上の必要な定期的な訪問、さらに緊急時の対応、その他24時間365日、安心して在宅生活を送ることができるようにするための援助を行う。

- 2 事業の実施にあたっては、利用者の意思および人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとする。
- 3 事業の実施にあたっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連を図り、総合的なサービス提供に努めるものとする。

(事業所の名称など)

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 わかたけ 24ケアステーション 神奈川
- 2 所在地 神奈川県横浜市神奈川区平川町2-4 ヤマザキビル2F

(職員の職種、員数および職務内容)

第4条 事業所に勤務する職種、員数及び職務内容は次の通りとする。

- 1 管理者 1名(常勤兼務職員)
管理者は、事業所の従業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 11名以上
オペレーターは通報に対応し介護員派遣等の判断、指示を行う。必要に応じて訪問看護師に連絡し助言・指導・判断を求める。
- 3 定期訪問介護員 11名以上
定期訪問介護員は定期巡回・随時対応型訪問介護看護に沿った介護、援助を行うために定期巡回を行う。
- 4 随時訪問介護員 11名以上
随時訪問介護員はオペレーターからの指示による訪問をし、適切な介護、援助を行い、状況をオペレーターに即時報告する。
- 5 計画作成責任者 3名(常勤兼務職員：介護福祉士)
計画作成責任者は定期巡回・随時対応型訪問介護看護の利用申込みに関わる面接、調整等を行う。また、訪問看護師の行うアセスメント内容について情報共有し、利用者の適切な介護計画を検討する。

(営業日および営業時間)

第5条 事業所の営業日および営業時間は、次の通りとする。

- 1 営業日 : 365日
- 2 営業時間 : 24時間
但し、利用申込の相談等の受付窓口日、及び窓口受付時間は次のとおりとする。
- 3 窓口受付日 : 月曜日から金曜日(祝日は除く)
但し、年末年始(12月30日～1月3日)は休日とする。
- 4 受付窓口時間 : 9:00～17:00

(定期巡回・随時対応型訪問介護看護の内容)

- 第6条 この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等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における定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成。
 - 2 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に沿った定期訪問。
 - 3 24時間いつでも必要となった場合の緊急時の対応及び身体介護。
 - 4 介護・医療の双方の見地から毎月アセスメントを実施。

(定期巡回・随時対応型訪問介護看護の利用料等)

- 第7条 事業所の受け取る、定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの利用料の額は厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該事業が法定代理受領サービスである時は、その1割または2割もしくは3割の額とする。なお詳細は料金表のとおり。
- 1 事業所は定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの利用料の支払を受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に内容および費用についての説明を行い、文書にて支払の同意を得なければならない。
 - 2 事業所は支払を受けた場合には、領収書を支払った利用者に対し交付しなければならない。
 - 3 利用者から事業所へ通報する際にかかる通信料（通話料金）については、利用者が負担することとする。
 - 4 通常の事業の実施地域を越えて行う定期巡回型訪問介護に要した交通費は、次の額を徴収する。通常の事業の実施地域を越えたところから、**自動車の場合片道1kmに対し30円、公共交通機関の場合実費を徴収する。**

(緊急時等における対応方法)

- 第8条 訪問介護員等は、定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービス提供中利用者の心身の状況・病状に急変、その他緊急事態が生じた時は、速やかに連携する訪問看護事業所あるいは主治医に連絡する等の措置を講じるとともに、管理者に報告しなければならない。さらに緊急を要する場合等については救急隊を要請することがある。

(事故発生時の対応方法)

- 第9条 訪問介護員等は、利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者の家族、指定居宅介護支援事業所の担当ケアマネジャー等に連絡を行うとともに必要な処置を行う。
- 2 当事業所は、サービスの提供に伴って事業所の責めに帰すべき事由により賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害を賠償する。

(虐待の防止)

- 第10条 虐待の防止については次のとおりとする。
- 2 虐待防止の為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）を定期的に開催するとともに、その結果について従業員に周知徹底を図ること。
 - 3 事業所における虐待の防止のための指針を整備すること。
 - 4 事業所において、従業員に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施すること。
 - 5 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置くこと。
 - 6 事業者は、虐待等が発生した場合、速やかに市町村へ通報し、市町村が行う虐待等に対する調査等に努める。

(事業継続計画の策定)

- 第11条 事業継続計画については次のとおりとする。
- 2 事業所は、感染症又は非常災害の発生時において利用者に対し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（以下「業務継続計画」）というを策定し、当該事業継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。
 - 3 事業所は、従業員に対し、事業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ものとする。
 - 4 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ものとする。

(衛生管理等)

- 第12条 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、定期健康診断等の必要な管理を行うと共に、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。事業所は、事業所において感染症の予防、および蔓延防止のため以下の措置を講じるものとする。
- 2 事業所における感染症の予防及び蔓延防止の為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）を概ね6か月に1回以上開催するとともに、その結果について従業員に周知徹底を図るものとする。
 - 3 事業所における感染症の予防及び蔓延防止の為の指針を整備する。
 - 4 事業所において、従業員に対し感染症の予防及び蔓延防止の為の研修及び訓練を定期的実施する。

(ハラスメント)

第13条 事業所は、適切な指定訪問介護の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業員の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとする。ハラスメントは、介護サービスの提供を困難にし、関わった従業員の心身に悪影響を与える。下記の様な行為があった場合、状況によっては重要事項説明書に基づき介護サービスの提供を停止させて頂く場合があります。

- (1) 性的な話をする、必要もなく手を触る等のセクシャルハラスメント行為。
- (2) 特定のヘルパーに嫌がらせをする、理不尽なサービスを要求する、暴言、誹謗中傷等の精神的暴力。
- (3) 叩く、つねる、払いのける等の身体的暴力。
- (4) サービス利用中に従業員の写真や動画撮影、録音などを無断でSNSなどに掲載する行為。
- (5) 長時間の電話、ヘルパーや事業所に対して理不尽な苦情を申し立てる等のその他行為。

(秘密保持)

第14条 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とする。

(通常の事業の実施地域)

第15条 通常の事業の実施地域は、横浜市神奈川区とする。

(居宅の鍵の管理)

第16条 訪問介護員が、利用者の居宅に入室するための鍵については、以下の方法で管理する。

- 1 原則として事業所では合鍵を保管せず、キーボックスを居宅又は敷地内に設置して保管・管理する。キーボックスごと、あるいはキーボックス内の鍵が事業所の職員の責において紛失、もしくは盗難にあった場合は、事業所の責任において利用者宅の鍵の交換等の措置を速やかに講ずる。
- 2 利用者の居宅又は敷地内に適切に保管することが困難な場合は、事業所において合鍵を保管する。この場合事業所では、所定の保管庫で施錠・管理し、紛失・盗難のないよう厳重に管理する。万一、預かった合鍵を紛失した場合、あるいは盗難にあった場合は、事業所の責任において利用者宅の鍵の交換等の措置を講ずる。

(苦情解決)

第17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ものとする。

(その他運営についての留意事項)

第18条 事業所は、従事者の質的向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるものとし、又、業務体制を整備する。

- ① 採用時研修 採用後3 カ月以内
 - ② 継続研修 年1 回以上
- 2 事業所は、従業者、設備・備品及び会計に関する諸記録を整備すると共に当該記録を完結の日から5年間保存しなければならない。
 - 3 介護記録開示請求権利者より介護記録開示請求があった場合には、下記のように取り扱うこととする。
 - ① 介護記録開示請求について利用者の意思表示があった場合は、その意思を優先する。
 - ② 利用者が故人で生前の意思表示が確認できない、または利用中であるが意思表示が出来ない場合で、介護記録開示請求権利者が正当な手続きにより介護記録開示請求があった場合には、その請求に応じ開示することとする。なお当法人は、家族間の考え方の不一致については、家族間で直接解決することを前提にしており、職員が家族間に入り情報伝達や調整等は行わない。
 - 4 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項については、社会福祉法人若竹大寿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。

附則

この規程は、平成24年10月1日から施行する。

平成29年	3月	1日	改訂
平成29年	10月	1日	改訂
平成30年	1月	1日	改訂
平成30年	5月	1日	改訂
平成30年	8月	1日	改訂
令和元年	12月	1日	改訂
令和2年	8月	1日	改訂
令和3年	8月	16日	改訂

令和3年	10月	16日	改訂
令和4年	5月	1日	改訂
令和5年	6月	1日	改訂
令和5年	8月	1日	改訂
令和6年	4月	1日	改訂
令和6年	10月	1日	改訂
令和7年	8月	1日	改訂