

指定夜間対応型訪問介護事業運営規程

ホームヘルプステーション やのくち正吉苑

(事業の目的)

第1条

この運営規程は、社会福祉法人正吉福祉会が設置するホームヘルプステーションやのくち正吉苑（以下「事業所」という。）が行う指定夜間対応型訪問介護事業（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、事業所の管理者、オペレーター、面接相談員、訪問介護員（以下「従業員」という。）が、利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場にたった適切な事業を提供することを目的とする。

(運営の方針)

第2条

事業所が実施する事業は、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、夜間において定期的な巡回、又は通報により利用者の居宅を訪問し、排せつの介護、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ことができるようにするための援助を行う。又、昼間においても通報システムオペレーターを24時間配置し、随時訪問を行うことにより安心して居宅における生活を送れるように援助を行う。

- 2 定期巡回サービスの提供にあたっては、夜間対応型訪問介護計画（以下「訪問介護計画」という。）に基づき、利用者が安心してその居宅において生活を送るのに必要な援助を行う。
- 3 随時訪問サービスの提供にあたっては、訪問介護計画に基づき、利用者からの随時の連絡に迅速に対応し、必要な援助を行うものとする。
- 4 事業の実施にあたっては、介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービスを提供する。
- 5 事業の実施にあたっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又は家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行う。
- 6 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者、地域の保険・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。
- 7 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業員に対し、研修を実施する等の措置を講じるものとする。
- 8 事業所は、サービスを提供するにあたっては、介護保険法第118条の2第1項に規

定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努めるものとする。

- 9 前各項のほか、「指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準(平成18年厚生労働省令第34号)」に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

(事業の運営)

第3条

指定夜間対応型訪問介護の提供にあたっては、事業所の訪問介護員等によってのみ行うものとし、第三者への委託は行わないものとする。

(事業所の名称等)

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 ホームヘルパーステーションやのくち正吉苑
- (2) 所在地 東京都稲城市矢野口1804-3

(従業者の職種、員数及び職務の内容)

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

業務を代表し、従業者の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、法令等に規定されている指定夜間対応型訪問介護の実施に関し、事業所の従事者に対し遵守すべき事項について指揮命令を行う。

- (2) オペレーションセンター従業員 1名以上

訪問介護計画の作成等を行い、利用者の申込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導員等のサービスの内容管理を行う。また、利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握し、サービス担当者会議への出席、利用者に関する情報の共有等、居宅介護支援事業者等との連携に関するものを行う。

オペレーションセンター従業員は以下の職務も行う。

- ① オペレーター 18名(常勤6名)以上

利用者からの通報を受け、訪問の要否等の必要性を判断し、訪問介護員に具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達、連絡を行う。

- ② 面接相談員 3名(常勤3名)以上

利用者から通報を受けた際に、適切に対処できるように利用者と面接を行い、利用者の状況を把握し、オペレーターへ情報を伝達、連絡を行う。

- (3) 定期巡回訪問介護員 6名（常勤3名 非常勤3名）以上。ただし、業務の状況により増員することができるものとする。

定期巡回訪問介護員は、訪問介護計画に基づき、定期巡回サービスの提供を行う。

- (4) 随時訪問介護員 6名（常勤3名 非常勤3名）以上。ただし、業務の状況により増員することができるものとする。

利用者からの通報を受けたオペレーターからの指示、連絡により随時訪問サービスの提供を行う。

(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 365日
- (2) 申し込み相談受付時間 午前8時半から午後5時半までとする。
- (3) 夜間対応型訪問介護サービス提供時間 午後10時から午前6時までとする。

(指定夜間対応型訪問介護の内容)

第7条

事業所で行う指定夜間対応型訪問介護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
 - ① 利用者又はその家族との面接相談、助言等を行う。
 - ② 訪問介護計画の作成を行う。
 - ③ 随時訪問の通報の受付、相談等及び随時訪問の必要性の判断、指示、連絡等を行う。
- (2) 定期巡回サービス
訪問介護計画に基づき定期的に巡回する訪問介護（排せつ介助、体位交換、移動・移乗介助、その他の必要な身体の介護）を行う。
- (3) 随時訪問サービス
利用者からの通報によりオペレーターの判断、指示、連絡により、随時に対応する訪問介護（排せつ介助、体位交換、移動・移乗介助、その他必要な身体の介護）を行う。

(訪問介護計画)

第8条

指定夜間対応型訪問介護の提供を開始する際には、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訪問介護計画を個

別に作成する。

- 2 訪問介護計画の作成にあたっては、既に居宅サービス計画が作成されている場合は、当該居宅サービス計画の内容に沿って作成する。
- 3 訪問介護計画の作成にあたっては、その内容について利用者又は家族に対して説明し、利用者の同意を得るものとする。
- 4 訪問介護計画を作成した際には、当該訪問介護計画を利用者に交付する。
- 5 訪問介護計画の作成後、当該訪問介護計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて当該介護計画の変更を行う。

(指定夜間対応型訪問介護の利用料等)

第9条

事業所が提供する事業の利用料の額は、介護報酬の告示上の額とし、法定代理受領サービスであるときは、介護保険負担割合証に基づいた負担割合の支払いを受けるものとする。なお、法定代理受領以外の利用料については、介護報酬の告示の額とする。

- 2 前各項の利用等の支払いを受けたときは、利用料とその他の費用(個別の費用ごとに区分区)について記載した領収書を交付する。
- 3 事業の提供の開始に際し、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、支払いに同意する旨の文章に署名を受けるものとする。
- 4 費用を変更する場合には、あらかじめ、前項と同様に利用者又はその家族に対し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署名を受けるものとする。
- 5 法定代理受領サービスに該当しない事業に係る利用料の支払いを受けた場合は、提供した事業の内容、費用の額その他必要と認められる事項を記載したサービス提供証明書を利用者に対して交付する。

(通常の事業の実施地域)

第10条

通常の事業の実地地域は、稲城市全域とする。

(緊急時等における対応方法)

第11条

事業の提供を行っているときに利用者に病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医への連絡をする等の必要な措置を講じるとともに、管理者に報告する。また、主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講じるものとする。

- 2 利用者に対する事業の提供により事故が発生した場合は、市、当該利用者の家族等、当該利用者に係る居宅介護支援事業所等、関係機関に連絡するとともに、必要な措置を

講じるものとする。

- 3 利用者に対する事業の提供により事故が発生した場合は、その事故の状況及び事故に際して行った措置について記録する。
- 4 事故が生じた際にはその原因を解明し、再発防止の対策を講じるものとする。
- 5 利用者に対する事業の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行う。

(合鍵の管理方法及び紛失した場合の対処方法)

第12条

事業の提供の開始に際しては、随時訪問サービス等の緊急時の対応に支障がないよう、利用者又はその家族からの希望により、利用者の居宅の合鍵を事業所が管理できるものとする。

- 2 前項の規定により合鍵を事業所が管理する場合は、利用者又はその家族に対し事前に文章で説明した上で、その内容に同意する旨の文章に署名(記名押印)を受けることとする。
- 3 前各項の規定により合鍵を事業所が管理する場合は、責任者を定めて、使用時以外は施錠された保管庫に保管し、管理簿を設けて記録する。
- 4 事業所が合鍵を紛失した場合は、速やかに利用者への連絡を行うとともに、所管の警察署への届出等必要な措置を行う。また、合鍵を紛失したことにより利用者が居宅の鍵の変更を希望する場合は、事業所がその費用を負担するものとする。

(衛生管理等)

第13条

事業所は、従業員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。

- 2 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の各号に掲げる措置を講じるものとする。
 - (1) 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(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、従業者に周知徹底を図る。
 - (2) 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指針を整備する。
 - (3) 事業所において、従事者に対し、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実施する。

(苦情処理)

第14条

事業の提供に係る利用者又はその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、必要な措置を講じるものとする。

- 2 業務の提供に係る利用者又はその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 事業所は、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てサービスの質の向上に向けた取り組みを行う。
- 4 事業所は、提供した事業に関し、介護保険法(以下「法」という。)第23条又は法第78条の6の規定により区市町村が行う文章その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該区市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び区市町村が行う調査に協力するとともに、区市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。
- 5 事業所は、提供した事業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法第176条第1項第2号の規定による調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。

(個人情報の保護)

第15条

事業所は、利用者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り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 事業所が得た利用書の個人情報については、事業所での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については必要に応じて利用者又はその代理人の了解を得るものとする。

(秘密の保持)

第16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する。

- 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を、事業者との雇用契約の内容とする。

(虐待防止に関する事項)

第17条

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じるものとする。

- (1) 虐待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者に周知徹底を図る
 - (2) 虐待防止のための指針を整備する
 - (3) 虐待を防止するための定期的な研修を実施する
 - (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設置する
- 2 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。

（業務継続計画の策定等）

第18条

事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する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に行うものとする。
- 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ものとする。

（その他運営に関する留意事項）

第19条

事業所は、従業者の資質向上のために研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務の執行体制についても検証、整備する。

- (1) 採用時研修 採用後2ヵ月以内
 - (2) 継続研修 年12回
- 2 事業所は、適切なサービス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、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。
- 3 事業所は、従業者に、その同居の家族である利用者に対するサービスの提供をさせないものとする。
- 4 事業所は、事業に関する記録を整備し、その完結の日から2年間保存するものとする。
- 5 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は社会福祉法人正吉福祉会と事業所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23年5月1日から施行する。

附 則

この規程は、平成24年12月1日から施行する。

附 則

この規程は、平成26年5月1日から施行する。

附 則

この規程は、平成26年11月1日から施行する。

附 則

この規程は、平成27年4月1日から施行する。

附 則

この規程は、平成27年5月1日から施行する。

附 則

この規程は、平成28年4月1日から施行する。

附 則

この規程は、平成29年4月1日から施行する。

附 則

この規程は、平成30年7月1日から施行する。

附 則

この規程は、令和元年6月1日から施行する。

附 則

この規程は、令和3年6月15日から施行する。

附 則

この規程は、令和3年9月15日から施行する。

附 則

この規程は、令和5年2月15日から施行する。

附 則

この規程は、令和5年10月1日から施行する。

附 則

この規程は、令和6年1月1日から施行する。