

運 営 規 程

(指定訪問介護、介護予防・日常生活支援総合事業)

社会福祉法人翠燿会
グリーンヒル指定訪問介護

第1章 事業の目的と運営の方針

第1条（事業の目的）

社会福祉法人翠燿会が開設する、グリーンヒル指定訪問介護（以下「事業所」という。）が行う指定訪問介護及び介護予防・日常生活支援総合事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために、人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の従業者等（以下「従業者」という。）が、要介護状態又は要支援状態等にある利用者（以下、「利用者」という。）に対し、適正な訪問介護及び訪問型サービスを提供することを目的とする。

第2条（運営の方針）

事業所は、介護保険法等の趣旨に沿って、利用者等の意思及び人格を尊重し、訪問介護計画に基づき、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、入浴、排泄、食事等の介護、その他の生活全般にわたる支援を行う。

① 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

第3条（事業所の名称及び所在地）

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。

- 一 名称 グリーンヒル指定訪問介護
- 二 所在地 千葉県八千代市上高野2058-5

第2章 従業者の職種、員数、及び職務の内容

第4条（従業者の職種、員数、及び職務内容）

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。

管理者1名（指定訪問介護事業所の管理上支障がない場合は、当該指定訪問介護事業所の他の職務に従事し、又は他の事業所、施設等の職務に従事することができるものとする）

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ものとする。

- 二 サービス提供責任者 1名以上（常勤職員、訪問介護員を兼務）

サービス提供責任者は、事業所に対する指定訪問介護の利用申込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、訪問介護計画の作成等を行う。

- 三 訪問介護員等（介護福祉士及び訪問介護員研修修了者）2.5名以上（常勤換算）

訪問介護員は、指定訪問介護の提供及びその関連事務に当たります。

- 四 「常勤換算方法」「育児・介護休業法」所定労働時間の短縮等の措置が講じられている場合、30時間以上の勤務で、常勤換算方法での計算に当たり、常勤の従業者が勤務すべき時間数を満たしたものとし、1として取り扱うことを可能とする。

- 五 「常勤」人員基準において常勤要件が設けられている場合、「産前産後休業」「育児休業」「介護休業」「育児休業に準ずる休業」を取得中の期間において、当該人員基準において求められる資質を有する複数の非常勤の従事者を常勤の従業者の員数に換算することにより、人員基準を満たすことが可能であることとする。
- 六 自動車2種免許運転手 訪問介護員研修2級以上修了者 1名
自動車2種免許運転手は、利用者の移送等を行う。

第3章 営業日及び営業時間

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。

- 一 営業日 月曜日から土曜日までとします。
(祝日は営業。日曜と12月31日から1月3日までは休業)
- 二 営業時間 午前8時30分から午後5時30分までとします。
ただし利用者から希望があり、それに対応可能な場合はこの限りではない。

第4章 同意と契約

第6条（内容及び手続きの説明並びに同意及び契約）

事業所は、サービス提供の開始に際して、サービス利用申込者又はその家族に対して、運営規程の概要、従業者の勤務体制、その他サービスの選択に資する重要事項を記した文書を交付し説明を行い、同意を得た上で契約書を締結する。

第7条（受給資格等の確認）

事業所は、サービスの利用を希望する者が提示する被保険者証により、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認することができる。

第5章 サービスの提供

第8条（訪問介護の内容）

- 訪問介護の内容は、利用者の居宅を訪問し、入浴、排泄、食事等の介護（身体介護）又は調理、洗濯、掃除等の家事（生活援助）を総合的に提供することとする。
- 二 訪問型サービスの内容は、利用者の居宅を訪問し、入浴、排泄、食事等の介護、その他の生活全般にわたり、自立支援の観点から利用者が可能なかぎり、自ら家事等を行うことができるよう、配慮するとともに利用者の家族、地域の住民による自主的な取り組み等による支援、ほかの福祉サービスの利用の可能性についても、考慮し行う。
- 三 通院等乗降介助の内容は、要介護の利用者に対して、通院等のため、指定訪問介護事業所の訪問介護員等が、自らの運転する車両への乗車又は降車の介助を行うと

もに、併せて、乗車前若しくは降車後の屋内外における移動等の介助又は通院先若しくは外出先での受診等の手続、移動等の介助を行う。

第9条 (サービスの取り扱い方針)

事業所は、可能な限りその居宅において、要介護状態の維持、もしくは改善により、自立した日常生活を営むことができるよう、利用者の心身の機能の維持、回復を図り、もって利用者の生活機能の維持、又は向上を目指し、利用者の意欲を喚起しながら支援する。

- 二 サービスを提供するに当たっては、利用者の心身の状況等について把握するとともに、サービス内容の確認を行う。
- 三 事業所は、サービスを提供するに当たって、その訪問介護計画及び介護予防訪問サービス計画に基づき、漫然かつ画一的なものとならないよう、配慮して行う。
- 四 事業所は、従業者がサービス提供するに当たっては懇切丁寧を旨とし、利用者又はその家族に対し、処遇上必要な事項について理解しやすいように説明を行う。
- 五 事業所は、自らその提供するサービスの質の評価を行い、訪問介護計画(訪問型サービス計画)及び提供サービス内容の評価を常に見直すことで改善を図ることとする。

第10条 (通常の事業の実施地域)

通常の事業の実施地域は、八千代市全域及び佐倉市志津地区の区域とする。

第11条 (利用料及びその他の費用)

訪問介護を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該訪問介護が法定代理受領サービスであるときは、介護保険法による介護報酬の告示上の額とします。

- 二 事業所は、法定代理受領サービスに該当しないサービスを提供した場合には、利用者から支払いを受ける利用料の額と、厚生労働大臣が定める基準により算定した費用の額との間に、不合理な差額が生じないようにします。
- 三 通常の事業実施地域を超えた地点から訪問介護に要した交通費は、その実費を徴収します。なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の実費を徴収する。
 - (1) 通常の事業の実施地域を超えた地点から、片道おおむね10km未満 500円
 - (2) 通常の事業の実施地域を超えた地点から、片道おおむね10km以上 1000円
- 四 前項の費用の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して、事前に文書で説明した上で、支払いに同意する旨の文書により署名捺印を受けるものとします。
- 五 通院等乗降介助に係る輸送の運賃は、一般乗用旅客自動車運送事業経営許可で定められた額とする。

第12条 (利用料の変更等)

事業所は、介護保険法関係法令の改正等並びに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には、前条に規定する利用料を変更することができます。

- 二 事業所は、前項の利用料を変更する場合は、あらかじめ利用者又はその家族に対し、当該サービス内容及び費用を記した文書により説明し、同意を得るものとする。

第 13 条 (虐待防止に関する事項)

事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

- ① 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
 - ② 虐待の防止のための指針を整備する。
 - ③ 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施する。
 - ④ 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。
- 二 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（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。

第 14 条 (身体的拘束等の禁止)

訪問介護の提供にあたっては、当該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、身体的拘束等を行わない。

- 二 身体的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を記録し保管することにする。

第 15 条 (介護保険等関連情報の活用とPDCAサイクルの推進)

介護保険等関連情報等を活用し、PDCAサイクルを構築・推進することにより、提供するサービスの質の向上に努める。

第6章 従業者の服務規程と質の確保

第 16 条 (従業者の服務規程)

従業者は、介護保険関係法令及び諸規則、個人情報保護法を遵守し、業務上の指示命令に従い、自己の業務に専念します。服務にあたっては、常に以下の事項に留意します。

- 一 利用者に対しては、人権を尊重し、自立支援を旨とし、責任を持って接遇する。
- 二 常に健康に留意し、明朗な態度を心がける。
- 三 お互いに協力し合い、能率の向上に努力するよう心がける。
- 四 サービス提供責任者は居宅介護支援事業所等に対し、訪問介護の提供に当たり把握した利用者の服薬状況、口腔機能、その他の利用者の心身の状態及び生活の状況に係る必要な情報の提供を行うこととする。
- 五 指定訪問事業所は、居宅サービス計画の作成又は変更に関し、指定居宅支援事業

所等に対して、利用者に必要のないサービスを位置付けるよう求めることその他の不当な働きかけを行ってはならないものとする。

第 17 条 （衛生管理）

事業所は、感染症が発生し又はまん延しないように、感染症の予防及びまん延防止のため次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

- ① 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、利用者の状況など事業所の状況に応じ、おおむね6月に1回以上、定期的を開催するとともに、感染症が流行する時期等を勘案して必要に応じ随時開催する。
- ② 感染症の予防及びまん延の防止のための指針(平常時及び発生時の対応)を整備する。
- ③ 従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的に実施する。
- ④ 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。

第 18 条 （従業者の質の確保）

事業所は、従業者の資質向上を図るため、以下についてマニュアルを整備し、研修を行います。

- 一 認知症の利用者への対応及びケア
 - 二 利用者のプライバシー保護
 - 三 食事介助
 - 四 入浴介助
 - 五 排泄介助
 - 六 移動介助
 - 七 清拭及び整容
 - 八 口腔ケア
 - 九 利用者の金銭管理
 - 十 利用者の鍵管理
- 二 研修の受講状況、認知症に係る事業所の取組状況等について、ホームページ等を活用して適宜適切に公表する。

第 19 条 （個人情報保護）

事業所及び従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持することを厳守する。

- 二 事業所は、従業者が退職した後も、正当な理由なく、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことのないよう、必要な措置を講じる。
- 三 事業所は、関係機関、医療機関に対して、利用者に関する情報を提供する場合には、あらかじめ文書により利用者の同意を得ることとする。
- 四 事業所は、個人情報保護法に即し、個人情報を使用する場合、利用者及びその家

族の個人情報の利用目的を公表する。

五 事業所は、個人情報の保護に係る規定を公表する。

第7章 緊急時、非常時の対応

第20条（緊急時の対応）

従業者は、利用者の病状の急変が生じた場合や、その他緊急の事態が生じた場合には、速やかに主治医又はあらかじめ定められた協力医療機関及び各関係機関に連絡する等の必要な措置を講じ、管理者に報告する義務を負う。

第21条（事故発生時の対応）

事業所は、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、応急措置、医療機関への搬送等の措置を講じ、速やかに市町村及び利用者の家族等に連絡するとともに、顛末記録、再発防止対策に努めその対応について協議する。

二 事業所は、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、損害賠償を速やかにすることとする。ただし、事業所及び従業者の責に帰すべからざる事由による場合はこの限りではない。

第22条（非常災害対策）

事業所は、非常災害時においては、利用者の安全第一を優先し、迅速適切な対応に努める。

二 非常災害その他緊急の事態に備えて、防災及び避難に関する計画を作成し、従業者等に対し周知徹底を図るため、年1回以上避難、その他必要な訓練等を実施する。

第23条（業務継続計画の策定等）

事業所は、感染症や災害が発生した場合にあっても、利用者が継続して介護サービスの提供を受けられるよう、継続的に実施するため、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。）を策定するとともに、当該業務継続計画に従い、従業者等が連携し取り組めるように、必要な研修及び訓練（シミュレーション）を実施する。なお、感染症及び災害の業務継続計画を一体的に策定することもできるものとする。

第8章 その他

第24条（地域と連携）

事業所の運営に当たっては、地域住民又は住民の活動との連携や協力を行うなど、地域との交流に努める。

第25条（勤務体制等）

事業所は、利用者に対して適切なサービスを提供できるよう、従業員の体制を定める。

- 二 利用者に対するサービスの提供は、事業所の従業員によって行う。ただし、利用者の処遇に直接影響を及ぼさない業務については、この限りではない。
- 三 事業所は、従業員の資質向上のための研修の機会を設ける。
- 四 職場におけるセクハラやパワーハラ（「職場におけるハラ」）の防止のための雇用管理上の措置を講じる。
- 五 適切な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なければならない。

第26条（記録の整備）

事業所は、従業員、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備しておくものとする。

- 二 事業所は、利用者に対するサービスの提供に係る諸記録を整備し、その完結の日から5年間保存するものとする。なお、「その完結の日」とは、個々の利用者につき、契約終了（契約の解約・解除、他の施設への入所、利用者の死亡、利用者の自立等）により一連のサービス提供が終了した日を指すものとする。

- ① 提供した具体的なサービス内容等の記録
- ② 身体的拘束等の態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない場合の理由
- ③ 市町村への通知に係る記録
- ④ 苦情の内容等の記録
- ⑤ 事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録

- 三 事業所は、書面（被保険者証に関するものを除く。）の作成、保存等を電磁的記録により行うことができる。

第27条（苦情処理）

事業所は、利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するため、苦情受付窓口の設置や第三者委員を選任するなど必要な措置を講じる。

- 二 事業所は、提供するサービスに関して、市町村からの文書の提出・提示の求め、又は市町村職員からの質問・照会に応じ、利用者からの苦情に関する調査に協力する。
- 三 事業所は、サービスに関する利用者からの苦情に関して、千葉県国民健康保険団体連合会の調査に協力するとともに、千葉県国民健康保険団体連合会からの指導又は助言を得た場合は、それに従い、必要な改善を行い報告する。

第 28 条（掲示）

事業所は、運営規程の概要、勤務の体制、事故発生時の対応、苦情処理の体制、提供するサービスの第三者評価の実施状況（実施の有無、実施した直近の年月日、実施した評価機関の名称、評価結果の開示状況）等の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を事業所の見やすい場所に掲示する。

二 重要事項を記載したファイル等を介護サービスの利用申込者、利用者又はその家族等が自由に閲覧可能な形で当該事業所内に備え付けることで一の掲示に代えることができる。

三 事業者は原則として、重要事項をウェブサイトに掲載することとする。

第 29 条（その他）

この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は事業者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 1 この規程は、平成 12 年 4 月 1 日から施行する。

附則 2 この規程は、平成 15 年 4 月 1 日から施行する。

附則 3 この規程は、平成 17 年 8 月 1 日から施行する。

附則 4 この規程は、平成 18 年 4 月 1 日から施行する。

附則 5 この規程は、平成 20 年 3 月 26 日から施行する。

附則 6 この規程は、平成 26 年 4 月 1 日から施行する。

附則 7 この規程は、平成 26 年 8 月 1 日から施行する。

附則 8 この規程は、平成 30 年 1 月 1 日から施行する。

附則 9 この規程は、令和 3 年 4 月 1 日から施行する。

附則 10 この規定は、令和 6 年 4 月 1 日から施行する。