

指定訪問介護（指定介護予防訪問介護） 運 営 規 程

（事業の目的）

第1条 社会福祉法人国際保健支援会が実施する指定訪問介護及び指定介護予防訪問介護（以下、「指定訪問介護」という。）事業所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、要介護状態又は要支援状態（以下、「要介護状態等」という。）となった場合においても、入浴、排せつ、食事の介護その他の日常生活にわたる援助を行うことにより、その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に支援することを目的とする。

（運営の方針）

第2条 本事業の運営の方針は、以下のとおりとする。

- (1) 指定訪問介護は、利用者の要介護状態等の軽減若しくは悪化の防止又は要介護状態となることの予防に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うものとする。
 - (2) 事業者自らその提供する指定訪問介護の質の評価を行い、常にその改善を図るものとする。
 - (3) 指定訪問介護の提供に当たっては、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自己決定を基本とした利用者主体のサービス提供に努める。
 - (4) 指定訪問介護の提供に当たっては、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、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。
 - (5) 指定訪問介護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。
 - (6) 指定訪問介護は、常に利用者の心身の状況を的確に把握しつつ、その置かれている環境等の把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な相談及び助言を行う。
 - (7) 指定訪問介護の提供に当たっては、入浴、排せつ、食事等の介助、又は調理、洗濯、清掃等の家事を常に総合的に提供するものとし、特定の援助に偏らないようにする。
- 2 事業実施に当たっては、市、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携に努める。
- 3 事業所は、正当な理由なくサービスの提供を拒まない。

（事業所の名称及び所在地）

第3条 事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

- 1 名 称 つかまの里訪問介護ステーション
- 2 所在地 松本市筑摩3丁目36番20号

(職員の職種、員数及び職務の内容)

第4条 事業所に勤務する職員の職種、員数及び職務の内容は、次のとおりとする。

- (1) 管理者 1名

管理者は、この事業所の職員の管理及び業務の管理を一元的に行う。

- (2) サービス提供責任者 1名以上

サービス提供責任者は、指定訪問介護の利用の申込みに係る調整、訪問介護員に対する技術指導、訪問介護計画の作成を行うとともに、自らも指定訪問介護の提供にあたる。

- (3) 訪問介護員等 2.5名以上（サービス提供責任者を含む）

訪問介護員等は、指定訪問介護の提供にあたる。

(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。

- (1) 営業日：月曜日から日曜日の年中無休

- (2) 営業時間 午前7時30分から午後7時30分

- (3) サービスの提供は、365日、24時間行い、常時連絡が可能な体制とする。

(通常の事業の実施地域)

第6条 通常の事業の実施地域は、松本市（波田、四賀、奈川、安曇、梓川地区を除く）の区域とする。

(サービスの内容)

第7条 利用者の居宅に訪問介護員を派遣し、利用者に対して身体及び生活、その他日常生活上の援助を総合的に提供する。

- (1) 利用者の身体に直接接触して行う介助や日常生活を営むのに必要な機能を高めるための介助や専門的な介助を行います。（食事介助、入浴介助、排泄介助、清拭、体位交換、更衣介助、外出介助、服薬介助 等）

- (2) 家事を行うことが困難な利用者に対して、家事の援助を行います。（買い物、調理、洗濯、清掃、薬の受取り、衣服の整理 等）

- (3) 自立支援のための見守り等。

(利用料金その他の費用の額)

第8条 指定訪問介護を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準または松本市が定める基準によるものとし、当該指定訪問介護が法定代理受領サービスであるときは、利用料のうち各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。

- 2 第6条に規定した通常の事業の実施地域を超えて行う指定訪問介護に要した交通費については、その実費とする。なお、自動車を使用した場合の交通費は、事業所から10km毎に100円とする。

- 3 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した上で、支払いに同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けることとする。

（料金の支払い）

第9条 利用者は、指定訪問介護の対価として、国が定める基本利用料金をもとに計算された月ごとの合計額及びサービスの提供に伴い必要となる額の合計金額を支払う。

2 毎月10日頃までに前月利用料金の請求書に明細を付して請求し、利用者はその末日までに支払う。

3 事業所は、利用者から料金の支払いを受けたときは利用者に対し領収証を発行する。

（記録）

第10条 事業所は、指定訪問介護を提供した際には、以下の事項を記したサービス実施記録を作成し、契約終了後2年間保管する。

- (1) 指定訪問介護の提供日、提供時間
- (2) 指定訪問介護の具体的な内容
- (3) 利用料金、保険給付の額
- (4) 利用者の心身の状況
- (5) その他必要な事項

2 事業所は、利用者が当該利用者に関する第1項のサービス実施記録の閲覧を求めた場合は、事業所の営業時間内にその事業所にて閲覧に応じる。また、希望により当該利用者に関する第1項の実施記録の複写物の交付を受けることができる。ただし、利用者の家族その他の者に対しては、利用者の承諾その他必要と認められる場合に限りこれに応じる。

（サービスの中止及び変更）

第11条 利用者は、サービスの中止をする場合、事業所に対して、でき得る限りサービスが提供される6時間前までに利用中止の連絡をする。

2 健康上の理由、又は利用者の急な都合でサービスを中止された場合、サービス利用予定日の一時的変更を希望された場合等は、同月内であれば可能な限り振替え又は変更に応じる。この場合ケアマネジャーへの連絡、相談を要する。

（契約の終了）

第12条 利用者は、事業所に対して1週間の予告期間において文書で通知することにより、指定訪問介護契約を解約することができる。ただし利用者の病変、急な入院など、やむを得ない事情がある場合は予告期間が1週間以内の通知でもこの契約を解約することができる。

2 事業所は、やむを得ない事情がある場合、利用者に対して1ヶ月の予告期間において、解約理由を示した文書で通知することにより、指定訪問介護契約を解約することができる。

3 次の事由に該当した場合は、利用者は文書で通知することにより直ちに指定訪問介護契約を解約することができる。

- (1) 事業所が正当な理由なく訪問介護を提供しない場合
- (2) 事業所が守秘義務に反した場合
- (3) 事業所が利用者やその家族等に対して、社会通念を逸脱するような行為を行った場合

(4) 事業所が破産した場合

4 次の事由に該当した場合は、事業所は文書で通知することにより直ちに指定訪問介護契約を解約することができる。

- (1) 利用者のサービス利用料金の支払いが2ヶ月以上遅延し、料金の支払いを催告したにもかかわらず、20日以内に支払われなかった場合
- (2) 利用者又はその家族が事業所や職員に対して、指定訪問介護契約を継続しがたいほどの背信行為（身体暴力（物を投げる、たたくなど）及び精神的暴力（大声を発する、怒鳴る、必要以上に行き過ぎた謝罪を要求するなど）並びにセクシャルハラスメント（必要もなく手や腕をさわる、返答に窮するような性的な冗談やからかい等をするなど））を行い、その状態が改善されない場合
- (3) 利用者の病状、心身の状態が著しく悪化し事業所での適切な指定訪問介護の提供範囲を超えると判断した場合

5 次の事由に該当した場合は、指定訪問介護契約は自動的に終了する。

- (1) 利用者が介護保険施設に入所した場合
- (2) 利用者の要介護認定区分が、自立と認定された場合
- (3) 利用者が死亡した場合

（緊急時における対応方法）

第13条 事業所は、利用者に対する指定訪問介護の提供により病状の急変又は事故等が発生した場合には、速やかに主治医、利用者の家族、居宅介護支援事業所又は地域包括支援センター、市等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じる。

（虐待の防止のための措置に関する事項）

第14条 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、以下の措置を講じる。

- (1) 虐待の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、訪問介護員等に周知徹底を図る。
- (2) 虐待の防止のための指針を整備する。
- (3) 訪問介護員等に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施する。
- (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置く。

2 虐待又は虐待が疑われる事案が発生した場合には、速やかに市町村へ通報する。

（介護現場のハラスメントを未然に防止するための取り組みに関する事項）

第15条 事業所は事業所内及び介護サービスの現場を含めてハラスメント行為を防止、抑制するために以下の取り組みを行う。

- (1) 事業者として、ハラスメントに対する基本的な考え方やその対応について事業運営の基本方針として決定するとともに、それに基づいた取り組み等を行う。
- (2) ハラスメントに対する基本方針を職員と共有するとともに、職員が、管理者等に相談した場合に、誰に相談しても、事業所として同じ対応ができるように、事業所内での

意識の統一を図る。

- (3) 利用契約時等に利用者や家族等にも周知していく。
- (4) ハラスメントを未然に防止するための対応マニュアルの作成・共有、管理者等の役割の明確化、発生したハラスメントの対処方法等のルール作成・共有などの取り組みや環境の整備を図る。

（業務継続計画の策定等）

第16条 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定通所リハビリテーション〔指定介護予防通所リハビリテーション〕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、従業員に対し、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実施するものとする。
- 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。

（身体拘束）

第17条 事業所は、当該利用者又は他の利用者等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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）は行わない。やむを得ず身体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するものとする。

（衛生管理）

第18条 事業所は、指定訪問介護の提供にあたり、利用者が感染症に感染しないように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、従業員に周知徹底を図る。
- (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) 事業所および法人において、従業員に対し、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

（相談・苦情窓口）

第19条 事業所は、利用者及びその家族からの相談・苦情等に対する窓口を設置し、指定訪問介護に係る要望、苦情等に対し、迅速に対応する。

2 当事業所以外の相談・苦情窓口

＊長野県国民健康保険団体連合会 介護保険課苦情係

電話番号 026-238-1580

＊長野県社会福祉協議会 福祉サービス運営適正化委員会事務局

電話番号 026-226-2210

＊松本広域連合 苦情相談窓口

電話番号 0263-34-3250

＊松本市 高齢福祉課

電話番号 0263-34-3213

＊松本市 地域包括支援センター

（個人情報の保護）

第20条 個人情報の保護は、個人情報保護法に基づく厚生労働省のガイドラインに則り、当事業所が得た利用者の個人情報については、当事業所での介護サービスの提供に係る以外の利用は原則的に行わないものとし、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者の了解を得ることとする。

（守秘義務）

第21条 事業所職員は事業所職員である期間及び事業所職員でなくなった後においても正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことのないよう指導教育を徹底する。

（賠償責任）

第22条 指定訪問介護の提供に伴って事業所の責に帰すべき理由により、利用者が損害を被った場合、利用者に対し損害の賠償をする。ただし不可抗力により生じた事故等についてはこの限りでない。また、利用者の責に帰すべき理由により、損害を被った場合、事業所としての責は免れるものとする。

（担当職員の交替）

第23条 利用者は、いつでも担当職員の交替を申し出ることができる。その場合、当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、申し出ることができる。ただし、利用者からの担当職員の指名はできない。

2 事業所は、都合により訪問介護員を交替することがあります。その場合、利用者及びその家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分配慮するものとする。

（サービス利用にあたっての留意事項）

第24条 サービスを利用するにあたっての留意事項は、次のとおりとする。

- (1) 利用者は「第7条サービスの内容」で定められたサービス以外の業務を依頼することはできない。
- (2) 利用者は、居宅において訪問介護員がサービスを実施するために使用する水道・ガス・電気・電話等の費用を負担する。
- (3) 訪問介護員の禁止行為
 - ・医療行為
 - ・預貯金や年金の管理及び金銭の貸借等金銭の取扱い
 - ・利用者の家族等に対するサービスの提供
 - ・利用者もしくはその家族からの金銭又は贈り物及び飲食等のもてなし
 - ・利用者もしくはその家族の同意なしに行う喫煙

- ・利用者もしくはその家族等に対して行う宗教・政治・営利活動
 - ・その他利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為
- (4) 訪問介護員に対して利用者および家族等に禁止する迷惑行為
- ・職員に対する身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為）
 - ・職員に対する精神的暴力（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）
 - ・職員に対する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）

（その他運営に関する留意事項）

第25条 事業所は、訪問介護員の質的向上を図るための研修の機会を設け、業務体制を整備する。

- (1) 採用時研修 採用後 1カ月以内
- (2) 継続研修 年6回

- 2 運営規定の概要については、事業所に掲示する。
- 3 県及び市、並びに国民健康保険団体連合会から物件の提出の求めや質問・照会等に対応し、その調査に協力するとともに、指導・助言に従い必要な改善を行う。
- 4 訪問介護に関連する政省令及び通知並びに本運営規程に定めのない、運営に関する重要事項については、社会福祉法人国際保健支援会において定めるものとする。

附 則

この規定は 平成24年2月1日から施行する。

平成24年5月10日改定する。

平成27年8月1日改定する。

令和05年12月18日改定する。

令和06年9月1日改定する。

令和07年3月1日改定する。