

## 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業リアン 運営規程

### (事業の目的)

第1条 合同会社 LIEN が設置する指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業リアン（以下「事業所」という。）において実施する指定定期巡回・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、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の円滑な運営管理を図るとともに、要介護状態の利用者の意志及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供することを目的とする。

### (運営の方針)

- 第2条 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供にあたっては、要介護状態となった場合においても、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、排せつ、食事等の介護、日常生活上の緊急時の対応等の援助を行うとともに、その療養生活を支援し、心身の機能の維持回復を目指すものとする。
- 2 利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うとともに、随時対応サービス及び随時訪問サービスについては、利用者からの随時の通報に適切に対応し、利用者が安心してその居宅での生活を送ることができるようにするものとする。
  - 3 利用者の意思及び人格を尊重し、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。
  - 4 地域との結び付きを重視し、筑西市、居宅介護支援事業者、他の地域密着型サービス事業者、居宅サービス事業者、その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めるものとする。
  - 5 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、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じるものとする。
  - 6 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。

### (事業の運営)

第3条 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に当たっては、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 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業リアン
  - (2) 所在地 茨城県筑西市藤ヶ谷 2264 番地 2

### (従業者の職種、員数及び職務の内容)

第5条 事業所における従業者の職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。

- (1) 管理者 1名（常勤職員）  
従業者および業務の管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の実施に関し、事業所の従業者に対し遵守すべき事項について指揮命令を行う。
- (2) 計画作成責任者 1名以上  
指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画作成等を行う。また、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画作成等において必要なアセスメントのための訪問を行う。
- (3) オペレーター 1名以上  
事業所に対する指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の利用の申込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行う。
- (4) 訪問介護員 1名以上
  - ① 定期巡回サービスを行う訪問介護員等  
定期的な巡回により、排せつの介護、日常生活上の世話等の指定定期巡回・随時対応型訪問介

護看護の提供に当たる。

② 随時訪問サービスを提供する訪問介護員等

利用者からの通報によりその者の居宅を訪問し、日常生活上の緊急時の対応等の指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に当たる。

(5) 看護職員 10名

看護師 8名(常勤1名、非常勤8名)

准看護師 1名(常勤1名)

理学療法士 1名(非常勤1名)

主治医の指示によりその者の居宅を訪問し、療養上の世話又は必要な診療の補助等の指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に当たる。

(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 月曜日から金曜日までとする。ただし、国民の祝日、12月29日から1月3日までを除く。

(2) 営業時間 午前8時30分から午後5時30分までとする。

(3) サービス提供時間

① 定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービス

365日 24時間とする。ただし、訪問看護サービスに関しては利用契約を締結した場合に限る。

② 夜間訪問サービス

365日 18時から翌6時までとする。

(指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の内容)

第7条 事業所で行う指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護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計画の作成

(2) 定期巡回・随時対応型訪問介護看護の内容

① 利用者又はその家族に対する相談、助言等

② 利用者からの随時の連絡に対する受付、相談等

③ 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に基づく定期巡回による定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービス(排せつ介助、体位変換、移動・移乗介助、その他の必要な介護)

④ 利用者からの随時の連絡に対応する定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービス(排せつ介助、体位変換、移動・移乗介助、その他の必要な介護)

⑤ 主治医の指示による、療養上の世話又は必要な診療の補助等

(利用料等)

第8条 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供した場合の利用料の額は、介護報酬告示上の額とし、そのサービスが法定代理受領サービスであるときは、利用者から本人負担分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、「指定地域密着型サービスに要する費用の額の算定に関する基準(平成18年3月14日厚生労働省告示第126号)」によるものとする。

2 次条に定める通常の事業の実施地域を越えて行う事業に要する交通費は、その実費を徴収する。なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額とする。

(1) 実施地域を越えた地点から、片道1キロメートルにつき50円

3 前2項の利用料等の支払を受けたときは、利用者又はその家族に対し、利用料とその他の利用料(個別の費用ごとに区分)について記載した領収書を交付する。

4 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供の開始に際しては、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ついて説明を行い、利用者の同意を得るものとする。

5 法定代理受領サービスに該当しない指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護に係る利用料の支払いを受けたときは、提供した指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の内容、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ものとする。

(通常の事業の実施地域)

第9条 通常の事業の実施地域は、筑西市とする。

(緊急時等における対応方法)

第10条 定期巡回・随時対応型訪問介護看護従業者は、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護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、必要に応じて臨機応変の手当てを行うとともに、速やかに主治医に連絡する等の措置を講ずるとともに、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 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供により事故が発生した場合は、筑西市、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡するとともに、必要な措置を講じるものとする。

3 事業所は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録をするものとする。

4 利用者に対する指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護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ものとする。

(合鍵の管理方法及び紛失した場合の対処方法)

第11条 事業所は、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、紛失した場合の対処方法その他必要な事項を記載した文書を利用者に交付するものとする。

2 事業所は、預かった合鍵については、使用時以外は施錠された保管庫に保管するものとする。

3 事業所は、合鍵を紛失した場合は、速やかに利用者へ連絡を行うとともに、警察への届出等必要な措置を行うものとする。

(衛生管理等)

第12条 事業所は、定期巡回・随時対応型訪問介護看護従業者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。

(苦情処理)

第13条 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供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必要な措置を講ずるものとする。

2 事業所は、提供した指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護に関し、介護保険法第23条の規定により筑西市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筑西市の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び筑西市が行う調査に協力するとともに、筑西市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。

3 事業所は、提供した指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護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。

(介護・医療連携推進会議)

第14条 事業所が行う指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護を地域に開かれたサービスとし、サービスの質の確保を図ること及び地域における介護及び医療に関する課題について関係者が情報共有を行い、介護と医療の連携を図ることを目的として、介護・医療連携推進会議を設置する。

2 介護・医療連携推進会議は利用者、利用者の家族、地域住民の代表者、地域の医療関係者、事業所が所在する圏域の地域包括支援センターの職員及び指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護について知見を有する者等により構成するものとする。

3 介護・医療連携推進会議の開催はおおむね6月に1回以上とする。

4 介護・医療連携推進会議は指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供状況等を報告し、評価を受けるとともに、必要な要望、助言等を聴く機会とする。

(虐待防止に関する事項)

第 15 条 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虐待の防止に関する責任者の選定を行う。
  - ②苦情解決体制の整備を行う。
  - ③従業者の虐待の防止を啓発・普及するための研修の実施(研修方法や研修計画)を定期的に行い、研修を通じて、従業者の人権意識の向上や知識や技術の向上に努める。
  - ④従業者が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整備するほか、従業者が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努める。
  - ⑤虐待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、従業員に周知徹底する。
- 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。

(ハラスメント防止に関する事項)

第 16 条 事業所は、高齢者に対してより良い介護を実現するために、職場及び事業の現場におけるハラスメントを防止するために、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

2 本規程におけるハラスメントとは、下記を言う。

職場	<p>1 パワーハラスメント</p> <p>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、労働者の就業環境が害される行為であり、下記のようなものを言う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 身体的な攻撃（暴行・障害）</li> <li>② 精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言）</li> <li>③ 人間関係の切り離し（隔離・仲間外し・無視）</li> <li>④ 過小な要求（仕事を与えない、又は能力とかけ離れた程度の低い仕事を命じる）</li> <li>⑤ 過大な要求（業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制・仕事の妨害）</li> <li>⑥ 個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること）</li> </ul> <p>2 セクシュアルハラスメント</p> <p>性的な内容の言動（性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の情報（噂）を流布すること、性的な冗談やからかい、食事やデートへの執拗な誘い、個人的な性的体験談を話すことなど）</p>
事業現場	<p>利用者・家族等から職員へのハラスメント及び職員から利用者・家族等へのハラスメントの両方をさす。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 身体的暴力（回避したため危害を免れたケースを含む） 例：ものを投げる、叩かれる、蹴られる</li> <li>② 精神的暴力（個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為） 例：大声を出す、理不尽な要求をする</li> <li>③ セクシュアルハラスメント (意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為)</li> </ul>

3 当事業所の職員間及び取引業者、関係機関の職員との間において、第2項に掲げるハラスメントが発生しないよう、下記の取り組みを行う。

- ①円滑に日常業務が実施できるよう、日ごろから、正常な意思疎通に留意する。
  - ②特に役職者においては、ハラスメント防止に十分な配慮を行う。
- 4 事業所は、ハラスメント防止のために、年 1 回は基本指針を徹底するなどハラスメント研修を行う。
- 5 ハラスメントの相談窓口をステーション内に設置することとし、事務局長が窓口を担当する。
- ①ハラスメントの相談を行った職員が不利益を被らないよう、十分に留意する。
  - ②ハラスメントの判断を行ったと指摘された職員については、弁明の機会を十分に保証する。
  - ③ハラスメントの判断や対応は、管理部会議で検討する。
- 6 職員による利用者・家族へのハラスメント及び、利用者・家族によるハラスメント防止に向け、下記の点をサービス利用者・家族に周知する。

- ①ステーションが行うサービスの範囲及び費用。
  - ②職員に対する金品の心づけのお断り。
  - ③サービス提供時のペットの保護(ゲージに入れる、首輪でつなぐなど)。
  - ④サービス内容に疑問や不満がある場合、又は職員からハラスメントを受けた場合は、気軽に事務局長に連絡いただく。
  - ⑤職員へのハラスメントを行わないこと。
- 7 利用者・家族から、暴力やセクシャルハラスメントを受けた場合及び利用者・家族に何らかの異変があった場合は、上司及び事務長に報告・相談を行う。
  - 8 事務局長は、相談や報告のあった事例について問題点や課題を整理し、管理部会議で検討をし、必要な対応を行う。
  - 9 下記の事項について、入職時及び年1回研修を行う。
    - ①本規程。
    - ②サービスの内容。
      - ・契約書や重要事項説明書の利用者への説明。
      - ・介護保険制度や契約の内容を超えたサービスは提供できないこと。
      - ・利用者に対し説明をしたものの、十分に理解されていない場合の対応。
      - ・金品などの心づけのお断り。
    - ③服装や身だしなみとして注意すべきこと。
    - ④職員個人の情報提供に関して注意すべきこと。
    - ⑤利用者・家族等からの苦情、要望又は不満があった場合に、速やかに報告・相談すること、また、できるだけその出来事を客観的に記録すること。
    - ⑥ハラスメントを受けたと少しでも感じた場合に、速やかに報告・相談すること。
    - ⑦その他、利用者・家族等から理不尽な要求があった場合には適切に断る必要があること、その場合には速やかに報告・相談すること。

#### (個人情報の保護)

- 第17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扱いのためのガイダンス」を遵守し適切な取扱いに努めるものとする。
- 2 事業者が得た利用者の個人情報については、事業者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。

#### (その他運営に関する留意事項)

- 第18条 事業所は、従業員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1か月以内
  - (2) 継続研修 年1回
- 2 従業員は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。
  - 3 事業所は、従業員であった者に、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、従業員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、従業員との雇用契約の内容とする。
  - 4 事業所は、指定期巡回・随時対応型訪問介護看護に関する諸記録を整備し、そのサービスを提供した日から5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合同会社 LIEN 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、令和4年12月12日から施行する。

この規程は、令和6年6月1日から施行する。