

医療法人社団 生和会 周南リハビリ元気村
訪問介護事業所 元気村
＜総合事業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）

名 称 訪問介護事業所 元気村
所在地 周南市大字湯野字向山 27 番地

二、事業の目的及び運営の方針

第2条（事業の目的）

医療法人社団 生和会が開設する総合事業訪問介護事業所 訪問介護事業所 元気村（以下、「事業所」という。）は、介護予防・日常生活支援総合事業における総合事業訪問介護（以下、「総合事業訪問介護」という。）の事業を行うものであり、要支援状態及び事業対象者にあたる利用者が、可能な限りその居宅に於いて、要支援状態の維持若しくは改善を図り、又は要介護状態となることを予防し、自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる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ことを目的とする。

第3条（運営の基本方針）

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、市町、指定介護予防支援事業者、他の介護保険指定事業者又は介護予防・日常生活支援総合事業者その他の保健、医療又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. 利用者の心身機能の向上、環境調整等を通じて、利用者の自立を支援し、生活の質の向上に資するサービス提供を行うものとする。
5. 利用者の意欲を高めるような適切な働きかけを行うものとする。
6. 利用者の自立の可能性を最大限引き出す支援を行うものとする。
7. 利用者の心身機能、環境状況等を把握し、介護保険以外の代替サービスを利用する等効率性・柔軟性を考慮した上で、利用者のできることは利用者が行うことを基本としたサービス提供に努める。

8. 前7項のほか、厚生労働省及び市町村が定める基準等の内容を遵守し、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介護予防サービス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、実施期間を定めた個別援助計画を作成する。
3. 個別援助計画の作成後、個別援助計画の実施状況の把握（モニタリング）を行う。
4. モニタリング結果を指定介護予防支援事業者へ報告する。

三、職員の職種、員数及び職務内容

第5条（職員の職種、員数等）

本事業所は、総合事業訪問介護の提供にあたる職員の職種・員数として、介護保険法（以下、「法」という。）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	非常勤	兼務の有無
管理者（常勤）	1 名		有（サービス提供責任者）
サービス提供責任者	1 名	4 名	有（1名管理者）
訪問介護員		41 名	無

- ・ 上記職員については、併設する指定訪問介護サービス事業所・定期巡回随時対応型訪問介護看護事業所の職員と兼務するものとする。

第6条（管理者の職務内容）

管理者は、事業所の従業者及び業務の管理を一元的に行うものとし、従業者に運営基準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、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、介護福祉士実務者研修修了者、（旧）ホームヘルパー1級課程修了者）。
2. サービス提供責任者は、総合事業訪問介護の利用の申し込みに係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、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介護予防支援事業者等との連携に関するものとする。
5. 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。
6. 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。
7. 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。
8. 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。
9. 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、利用者の居宅に於いて身体介護、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修了者又はそれ以上の有資格者）。

第9条（個別援助計画の作成等）

1. サービス提供責任者は、介護予防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個別援助計画を作成するものとする。
2. サービス提供責任者は、個別援助計画の作成にあたっては、その内容について、利用者又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、個別援助計画を作成した際には、当該計画書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、個別援助計画の作成後、当該個別援助計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて当該個別援助計画の変更を行うものとする。

第10条（介護予防サービス計画に沿ったサービスの提供）

事業所は、介護予防サービス計画が作成されている場合は、当該計画に沿った総合事業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、日曜日～土曜日とする。

第 12 条（営業時間・サービス提供時間）

本事業所の営業時間は、営業日の 6：00～22：00 とする。

事業所のサービス提供時間は 0：00～24：00 とする。

五、総合事業訪問介護の内容及び利用料その他の費用の額

第 13 条（総合事業訪問介護の内容及び利用料等）

事業所が提供する総合事業訪問介護の内容は以下に記すとおりとする。

1. これらのサービスは、第 9 条第 1 項に規定した個別援助計画に基づいて利用者に提供するものとする。
2. 利用者が介護予防特定施設入居者生活介護又は介護予防小規模多機能居宅介護若しくは介護予防認知症対応型共同生活介護を受けている間は、総合事業訪問介護費は、算定しない。
3. 総合事業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、各市が定める基準額（介護報酬の告示上の額）によるものとし、当該総合事業訪問介護が法定代理受領サービスであるときは、利用者ごとに決められている負担割合に基づき決定する。尚、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。

<主なサービス内容>

食事、入浴、排泄、清拭、移動、整容、調理、洗濯、掃除、買物等、日常生活の自立支援

4. 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総合事業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 15 円とする。
5. 前二項の費用の支払いを受ける場合には、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。
6. 事業所は、利用者の都合により当月の提供予定が全てキャンセルになった場合は、キャンセル料金をいただくものとする。当該キャンセル料は、月額額の 1 割とする。ただし、救急車・主治医等が関わる緊急対応が生じた場合にはこの限りではない。
7. 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）

事業所が提供する総合事業訪問介護の通常の実施地域は、以下のとおりとする。
周南市（旧新南陽市 旧徳山市）防府市 山口市（旧徳地町）

七、緊急時等に於ける対応方法

第 15 条（緊急時等における対応方法）

事業所の訪問介護員等が訪問し、総合事業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（職員の研修）

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。

- 新規採用時研修・・・採用時1日間
- OJT 研修・・・・・・初回～3回程度
- 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）

事業所は、総合事業訪問介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、運営規程の概要、従業員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）

事業所は、正当な理由なく総合事業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）

事業所は、第 14 条に規定した通常の事業の実施地域等を勘案し、利用者に対し自ら適切な総合事業訪問介護を提供することが困難であると認めた場合は、当該利用者に係る介護予防支援事業者への連絡、適当な他の総合事業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）

事業所は、総合事業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、要支援認定等の有無及び要支援認定等の有効期間を確かめるものとする。

第 21 条（身分証の携行）

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又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）

事業所が総合事業訪問介護を提供した際には、当該総合事業訪問介護の提供日及び内容、当該総合事業訪問介護について法第 115 条の 45 の 3 第 3 項の規定により利用者に代わって支払を受ける居宅介護サービス費又は居宅支援サービス費の額その他必要な事項を、利用者の介護予防サービス計画を記載した書面又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）

事業所は、法定代理受領を行わない総合事業訪問介護に係る費用の支払を受けた場合には、提供した総合事業訪問介護の内容、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総合事業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）

事業所は、総合事業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町に通知するものとする。

- ・ 正当な理由なしに総合事業訪問介護の利用に関する指示に従わないことにより、要支援状態等の程度を増進させたと認めるとき。
- ・ 偽りその他不正な行為によって保険給付を受け、又は受けようとしているとき。

第 26 条（衛生管理）

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総合事業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（介護予防支援事業者に対する利益供与の禁止）

事業所は、介護予防支援事業者又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. 事業所およびそのサービス従業者は、業務上知り得た利用者およびその家族等の秘密およ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ない場合以外には開示しない。
2. 事業所は、そのサービス提供上知り得た利用者およびその家族等の秘密およ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. 事業所およびそのサービス従業者は、必要な範囲に於いて利用者およびその家族等の個人情報を取扱うものとする。尚、利用者およびそのご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. 前記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）

事業所は、総合事業訪問介護サービスの提供に関して、総合事業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、設備および備品に関する情報および会計に関する情報をその完結の日からそれぞれ5年間保存するものとする。

第 30 条（苦情処理）

1. 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. 事業所は、前項の苦情を受け付けた場合は、当該苦情の内容等を記録するものとする。
3. 事業所は、自ら提供した総合事業訪問介護に関し、法第23条の規定により市町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が行う調査に協力するとともに、市町から指導又は助言を受けた場合に於いては、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。
4. 事業所は、市町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. 事業所は、総合事業訪問介護に対す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、又は助言を受けた場合に於いては、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。
6. 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. 事業所は、利用者に対する総合事業訪問介護の提供により事故が発生した場合は市町、当該利用者の家族、当該利用者に係る介護予防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. 事業所は、前項の事故の状況及び事故に際して取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. 事業所は、利用者に対する本サービスの提供にあたって、事業所の責めに帰すべき事由により利用者またはそのご家族等の介護者の生命、身体および財産に損害を及ぼした場合には、相当範囲内に於いてその損害を賠償する。但し、利用者またはそのご家族等の介護者に過失がある場合は、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. 利用者またはそのご家族等の介護者は、利用者またはそのご家族等の介護者の責めに帰すべき事由により、事業所のサービス従業者の生命、身体および財産に損害を及ぼした場合には、相当範囲内に於いてその損害賠償を請求される場合がある。

第33条（居宅サービス事業所との設備の共用）

事業所が指定訪問介護事業所と併設する場合は、事業所設備については指定訪問介護事業所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）

事業所は、お客様の人権の擁護、虐待の防止のため、責任者を設置する等の必要な体制整備を行うとともに、サービス従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じるものとする。

- I. 虐待防止の対策を検討する委員会の定期開催
- II. 指針の整備と定期研修
- III. 上記措置を実施するための担当者の設置

第 35 条（身体的拘束等の適正化の推進）

事業所は、利用者又は他の利用者の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束等を行ってはならない。

事業所が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なければならないこと。

第 36 条（その他）

（1）感染対策の強化について

当事業所は感染症の予防及び蔓延防止の取組として、下記の対策を講じる。

I. 感染対策委員会の開催

概ね 6 月に 1 回程度開催し、テレビ電話等を活用する可能性もある。

II. 指針の整備

「介護現場における感染対策の手引き」を参考に、平常時と発生時における事業所内の連絡体制等の取決めを行う。

III. 研修及び訓練（シュミレーション）の実施

研修及び訓練は共に年 1 回以上実施し、発生時の対応がスムーズに行えるように役割分担の確認等を内容に含めたものとする。

（2）業務継続に向けた取り組みの強化

当事業所は感染症や災害が発生した場合であっても、必要な介護サービスが継続的に提供できる体制を構築するために下記の対策を講じる。（

I. 業務継続計画（BCP）の策定

「介護施設・事業所における新型コロナウイルス感染症発生時の業務継続ガイドライン」及び「介護施設・事業所における自然災害発生時の業務継続ガイドライン」を参考に、平常時・発生時の対応等を内容に含んだものとする。

II. 研修及び訓練の実施

研修及び訓練は共に年 1 回以上実施し、発生時の対応がスムーズに行えるように役割分担の確認等を内容に含めたものとする。

（3）ハラスメント対策の強化について

当事業所は男女雇用機会均等法におけるハラスメント対策として、従業員の就業環境が害される事を防止することを目的とした方針を明確化する。利用者またはその家族等の介護者による職員への身体的暴力や精神的暴力、セクシャルハラスメントなど下記のような行為があり、ハラスメントに該当すると判断し、改善が見られない場合には、訪問介護サービス契約書 第 4 条（事業所の解除権）を適用することがある。

※認知症等の病気や障害のある方による行為も含む。

- (1) 身体的暴力 身体的に力を使って危害を及ぼす行為。（職員が回避したため被害を免れたケースを含む）

例：・ものを投げつける

- ・蹴る、叩く
- ・手を払いのける、ひっかく、つねる
- ・首を絞める
- ・唾を吐く
- ・服を引っ張るなどして破損する

(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、貶めたりする行為。

例：・怒鳴る、大声を発する

- ・サービスの状況をのぞき見する
- ・気に入っている職員以外に批判的な言動をする
- ・威圧的な態度で文句を言い続ける
- ・刃物を胸元からちらつかせる
- ・「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する
- ・利用者の家族が「自分の食事と一緒に作れ」と強要する
- ・家族が利用者の発言をうのみにして、理不尽な要求をする
- ・訪問時不在の事が多く書置きを残すと「予定通りにサービスがなされていない」として、謝罪して正座をするように強要する
- ・「たくさん保険料を払っている」と大掃除を強要、断ると文句を言う
- ・利用料金の支払いを求めたところ、手渡しせずにお金を床に並べてそれを拾って受け取るように要求する
- ・利用料金を数か月滞納。「請求しなかった事業所にも責任がある」と支払いを拒否する
- ・特定に職員に嫌がらせをする

(3) セクシャルハラスメント 意に沿わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等性的な嫌がらせ行為。

例：・必要もなく身体を触る

- ・抱きしめる
- ・わいせつな映像や写真を見せる
- ・入浴介助中、あからさまに性的な話をする
- ・卑猥な言動を繰り返す
- ・サービスの提供に無関係に下(上)半身を見せる
- ・職員のユニフォームに手を入れる

(4) 多職種連携における ICT 機器の活用

加算の要件等における各種会議等の実施について、感染防止や多職種連携促進の観点からテレビ電話等を活用して行うこともある。利用者やその家族が参加して実施するものについては、事前に利用者等の同意を得た上で活用することとする。

(5) 必要書類における署名及び記名・押印の取り扱いについて

事業者の事務負担の軽減の観点から、当事業所のサービス提供に関わる全ての書類について利用者（またはその代理人）の署名及び記名・押印は任意とする。また、署名及び記名・押印を省略する場合には、必要書類を説明し同意を得た経緯を当事業所の電子媒体に記録し保存するものとする。

この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、医療法人社団 生和会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、平成 30 年 4 月 1 日から施行する。

平成 31 年 4 月 1 日 一部改正

令和 2 年 4 月 1 日 一部改正

令和 3 年 4 月 1 日 一部改正

令和 3 年 5 月 1 日 一部改正

令和 4 年 4 月 1 日 一部改正

令和 4 年 5 月 1 日 一部改正

令和 4 年 9 月 1 日 一部改正

令和 5 年 4 月 1 日 一部改正

令和 6 年 4 月 1 日 一部改正

令和 7 年 3 月 1 日 一部改正