

## 訪問介護・横浜市訪問介護相当サービス

### 運営規程

#### （事業の目的）

第1条 社会福祉法人誠幸会（以下、「運営法人」という。）が開設する泉の郷南希望が丘訪問介護（以下、「事業所」という。）が行う訪問介護事業、横浜市訪問介護相当サービス（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、要介護者、要支援者又は事業対象者（以下、「要介護者等」という。）に対し、事業所の介護福祉士、訪問介護員研修の修了者等（以下、「訪問介護員等」という。）が、利用者の居宅において入浴、排せつ、食事の介護、その他の生活全般にわたる世話又は支援等の適切な訪問介護、横浜市訪問介護相当サービス（以下「訪問介護等」という。）を提供することを目的とする。

#### （運営の方針）

第2条 事業の実施に当たっては、要介護者等となった場合においても、心身の特性を踏まえて、利用者が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、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる世話又は支援を行うことにより、利用者の心身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す。また、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。

2 事業の実施に当たっては、要介護者等となることの予防又はその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、事業の実施に当たっては、地域との結びつきを重視し、市町村、地域包括支援センター、老人介護支援センター、居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者、他の居宅サービス事業者、他の介護予防サービス事業者、他の指定事業者、その他の保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者、住民による自発的な活動によるサービスを含めた地域における様々な取り組みを行う者等と密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努める。

3 事業の実施に当たっては、自らその提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図る。

#### （事業所の名称等）

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。

- 一 名称 泉の郷南希望が丘訪問介護
- 二 所在地 横浜市旭区南希望が丘 68 番 11

#### （職員の職種、員数及び職務内容）

第4条 事業所に勤務する職員の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

- 一 管理者 1名（常勤兼務）

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い、また、当該事業所の従業者に法令及びこの規程を遵守させるため必要な命令を行う。

- 二 サービス提供責任者 5名（常勤4名 非常勤1名）

サービス提供責任者は事業所に対する訪問介護等の利用の申込みに係る調整、訪問介護員等及び従事者等に対する技術指導、訪問介護計画、横浜市訪問介護相当サービス計画書（以下、「訪問介護計画等」という。）の作成等を行う。

三 訪問介護員等  
訪問介護員等の員数

|    | 常勤（人） | 非常勤（人） |
|----|-------|--------|
| 専従 | 4     |        |
| 兼務 | 1 人   | 28 人   |

訪問介護員等は訪問介護等の提供に当たる。

（営業日及び営業時間）

第5条 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 : 月曜日から日曜日までとし、祝日も営業する。  
ただし、1月1日から1月3日までを除く。
- 二 営業時間 : 午前9時から午後6時までとする。

2 事業所のサービス提供日及びサービス提供時間は次のとおりとする。

- 一 サービス提供日 : 月曜日から日曜日までとし、祝日もサービス提供する。
- 二 サービス提供時間 : 午前8時から午後8時までとする。

（利用料等）

第6条 訪問介護等を提供した場合の利用料の額は厚生労働大臣又は横浜市長が定める基準によるものとし、当該訪問介護等が法定代理受領サービスであるときは、その1割、2割又は3割の額とし、詳細は料金表のとおりとする。

2 第8条の通常の事業の実施地域を越えて行う訪問介護等に要した交通費は、通常の事業の実施地域を越えた所から公共交通機関を利用した実費を徴収する。

なお、自動車を利用した場合の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所から、片道分を1キロメートルあたり30円

3 利用開始時間の90分前までに連絡なく、不在で連絡が取れない場合、キャンセル料1,000円がかかります（緊急時やむを得ない場合、横浜市訪問介護相当サービスを除く）。

4 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。

5 利用料等の支払いを受けたときは、利用料とその他の利用料（個別の費用ごとの区分）について記載した領収書を交付する。

6 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。

（訪問介護等及び横浜市訪問型生活援助サービスの内容及び提供方法）

第7条 訪問介護等の内容は次のとおりとする。

- 一 身体介護
- 二 生活援助

2 訪問介護等の提供方法は、次の通りとする。

一 事業所は、訪問介護等の提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、運営規程の概要、従業者の勤務体制その他の利用申込者のサービスに資すると認められる重要事項を記した文書を交付して説明を行い、当該提供の開始について利用申込者の同意を得ることとする。また、説明においては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し理解しやすいように説明を行う。

二 サービス提供責任者は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、訪問介護等の目

標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した訪問介護計画等を作成する。

三 前号の訪問介護計画等において、既に居宅サービス計画又は介護予防サービス・支援計画（以下、「居宅サービス計画等」という）が作成されている場合には、当該計画に沿った訪問介護計画等を作成する。

四 サービス提供責任者は訪問介護計画等を作成した際には、利用者又はその家族にその内容を説明し、文書により同意を受け、交付する。

五 事業所は、サービスの提供に当たっては、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の提供を行う。

六 常に利用者の心身の状況、その置かれている環境等の適切な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な相談及び助言を行う。

七 事業所は、サービスの提供に当たっては、利用者に係る居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者又は地域包括支援センターが開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努める。

八 居宅サービス計画等、サービス担当者会議等の記録その他の訪問介護等の提供に関する記録の保管方法については、利用者の人権やプライバシー保護の為、施錠できる書庫に整理して保管する。

九 居宅サービス計画等の作成後においても、当該訪問介護計画等の実施状況の把握を行い、必要に応じて当該訪問介護計画等の変更を行う。

（通常の事業の実施地域）

第8条 通常の事業の実施地域は、旭区、瀬谷区、泉区。

（緊急時等における対応方法）

第9条 訪問介護員等及び従事者等は訪問介護等を実施中に、利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは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。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ずる。

2 事業所は、利用者に事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずる。

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、損害賠償を速やかに行う。

（苦情に対する対応方針）

第10条 事業所は、自らが提供したサービスに係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応する。

2 事業所は、自らが提供したサービスに関し、介護保険法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行う。

（個人情報の保護）

第11条 利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が作成した「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 事業所が得た利用者又はその家族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家族の同意を得るものとする。

(虐待防止について)

第12条 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待防止等のため、次の措置を講じます。

- (1) 虐待の防止のための対策を検討する委員会の定期的な開催とその結果の周知（1年に1回以上）
- (2) 虐待の防止のための研修の定期的な実施（1年に1回以上）
- (3) 虐待防止に関する責任者の選定

|             |     |      |
|-------------|-----|------|
| 虐待防止に関する責任者 | 管理者 | 安部純子 |
|-------------|-----|------|

(身体拘束の適正化について)

第13条

- (1) 事業者は、サービスの提供に当たっては、利用者又は他の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、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）と行いません。
- (2) 事業者は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その様態及び時間、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その他必要な事項を記録するものとします。
- (3) 事業者は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じます。
  - ア 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会の定期的開催及びその結果について従業者への周知徹底（1年に1回以上）
  - イ 身体拘束等の適正化のための指針の整備
  - ウ 従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修の定期的な実施（1年に1回以上）

(感染症対策について)

第14条 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、次に掲げる措置を講じます。

- (1) 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (2) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
- (3) 事業所における感染症の予防及びまん延の防止の対策を検討する委員会を年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しています。
- (4) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
- (5) 従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修を定期的な実施します。

(業務継続計画に向けた取り組みについて)

第15条

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する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(業務継続計画)を策定し、業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 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な実施します。
- (3) 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。

(ハラスメント対策)

第16条 事業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

- ① 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。
  - (1) 身体的な力を使って危害を及ぼす(及ぼされそうになった)行為。
  - (2) 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。
  - (3) 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為。

- ② ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。
- ③ 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
- ④ ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

(その他運営についての留意事項)

第 12 条 事業所は、従業員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。

- 一 採用時研修 採用後 1 週間以内
- 二 継続研修 年 10 回

- 2 従業員は業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を保持する。
- 3 従業員であった者に業務上知り得た利用者及び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、訪問介護等の提供に関する記録を整備し、保管する。
- 5 この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項は運営法人と事業所の管理者との協議に基づいて別途定める。

附則

この規程は平成 19 年 4 月 1 日から施行する。  
この規程は平成 24 年 4 月 1 日から施行する。  
この規程は平成 28 年 7 月 1 日から施行する。  
この規程は平成 29 年 5 月 15 日から施行する。  
この規程は平成 30 年 2 月 1 日から施行する。  
この規程は平成 31 年 4 月 1 日から施行する。  
この規程は令和 2 年 7 月 16 日から施行する。  
この規定は令和 2 年 9 月 22 日から施行する。  
この規定は令和 4 年 4 月 1 日から施行する。  
この規定は令和 6 年 4 月 1 日から施行する。