

定期巡回ステーション光楽苑運営規程

（事業の目的）

第1条 社会福祉法人寿宝会が開設する定期巡回ステーション光楽苑（以下「事業所」という。）が行う連携型指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の事業（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、事業所のオペレーター、定期巡回サービスを行う訪問介護員、随時訪問サービス介護員、計画作成担当者等（以下「訪問介護員等」という。）が、要介護状態にある高齢者に対し、適正な事業を提供することを目的とする。

（事業の運営の方針）

第2条 事業の基本方針として、訪問介護員等は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、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、食事等の介護その他の生活全般にわたる援助を行う。

2 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

（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。

- ① 名 称 定期巡回ステーション光楽苑
- ② 所在地 豊川市牛久保町高原 133 番地 1

（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、事業所の従業者及び業務の管理を一元的に行うとともに、従業者に事業に関する法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行う。

（2）計画作成責任者 1名

計画作成責任者は、次に掲げる事項を行う。

- ① 定期巡回随時対応型訪問介護看護計画の作成・変更等を行い、利用の申込みに係る調整をすること。
- ② 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し、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こと。
- ③ 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し、業務の実施状況を把握すること。

- ④ 訪問介護員の能力や希望を踏まえた業務管理、研修、技術指導その他サービス内容の管理について必要な業務等を実施すること。
- (3) オペレーター 8名以上（常勤兼務）訪問介護員等と兼務
オペレーターは、利用者又はその家族からの通報内容等をもとに、相談援助、訪問介護員の訪問手配等必要なサービスを行う。
- (4) 定期巡回サービスを行う訪問介護員 8名
定期的な巡回により、入浴、排せつ、食事等の介護、日常生活上の支援等を行う。
- (5) 随時訪問サービスを行う訪問介護員 8名
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を行う。

（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 365日
- ② 営業時間 24時間

（事業の内容）

第6条 事業所は、計画作成責任者の面接により利用者の日常生活全般の状況および希望を把握するとともに、「居宅サービス計画」に沿って「定期巡回随時対応型訪問介護看護計画書」を作成し、その内容を利用者および家族に説明するものとする。事業の内容は次のとおりとする。

(1) オペレーションセンターサービス

あらかじめ利用者の心身の状況、環境等を把握したうえで、随時、利用者又はその家族からの通報を受け、通報内容等を基に相談援助を行い、緊急の通報についても適切な対応をとる。

(2) 定期巡回サービス

利用者の尊厳を保ち、可能な限り在宅での生活を送ることが出来るよう、居宅サービス計画に沿って、定期的にサービスを提供する。入浴、排泄、食事等の介護や日常生活上の援助を行う。

(3) 随時対応サービス

利用者に対し、24時間対応可能な窓口を設置し、当該窓口を利用者からの電話回線その他の通信装置等による連絡又は通報等を受け、内容に応じて相談や訪問等の対応をする。但し、通報が複数重なる場合は、内容の緊急性で優先順位を決めて対応する。

(4) 随時訪問サービス

随時対応サービスにおける訪問の可否等の判断に基づき、訪問介護員等が利用者の居宅を訪問して行う日常生活上の世話を行う。

(5) その他のサービス

居宅介護支援事業者及び他の介護サービス事業者などへの連絡、調整を行う。

定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画書を作成し、必要に応じてサービス内容の変更を柔軟に行う。

(6) 訪問看護サービス

看護師等が医師の指示に基づき、利用者の居宅を訪問して行う療養上の世話又は必要な診療の補助を行う。

(利用料その他の費用の額)

第7条 事業を提供した場合の利用料の額は、介護報酬の告示上の額とし、当該事業が法定代理受領サービスであるときは、利用者の介護保険負担割合証に記載された割合に応じた額とする。

2 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、支払いに同意する旨を文書に署名（記名押印）を受けることとする。

(緊急時等における対応方法)

第8条 訪問介護員等は、事業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、速やかに主治の医師に連絡する等の措置を講ずるとともに、管理者に報告しなければならない。救急車搬送が必要な場合は、消防への救急車要請の通報などの必要な対応を行う。

(通常の事業の実施地域)

第9条 通常の事業の実施地域は、豊川市(牛久保駅通三丁目、四丁目、牛久保町、下長山町、中条町、塔ノ木町、花井町、山道町)の区域とする。

(合鍵の管理方法及び紛失した場合の対処方法)

第10条 事業所は、利用者から合鍵を預かる必要がある場合は、書面によりその取扱方法について説明した上で、合鍵を預かること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。

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、必要な措置を行うものとする。

4 サービス終了時や返却の要望があった場合には、すみやかに返却する。

5 スペアーキー作成の必要がある場合には、費用は利用者負担とする。

(サービス利用に関する留意事項)

第11条 利用者もしくはその家族は、サービス利用当日に、利用者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、事業所に連絡することとし、協議の上、サービス内容の変更を行う。

2 サービス提供を行う訪問介護員は、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供する。

3 選任された訪問介護員の交替を希望する場合には、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、事業者に対して訪問介護員の交替を申し出ることができる。ただし、特定の訪問介護員の指名はできないものとする。

4 事業者からの都合により、訪問介護員を交替することがある。事業者は、訪問介護員を交替する場合、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に配慮するものとする。

5 定められた業務以外、訪問介護員は行わない。

6 訪問介護員のサービス提供に関する指示・命令はすべて事業者が行う。但し、事業者はサービスの実施にあたって利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとする。

7 訪問介護員がサービス提供のために必要な備品等(水道・ガス・電気を含む)、事業所に連絡する場合の電話等は利用者および家族への同意の上、無償での使用を承諾していただくものとする。

8 訪問介護員は以下のことを禁止行為とする

- ① 医療行為
- ② 利用者もしくはその家族等からの金銭又は高価な物品の授受
- ③ 利用者の家族等に対するサービスの提供
- ④ 飲酒及び利用者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙
- ⑤ 利用者もしくはその家族等に対しての宗教活動、政治活動、営利活動
- ⑥ その他利用者もしくはその家族等に対する迷惑行為
- ⑦ 訪問介護員に対する贈物や飲食のもてなし

(虐待防止に関する事項)

第12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) 事業所における虐待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。)を定期的に開催するとともに、その結果について訪問介護員等に周知徹底を図ること。

(2) 事業所における虐待の防止のための指針を整備すること。

(3) 事業所において、訪問介護員等に対し、虐待の防止のための研修を定期的に(年2回以上)実施すること。

(4)前三号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置くこと

(苦情処理)

第13条 提供した事業に関する利用者及び家族からの苦情に対して、迅速かつ適切に対応するため、受付窓口の設置、担当者の配置、事実関係の調査の実施、改善措置、利用者または家族に対する説明、記録の整備その他必要な措置を講じるものとする。具体的には、相談窓口、苦情処理の体制及び手順等当該事業所における苦情を処理するために講ずる措置の概要について明らかにし、利用者またはその家族にサービス内容を説明する文書に苦情に対する措置の概要についても併せて記載するとともに、事業所に掲示する。

2 提供した事業に関する利用者及び家族からの苦情を受付けた場合には、当該苦情の内容等を記録する。

3 苦情がサービスの質の向上を図る上での重要な情報であるとの認識に立ち、苦情の内容を踏まえ、サービスの質の向上に向けた取組みを自ら行う。

4 提供した事業に関し、介護保険法（以下「法」という）第23条の規定により市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、または当該市町村の職員からの質問もしくは照会に応じる。また、利用者または家族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、市町村からの指導または助言に従って必要な改善を行う。

5 東三河広域連合、市町村からの求めがあった場合には、改善内容を市町村に報告する。

6 提供した事業に係る利用者または家族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の同号の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。

7 国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告する。

(地域との連携)

第14条 事業所は、サービスの提供状況について定期的に報告するとともに、協力医、連携先訪問看護職員、利用者、家族、地域住民の代表者、市町村職員、地域包括支援センター職員、当事業所介護について知見を有する者等にその内容についての評価、要望、助言を受けるため、介護・医療連携推進会議を6カ月に1回行う。

(その他運営についての留意事項)

第15条 事業所は資質の向上のため、すべての訪問介護員等（登録型の訪問介護員等を含む。以下同じ。）に対し、個別の訪問介護員等に係る研修計画を策定し、当該計画に従い、研修（外部における研修を含む。）を実施する。なお、研修計画は採用時に行うものとし、年間研修計画を行う。また、業務体制を整備する。

- 2 事業所は、すべての訪問介護員等に対し、健康診断等を定期的に実施する。
- 3 訪問介護員等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。
- 4 訪問介護員等であった者に、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、訪問介護員等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、訪問介護員等との雇用契約の内容に含むものとする。
- 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、社会福祉法人寿宝会と事業所の管理者が協議の上別に定める。

附則

この規程は、令和 3 年 3 月 31 日から施行する。

改正

令和 4 年 10 月 1 日 全文改定