

＜指定訪問介護事業所運営規程＞

一、事業所の名称及び所在地

第1条（事業所の名称及び所在地）

- （1）名 称：ケアサポート楓
- （2）所在地：千葉県松戸市小金原 6-5-13

二、事業の目的及び運営の方針

第2条（事業の目的）

株式会社ライフサポートHAGAが開設する指定訪問介護事業所 ケアサポート 楓

（以下、「本事業所」という。）は、指定居宅サービスである訪問介護（以下、「指定訪問介護」という。）の事業を行うものであり、要介護状態にある利用者が、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、身体介護その他の生活全般に渡る援助を行い、もって地域住民の福祉の増進に貢献することを目的とする。

第3条（運営の基本方針）

本事業所は、次に掲げる基本方針に基づき事業を運営するものとする。

- （1）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）地域との結びつきを重視し、市区町村、居宅介護支援事業者、他の居宅サービス事業者その他の保健、医療または福祉サービスを提供する者との密接な連携に努める。
- （3）従業者の教育研修を重視し、提供するサービスの質について、常にその改善に努める。
- （4）前3項のほか、厚生労働省令で定める指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準、都道府県又は市区町村が条例で定める基準（以下、「基準等」という。）の内容を遵守し、事業を実施するものとする。

第4条（実施手順に関する具体的方針）

本事業所は次に掲げる具体的方針に基づき指定訪問介護を実施するものとする。

- （1）サービス提供の開始に当たり、利用者の心身状況等を把握するものとする。
- （2）個々のサービスの目標、内容、実施期間を定めた訪問介護計画を作成する。
- （3）居宅サービス計画が作成されている場合は、当該計画に沿って訪問介護計画を作成する。
- （4）訪問介護計画の作成後、訪問介護計画の実施状況の把握（モニタリング）を行う。

(5) モニタリング結果を居宅介護支援事業者へ報告する。

三、従業員の職種、員数及び職務内容

第5条（従業員の職種、員数等）

1. 本事業所は、指定訪問介護の提供にあたる従業員の職種・員数として、基準等に定められている人員の基準に基づいて、次のとおり配置するものとする。

職 種	常 勤	兼務の有無
管理者（常勤）	1 名	有
サービス提供責任者	1名以上	有
訪問介護員	常勤換算法で2. 5名以上	有

2. 本事業所が介護予防・日常生活支援総合事業の訪問型サービス等（以下、「訪問型サービス」という。）を一体的に実施する場合は、第1項の従業員については、訪問型サービスの従業員を兼務するものとする。

第6条（管理者の職務内容）

管理者は、本事業所の従業員及び業務の管理を一元的に行うものとし、従業員に基準等を遵守させる為の必要な指揮命令を行うものとする。

第7条（サービス提供責任者の職務内容）

1. サービス提供責任者は、介護保険法で定めるところのサービス提供責任者としての資格要件を満たす者とする。（介護福祉士、介護職員基礎研修課程修了者、訪問介護員養成研修1級課程修了者、実務者研修修了者）
2. サービス提供責任者は、指定訪問介護の利用の申し込みにかかわる調整を行うものとする。
3. サービス提供責任者は、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するものとする。
4. サービス提供責任者は、本サービス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居宅介護支援事業者等に対して行うものとする。
5. サービス提供責任者は、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とする。
6. サービス提供責任者は、訪問介護員に対し、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するものとする。
7. サービス提供責任者は、訪問介護員の業務の実施状況を把握するものとする。
8. サービス提供責任者は、訪問介護員の能力や希望を踏まえた業務管理を実施するものとする。

する。

9. サービス提供責任者は、訪問介護員に対する研修、技術指導等を実施するものとする。
10. サービス提供責任者は、その他サービス内容の管理について必要な業務を実施するものとする。

第8条（訪問介護員の職務内容）

1. 訪問介護員は、利用者の居宅において身体介護、生活援助等のサービスの提供に当たるものとする。
2. 訪問介護員は、介護保険法で定めるところの訪問介護員としての資格要件を有する者とする（介護職員初任者研修、訪問介護員養成研修2級課程修了者、生活援助従事者研修修了者またはそれ以上の有資格者）。

第9条（訪問介護計画の作成等）

1. サービス提供責任者は、居宅サービス計画に沿った援助の目標、当該目標を達する為の具体的なサービスの内容等を記載した訪問介護計画を作成するものとする。
2. サービス提供責任者は、訪問介護計画の作成にあたっては、その内容について、利用者またはその家族に説明し、利用者の同意を得るものとする。
3. サービス提供責任者は、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ものとする。
4. サービス提供責任者は、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、必要に応じて当該訪問介護計画の変更を行うものとする。

第10条（居宅サービス計画に沿ったサービスの提供）

本事業所は、居宅サービス計画が作成されている場合は、当該計画に沿った指定訪問介護を提供するものとする。

四、営業日及び営業時間

第11条（営業日）

本事業所の営業日は、休業日である 土曜日・日曜日・12月30日～1月3日を除く、月曜日～金曜日とする。ただし、居宅サービス計画により、休業日であっても、サービスの提供を行う場合がある。

第12条（営業時間）

本事業所の営業時間は、営業日の 8 時～ 17 時とする。ただし、居宅サービス計画により、営業時間以外でも、サービスの提供を行う場合がある。

五、指定訪問介護の内容及び利用料その他の費用の額

第13条（指定訪問介護の内容及び利用料等）

1. 本事業所が提供する指定訪問介護の内容は以下に記すとおりとする。
 - (1) 身体介護：入浴介助、排泄介助、食事介助、更衣介助、清潔保持介助、体位変換、移乗介助等、利用者の身体に直接触れる介助、及びその準備・後始末。
 - (2) 生活援助：洗濯、食事の準備・後始末、掃除等利用者の身体に直接触れない介助、及びその準備・後始末。
- ※食事の準備に含まれる調理の中でも、糖尿病などの特別食（治療食）（特段の専門的配慮を持って行う調理）は、介護保険法のサービス区分上、身体介護として取り扱われま
- す。
2. これらのサービスは、第9条第1項に規定した訪問介護計画に基づいて利用者に提供するものとする。
3. 利用者が短期入所生活介護、短期入所療養介護もしくは特定施設入居者生活介護または定期巡回・随時対応型訪問介護看護、小規模多機能型居宅介護、認知症対応型共同生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護、地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護もしくは看護小規模多機能型居宅介護を受けている間は、訪問介護費は、算定しない。
4. 指定訪問介護を提供した場合に利用者から支払いを受ける利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準額（介護報酬の告示上の額）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、利用者の負担割合に応じた額の支払いを受けるものとする。なお、介護報酬の告示上の額は、料金表等により利用者に提示するものとする。
5. 本事業所は、前項の利用料のほか、利用者の選定により次条に規定する通常の事業の実施地域を越えて指定訪問介護を行う場合には、通常の実施地域を越えた地点から居宅までに要する交通費（往復）を請求するものとする。当該の交通費は、公共交通機関を使用する場合は実費を、また、自動車等を使用する場合は、1キロあたり18円（うち消費税等1円）とする。なお、「中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算」を算定する利用者については、当該交通費をいただかないものとする。
6. 第4項及び第5項の費用の支払いを受ける場合には、あらかじめ利用者またはその家族に対し、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。

7. 本事業所は、利用者の都合によりサービスのキャンセルをした場合で、利用日の前営業日の17時までに連絡をいただかない場合は、キャンセル料をいただくものとする。当該キャンセル料は、キャンセルとなったサービスの基本料金の利用者負担額とする。ただし、救急車・主治医等がかかわる緊急対応が生じた場合にはこの限りではない。
8. 本事業所は、緊急に計画外のサービスの提供があり、そのサービスが介護保険外のサービスの場合には、利用者より別途料金をいただく場合がある。

六、通常の事業の実施地域

第14条（通常の事業の実施地域）

本事業所の通常の事業の実施地域は、以下のとおりとする。

松戸市全域・柏市・流山市の一部地域

七、緊急時等における対応方法

第15条（緊急時等における対応方法）

本事業所の訪問介護員等が訪問し、指定訪問介護の提供を行っているときに利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合には、その訪問介護員等は至急サービス提供責任者に連絡を行い、その指示に基づいて、速やかに主治医への連絡、119番への通報、家族への連絡などの必要な措置を講じるものとする。

八、その他運営に関する重要事項

第16条（従業者の研修）

本事業所は、訪問介護員等の質的向上を図る為の研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務体制を整備するものとする。

- | | |
|--------------|---------|
| (1) 新規採用時研修 | 採用時1日間 |
| (2) OJT研修 | 初回～3回程度 |
| (3) 業務ミーティング | 月1回程度 |

第17条（内容、手続の説明及び同意）

本事業所は、指定訪問介護の提供の開始に際しては、あらかじめ、利用者またはその家族に対し、運営規程の概要、従業者の勤務の体制その他サービスの選択に必要な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、利用者の同意を得るものとする。

第18条（提供拒否の禁止）

本事業所は、正当な理由なく指定訪問介護の提供を拒まないものとする。

第19条（サービス提供困難時の対応）

本事業所は、第14条に規定した通常の実施地域等を勘察し、利用者に対し自ら適切な指定訪問介護を提供することが困難であると認めた場合は、当該利用者にかかわる居宅介護支援事業者への連絡、適当な他の訪問介護事業者等の紹介その他の必要な措置を速やかに講じるものとする。

第20条（受給資格等の確認）

本事業所は、指定訪問介護の提供を求められた場合は、利用者の提示する被保険証により、利用者の被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間を確かめるものとする。

第21条（身分証の携行）

本事業所の訪問介護員等は、身分証を携行し、初回訪問時及び利用者またはその家族から求められた時は、これを提示するものとする。

第22条（サービスの提供の記録）

本事業所が指定訪問介護を提供した際には、当該指定訪問介護の提供日及び内容、当該指定訪問介護について介護保険法第41条第6項の規定により利用者に代わって支払を受ける居宅サービス費の額その他必要な事項を、利用者の居宅サービス計画を記載した書面またはこれに準ずる書面に記載するものとする。また、利用者らの申し出があった場合には、文書の交付その他適切な方法により、その情報を利用者に対して提供するものとする。

第23条（保険給付の償還請求の為の証明書の交付）

本事業所は、法定代理受領を行わない指定訪問介護にかかわる費用の支払を受けた場合には、提供した指定訪問介護の内容、費用の額その他必要な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。

第24条（同居家族に対するサービスの禁止）

本事業所は、訪問介護員等にその同居家族である利用者に対する指定訪問介護の提供をさせないものとする。

第25条（利用者に関する市区町村への通知）

本事業所は、指定訪問介護を受けている利用者が次の各号のいずれかに該当する場合は、遅滞なく、意見を付してその旨を市区町村に通知するものとする。

- (1) 正当な理由なしに指定訪問介護の利用に関する指示に従わないことにより、要介護状態等の程度を増進させたと認めたとき。
- (2) 偽りその他不正な行為によって保険給付を受け、または受けようとしているとき。

第26条（衛生管理）

本事業所は、訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態の管理並びに指定訪問介護事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めるものとする。

第27条（居宅介護支援事業者に対する利益供与の禁止）

本事業所は、居宅介護支援事業者またはその従業者に対し、利用者に対して特定の事業者によるサービスを利用させることの対価として、金品その他の財産上の利益を供与しないものとする。

第28条（秘密保持等）

1. 本事業所及びその従業者は、業務上知り得た利用者及びその家族等の秘密及び個人情報等について、守秘義務を遵守し個人情報を適切に取り扱い、関連機関等と連携を図る等正当な理由がある場合以外には開示しない。
2. 本事業所は、そのサービス提供上知り得た利用者及びその家族等の秘密及び個人情報等について、その守秘義務が守られるように必要な措置を講じるものとする。また、その守秘義務は、就業中はもとより退職後も同様とする。
3. 本事業所及びその従業者は、必要な範囲において利用者及びその家族等の個人情報を取扱うものとする。なお、利用者及びその家族等の個人情報の取り扱いに関して、別途同意を得るものとする。
4. 前各項に定める守秘義務は、契約期間中はもとより契約期間後も同様とする。

第29条（記録の整備）

本事業所は、指定訪問介護の提供に関して、訪問介護計画等の記録をつけることとし、提供内容、従業者、設備及び備品に関する情報をその完結の日からそれぞれ5年間、会計に

関する情報をその完結の日から7年間保存するものとする。

第30条（苦情・ハラスメント処理）

1. 本事業所は、サービスの提供に対する利用者及びその家族からの苦情・ハラスメントに迅速かつ適切に対応するものとする。また、その為の受付窓口を設置する。
2. 本事業所は、前項の苦情を受け付けた場合は、当該苦情・ハラスメントの内容等を記録するものとする。
3. 本事業所は、自ら提供した指定訪問介護に関し、介護保険法第23条の規定により市区町村が行う文書その他の物件の提出もしくは提示の求めまたは当該市区町村の職員からの質問もしくは照会に応じ、及び利用者からの苦情・ハラスメントに関して市区町村が行う調査に協力するとともに、市区町村から指導または助言を受けた場合においては、当該指導または助言に従って必要な改善を行うものとする。
4. 本事業所は、市区町村からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を市区町村に報告するものとする。
5. 本事業所は、指定訪問介護に対する利用者からの苦情・ハラスメントに関して国民健康保険団体連合会が行う、介護保険法第176条第1項第3号の調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から同号の当該指導、または助言を受けた場合においては、当該指導または助言に従って必要な改善を行うものとする。
6. 本事業所は、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告するものとする。

第31条（事故発生時の対応）

1. 本事業所は、利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合は市町村、当該利用者の家族、当該利用者にかかわ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。
2. 本事業所は、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するものとする。

第32条（損害賠償）

1. 本事業所は、利用者に対する本サービスの提供にあたって、本事業所の責めに帰すべき事由により利用者またはその家族等の生命、身体及び財産に損害を及ぼした場合には、相当範囲内においてその損害を賠償する。ただし、利用者またはその家族等に過失がある場合は、本事業所は賠償責任を免除され、または賠償額を減額されることがある。
2. 利用者またはその家族等は、利用者またはその家族等の責めに帰すべき事由により、本事業所の従業者の生命、身体及び財産に損害を及ぼした場合には、相当範囲内においてその損害賠償を請求される場合がある。

第33条（設備の共用）

本事業所が訪問型サービスを一体的に実施する場合は、本事業者の設備については、訪問型サービスの設備と共用するものとする。

第34条（虐待の防止に関する措置）

本事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止のため、責任者を設置し対策を検討する委員会を開催するものとし、従業者への委員会結果の周知を行い、虐待防止のための指針の整備及び研修を年2回実施するものとする。

本事業所は、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者に現に養護する者）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35条（訪問介護計画の提出）

本事業所は、居宅サービス計画を作成している指定居宅介護支援事業者から訪問介護計画の提供の求めがあった際には、当該訪問介護計画を提供することに協力するように努めるものとする。

第36条（不当な働きかけの禁止）

本事業所は、居宅サービス計画の作成または変更に関し、指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員または居宅要介護被保険者に対して、利用者に必要なサービスを提供しないよう求めることその他の不当な働きかけを行わないものとする。

第37条（感染症の予防及びまん延防止）

本事業所は、事業所において感染症の発生、又はまん延しないよう措置を講じるものとする。感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会を開催し、従業者への委員会結果の周知、及び指針の整備を行うものとする。

第38条（業務継続計画 BCP の策定）

本事業所は、感染症や非常災害の発生時において、サービス提供を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業務継続計画（BCP）を策定し、定期的な計画の見直しを行う。従業者に研修・訓練（シュミレーション）を実施し、業務継続計画の周知を行うものとする。

この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、株式会社ライフサポートHAG Aと本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 3 年 2 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。