

**株式会社 ケアフレンド**  
**指定訪問介護 ヘルパーステーションかるがも 運営規定**  
**(介護予防・日常生活支援総合事業)**

(事業の目的)

第1条 株式会社ケアフレンド(以下「会社」という。)が開設するヘルパーステーションかるがも(以下「事業所」という。)が行う指定訪問介護及び指定介護予防訪問介護(以下「指定訪問介護等」という。)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、介護保険法第8条第2項に規定する介護福祉士その他省令で定める者(以下「訪問介護員等」という。)が、要介護状態又は要支援状態にある高齢者(以下「要介護者等」という。)に対し、適正な指定訪問介護等を提供することを目的とする。

(運営の方針)

第2条 指定訪問介護においては、要介護状態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た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わたる援助を行うものとする。

指定予防訪問介護事業においては、要支援状態の利用者が可能な限りその居宅にお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、身体介護その他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ものとする。

- 2 利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとする。
- 3 指定訪問介護においては、利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うものとする。
- 4 市区町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携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。

- 一 名称 ヘルパーステーションかるがも
- 二 所在地 東京都足立区梅島1-13-17-2F

(職員の職種、員数及び職務内容)

第4条

- 一 管理者 1名

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う。

- 二 サービス提供責任者  
4名以上

サービス提供責任者は、事業所に対する指定訪問介護等の利用の申込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、訪問介護計画の作成を行う。

- 三 訪問介護員  
15名以上

訪問介護員は、指定訪問介護等の提供にあたる。

(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:管理職および事務職においては、月曜日から金曜日までとする。  
但し、祝日及び年末年始の12月30日から1月3日を除く
- ② 営業時間:平日9:00～17:30
- ③ 電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。
- ④ サービス提供:天災その他やむを得ず業務を遂行できない時間を除き365日24時間サービスを提供する。

(指定訪問介護等の内容及び形態)

第6条 事業者は居宅介護支援事業者、地域包括支援センターまたは利用者本人等の作成した居宅サービス計画書及び、介護予防サービス計画書に基づいて、次に掲げるもののうち必要と認められるサービスを行うものとする。

- ① 身体介護
  - ア. 食事の介助
  - イ. 排泄の介助
  - ウ. 衣類着脱の介助
  - エ. 入浴の介助
  - オ. 身体清拭、洗髪
  - カ. 体位交換
  - キ. 通院の介助等
  - ク. その他必要な身体の介助
- ② 生活援助
  - ア. 調理(配膳、片づけを含む)
  - イ. 衣類の洗濯、補修
  - ウ. 住居等の掃除、整理整頓
  - エ. 生活必需品の買い物
  - オ. 関係機関等への連絡
  - カ. 薬の受取
  - キ. その他の必要な生活援助

(指定訪問介護の利用契約)

第7条 会社は指定訪問介護等の提供開始にあたり、利用者及び家族等に対して訪問介護サービス利用者契約書及び重要事項説明書の内容に関する説明をこなった上で、利用者又はその家族等と利用契約を締結するものとする。

(通常の事業の実施地域)

第8条 通常の事業の実施地域は、足立区全域とする。

(指定訪問介護等の利用料等)

第9条 指定訪問介護等を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該指定訪問介護等が法定受領サービスであるときは、その1割又は2割、3割の額とする。

- 2 第8条に定める通常の事業の実施地域を越えて行う指定訪問介護等に要した交通費は、その実績を徴収する。なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収する。
  - ① 通常の実施地域を越えた地点から片道5km未満の場合 無料

- ② 通常の実施地域を越えた地点から片道5km以上の場合 1kmにつき100円
- 3 前項の費用の支払を受ける場合には、利用者また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(記名捺印)を受けることとする。

(緊急時における対応方法)

- 第10条 訪問介護員等は、指定訪問介護等を実施中に、利用者の病状等に急変、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、管理者に報告しなければならない。
- 2 指定訪問介護等の実施中に天災その他の災害が発生した場合は、訪問介護員等は必要によりサービス利用者の避難等の措置を講じる他、管理者に連絡の上指示に従うものとする。

(事故発生時の対応)

- 第11条 事業者は、利用者に対する訪問介護のサービス提供により事故が発生した場合は、保険者当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等、主治医などに連絡を行うとともに、必要な措置を講じる。
- 一 利用者に対するサービス提供中によりじこが発生した場合には速やかに、市区町村、利用者の家族等に連絡するとともに、速やかに主治医に連絡を取る等必要な措置を講じる。
- 二 保険者に対して所定の書式にて速やかに報告し、指示・指導を受ける。
- 三 利用者に対する訪問介護サービスに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。

(虐待の防止のための措置に関する事項)

- 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、以下の措置を講じる。
- 一 虐待の防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話措置等の活用可能)を定期的(6月に1回以上)に開催するとともに、その結果について、従業者に十分に周知する。
- 二 虐待の防止のための指針を整備する。
- 三 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施する。
- 四 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。
- 2 事業者は、サービス提供中に当該事業所従業者又は養護者(利用者の家族等高齢者を現に養護する者)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、これを市区町村に通報するものとする。

(身体拘束の防止について)

- 第13条 一 事業者は、原則として契約者の自由を制限するような身体拘束は行わない。
- 二 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当の緊急やむを得ない場合に利用者・家族に対して説明し同意を得たうえで必要最小限の範囲内で子なうことがある。
- 三 身体的拘束を行う場合には、その対応及び時間、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ことを義務付ける。

(衛生管理及び訪問介護員等の健康管理等)

- 第14条 事業者は、指定訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めるものとする。
- 2 事業所は、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、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

- 一 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、従業者に周知徹底を図る。
  - 二 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する。
  - 三 事業所において、従業者に対し、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。
- 3 事業所は、訪問介護員等に対し感染症等に関する基礎知識の週間に努めると共に、年1回以上の健康診断を受信させるものとする。

(業務継続計画の策定等)

- 第15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訪問介護(指定予防訪問事業)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。

(ハラスメントについて)

- 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取り組む。
- 2 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さない。
    - 一 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
    - 二 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
    - 三 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※上記は当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となる。
  - 3 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する。
  - 4 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(年1回以上)等を実施する。また、法人、事業所Tろして職員と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る。
  - 5 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る。

(個人情報の保護)

- 第17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。

(サービス提供記録の記載)

第18条 訪問介護員等は指定訪問介護等を提供した際には、その提供日及び内容、当該訪問介護等について介護保険法第41条第6号又は同第53条第4項の規定により、利用者に代わって支払いを受ける保険給付額、その他必要な記録を利用者が所持するサービス提供記録書に記載するものとする。

(相談・苦情処理)

第19条 事業所は、利用者からの相談、苦情等に対する窓口を設置し、指定居宅サービス等に関する利用者の要望、苦情等に対し、迅速に対応する。

2 事業所は、前項の苦情の内容等について記録し、その完結の日から5年間保存する。

(損害賠償)

第20条 利用者に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。

(その他運営についての留意事項)

第18条 従業者の質的向上を図るための研修の機会を次の通り設けるものとし、また、業務体制を整備する。

一 採用時研修 採用後3カ月以内

二 継続研修 年12回

2 従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。

3 従業者であった者に、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、従業者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、従業者との雇用契約の内容とする。

4 事業者は、従業者に、その同居の家族である利用者に対する指定訪問介護等の提供をさせないものとする。

5 事業者は、居宅サービス計画(介護予防サービス計画等)の作成又は変更に関し、居宅介護支援事業所の介護支援専門員等又は居宅要介護被保険者等に対して、利用者に必要のないサービスを位置付ける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。

6 事業所は、指定訪問介護(指定予防訪問事業)に関する諸記録を整備し、そのサービスを提供した日から最低5年間は保存するものとする。

4 この規定に定める事項のほか、運営に関する重要事項は株式会社ケアフレンド代表取締役と事業所の管理者の協議に基づいて定めるものとする。

附則 平成12年4月1日制定

令和1年12月25日改定

令和5年9月26日改定 (虐待の防止のための措置に関する事項を追記)

令和6年4月1日改定 (介護保険改正による見直しにて追記)

# 居宅介護等事業 運営規程

【障害福祉サービス】

株式会社ケアフレンド

ヘルパーステーションかるがも

# ヘルパーステーションかるがも

## 居宅介護等事業 運営規程

### (事業の目的)

第1条 株式会社ケアフレンドが開設する「ヘルパーステーションかるがも」(以下「事業所」という。)が行う居宅介護の事業(以下「居宅介護等事業」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、事業所の従業者(厚生労働大臣が定める者)(以下「居宅介護員等」という。)が、障害者(児)に対し、適正な指定居宅介護等を提供することを目的とする。

### (運営の方針)

第2条 事業所の居宅介護員等は、障害者(児)の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、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援助を行う

2 事業の実施にあたっては、関係区市町村、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。

### (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 ヘルパーステーションかるがも
- 二 所在地 東京都足立区梅島1丁目13番17号

### (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)  
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う
- 二 サービス提供責任者 3名以上  
サービス提供責任者は、事業所に対する居宅介護・重度訪問介護・同行援護の利用の申込みに係る調整、居宅介護員等に対する技術指導、居宅介護等計画の作成等を行う。
- 三 居宅介護員等 常勤換算 3名以上(サービス提供責任者を含む)  
居宅介護員等は、障害者(児)の居宅介護の提供にあたる。

### (営業日及び営業時間、サービスの提供)

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 管理者及び事務職においては、月曜日から土曜日

ただし、祝日及び年末年始の12月30日から1月3日を除く。

二 営業時間 平日 9:00～17:30 までとする。

土曜日 9:00～12:30 までとする。

三 サービス提供時間 午前 8:00 から午後 10:00 までとする。

サービスの提供、天災その他やむを得ず業務を遂行できない時間を除き 365 日提供する。

(指定居宅介護等の内容及び利用者から受領する費用等について)

第6条 提供内容は次のとおりとする。

一 居宅介護

身体介護:入浴、排せつ及び食事の介護

家事援助:調理、洗濯及び掃除等の家事

2 指定居宅介護等サービスを提供した場合の利用料の額は、告示上の額とし、当該指定居宅介護サービス等が法廷代理受領のサービスであるときは、その1割とする。ただし、区市町村が定める月額負担上減額の範囲内とする。

3 第8条に定める通常の実施区域を越えて行う指定居宅介護に要した交通費は、その実額を徴収する。なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収する。

1) 事業所から片道おおむね 5km未満の場合 無料

2) 事業所から片道おおむね 5km以上の場合 1 kmにつき 100 円

4 前項の費用及びその他、利用者等から金銭の支払を受ける場合には、利用者等に金銭の支払を求める理由について書面によって明らかにするとともに、支払に同意する旨の文書に署名(記名捺印)を受けることとする。

(事業の主たる対象者)

第7条 事業の主たる対象とする障害の種類を次のように定める。

居宅介護:身体障害者(18歳未満の者を除く)

知的障害者(18歳未満の者を除く)

障害児(18歳未満の身体障害者及び知的障害者)

精神障害者(18歳未満の者を含む)

難病等対象者(18歳未満の者を除く)

(通常の事業の実施地域)

第8条 通常の事業の実施地域は、足立区の区域とする。

(緊急時等における対応方法)

第9条 居宅介護職員等は、指定居宅介護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、管理者に報告しなければならない。

(虐待の防止のための措置)

第10条 指定居宅介護等事業所は、利用者の人格を尊重する視点に立ったサービスに努め、また虐待の防止に必要な措置を講じるとともに、虐待を受けている恐れがある場合は、ただちに防止策を講じ区市町村へ報告する。

- 2 虐待の防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話措置等の活用可能)を定期的(6ヶ月に1回以上)に開催するとともに、その結果について、従業者に十分に周知する。
- 3 虐待防止に関する責任者を選定する。
- 4 成年後見制度を周知するとともに、制度の利用に当たって必要となる支援を行う。
- 5 苦情解決体制を整備する。
- 6 従業者に対し、虐待防止のための普及・啓発の研修を定期的に(年1回以上)開催するとともに新規採用時には必ず実施する。

(その他運営についての留意事項)

第11条 指定居宅介護事業所は、居宅介護員等の質的向上を図るため、研修の機会を次の通り設けるものとし、また、業務体制を整備する。

一 採用時研修 採用後3ヵ月以内

二 継続研修 年4回

- 2 従業者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。
- 3 従業者であった者に、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、従業者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、従業者との雇用契約の内容とする。
- 4 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ケアフレンド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。

(個人情報の取扱)

第12条 事業所は、利用者また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」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。

(苦情解決)

第13条 事業所は、その提供した居宅介護等に関する利用者等からの苦情に迅速かつ適切に対処するために、苦情を受付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。

2 事業所は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。

3 事業所は、その提供した居宅介護等に関し、法第10条第1項の規定により市町村が行う報告若しくは文書その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問若しくは事業所の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び利用者又はその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、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。

4 事業所は、その提供した居宅介護等に関し、法第11条第2項の規定により都道府県が行う報告若しくは居宅介護等の提供の記録、帳簿書類その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して都道府県が行う調査に協力するとともに、都道府県から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。

5 事業所は、その提供した居宅介護等に関し、法第48条第1項の規定により都道府県知事又は市町村長が行う報告若しくは帳簿書類その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問若しくは事業所の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して都道府県知事又は市町村長が行う調査に協力するとともに、都道府県知事又は市町村長から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。

6 事業所は、都道府県、都道府県知事、市町村又は市町村長から求めがあった場合には、第3項から前項までの改善の内容を都道府県、都道府県知事、市町村又は市町村長に報告しなければならない。

7 事業所は、社会福祉法(昭和26年3月29日法律第45号)第83条に規定する運営適正化委員会が同法第85条の規定により行う調査又はあっせんにできる限り協力しなければならない。

附 則

平成 15 年 4 月 1 日制定

令和 6 年 4 月 1 日改定

株式会社ケアフレンド  
ヘルパーステーションかるがも  
定期巡回・随時対応型訪問介護看護(連携型)  
運 営 規 定

(事業の目的)

第1条 株式会社ケアフレンド(以下「会社」という。)が開設するヘルパーステーションかるがも(以下「事業所」という。)が行う定期巡回・随時対応型訪問介護看護(連携型)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、介護保険法第8条第2項に規定する介護福祉士その他省令で定める者(以下「訪問介護員」という)が、要介護状態にある高齢者(以下「利用者」という。)に対し、適正なサービスを提供することを目的とする。

(運営の方針)

第2条 1 定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業は、要介護状態となった場合においても、その利用者が尊厳を保持し、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、定期的な巡回または随時通報によりその者の居宅を訪門し、入浴・排泄・食事等の介護、日常生活上の緊急時の対応その他、安心してその居宅において生活を送ることができるようにするための援助を行い、その療養生活を支援し、心身機能の維持回復を目指すものとする。

2 事業者は、提供するサービスの質の評価を行うと共に、定期外に外部の者による評価を受けて、それらの結果を公表し、常にその改善を図るものとする。

3 事業の実施に当たっては、足立区、地域包括センター、地域の保健・医療福祉サービスと綿密な連携を図り、適正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 ヘルパーステーションかるがも

2 所在地 東京都足立区梅島1-13-17-2F

(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、員数及び勤務内容は次のとおりとする。

- 1 管理者 1名
- 管理者は、事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行う。
- 2 オペレーター 提供時間を通じて1名以上
- 利用者、家族からの通報を随時受け付け、適切に対応
  - 利用者またはその家族に対して、適切な相談及び助言
- 3 計画作成責任者 1名以上
- 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成および交付
  - サービス提供の日時等の決定
  - サービスの利用の申し込みに係る調整、サービス内容の管理
- 4 定期巡回サービスを行う訪問介護員 必要な人数
- 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に沿った定期的な巡回
- 5 随時訪問サービスを行う訪問介護員 提供時間を通じて1名以上
- オペレーターからの要請を受けての利用者宅の訪問

(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
- ③ 事務受付時間 9:00～17:30

(定期巡回・随時対応型訪問介護看護の内容及び利用者その他の費用の額)

第6条 定期巡回・随時対応型訪問介護看護の内容は、定期巡回サービス、随時対応サービス、随時訪問サービス、看護サービスからなり、当該サービスを利用した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定めた基準額から法定に沿った利用者負担割合分を算定した額になる。

- 2 前項に関して、厚生労働大臣が定める基準の変更がある場合、相当な額に変更することとする。その場合事前に変更の内容と変更する事由について、変更を行う1ヶ月前までに利用者に説明することとする。また、その場合には、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。
- 3 利用者宅から事業所への通報に係る通信料(電話料金)については利用者が負担するものとする。
- 4 前各号に掲げるもののほか、利用者が負担することが適当であるものは、その都度、相談の上、取り決める。

#### 【サービス内容】

- ① オペレーションセンターサービス  
オペレーションセンターからケアコール端末を通じて、会話で安否の確認を行う。常に安心を提供しながら、状況により訪問などの要否を判断し、適切に対応する。
- ② 定期巡回サービス  
介護職員がご自宅を定期的に巡回訪問して各種の介護・介助を行う。
- ③ 随時対応サービス  
ケアコール端末やペンダントの非常押しボタンによる通報で、体調不良、排泄介助等すぐに介護職員がかけつけ対応する。

(通常の事業の実施地域)

第7条 通常の事業実施区域は次のとおりとする。  
足立区南西地区

(衛生管理及び訪問介護員等の健康管理等)

第8条 事業者は、訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めるものとする。

- 2 事業所は、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、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。
  - 一 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、従業者に周知徹底を図る。
  - 二 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する。
  - 三 事業所において、従業者に対し、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。
- 3 事業所は、訪問介護員等に対し感染症等に関する基礎知識の週間に努めると共に、年1回以上の健康診断を受信させるものとする。

(事故発生時の対応)

- 第9条 事業者は、利用者に対するサービス提供により事故が発生した場合は、保険者、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等、主治医などに連絡を行うとともに必要な措置を講じる。
- 一 利用者に対するサービス提供中によりじこが発生した場合には速やかに、市区町村、利用者の家族等に連絡するとともに、速やかに主治医に連絡を取る等必要な措置を講じる。
  - 二 保険者に対して所定の書式にて速やかに報告し、指示・指導を受ける。
  - 三 利用者に対する訪問介護サービスに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。

(緊急時等における対応方法)

- 第10条 サービス提供中に、利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかにご家族、主治医、および介護支援専門員へ連絡を行う等の必要な措置を講じるものとする。
- 2 主治医との連絡及び指示が得られなかった場合には、予め事業所が定めた協力医療機関へ連絡するとともに受診等の適切な処置を講じるものとする。
  - 3 サービス提供中に天災その他の災害が発生した場合は、訪問介護員等は、必要によりサービス利用者の避難等の措置を講じる他、管理者に連絡の上指示に従うものとする。

(合鍵の管理方法及び紛失した場合の対応方法)

- 第11条 定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの提供にあたり、利用者又はご家族と協議のうえ、保管場所・管理方法を決め安心・安全なサービス提供に努める。
- また、鍵を紛失した場合は、速やかに利用者及びその家族・関係者又は管理者に連絡をし、必要な措置を講じる。

(個人情報の保護)

- 第12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り扱いのためのガイドライン」を遵守し適切な取り扱いに努めるものとする。
- 2 事業所が得た利用者また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またはその家族の同意を得るものとする。
  - 3 従業者は、業務上知りえた利用者又はその家族の秘密を保持する。
  - 4 従業者であった者に、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、従業者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、従業者との雇用契約の内容に含むものとする。

(苦情解決)

- 第13条 提供した定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスに係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ために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じる。
- 2 事業所は、前項の苦情を受けた際には、当該苦情の内容を記録する。
  - 3 事業所は、提供した定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスに関し、介護保険法第二十三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若しくは提示の求め又は足立区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足立区が行う調査に協力するとともに、足立区から指導また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必要な改善を行う。

- 4 事業所は、足立区からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を足立区に報告する。
- 5 事業所は、提供した定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスに係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介護保険法第176条第1項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。

(虐待防止に関する事項)

第14条 事業者は、利用者の人権の擁護・虐待等の発生、又は防止を再発するため、次の措置を講じるものとする。

- ① 虐待の防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話措置等の活用可能)を定期的(6ヶ月に1回以上)に開催するとともに、その結果について、従業者に十分に周知する。
  - ② 虐待の防止のための指針を整備する。
  - ③ 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施する。
  - 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。
- 2 事業者は、サービス提供中に当該事業所の従業者又は養護者(利用者の家族等利用者を現に養護する者)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、速やかに足立区に通報する。

(身体拘束の防止について)

- 第15条
- 一 事業者は、原則として契約者の自由を制限するような身体拘束は行わない。
  - 二 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当の緊急やむを得ない場合に利用者・家族に対して説明し同意を得たうえで必要最小限の範囲内で子なうことがある。
  - 三 身体的拘束を行う場合には、その対応及び時間、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ことを義務付ける。

(事故発生の防止策及び事故発生時の対応方法)

- 第16条 事業所は、安全かつ適切に、質の高い介護保険サービスを提供するために、サービスの安全性はもとより、職員の健康管理、事故防止に努め、事業所の保全について計画的に取り組む。
- 2 利用者に対するサービス等の提供により事故が発生した場合は、速やかに足立区、利用者の家族、介護支援専門員、地域包括支援センター等に連宅を行うとともに、必要な措置を講じる。
  - 3 前項の事故の状況及び事故に際して採った処置を記録する。
  - 4 利用者に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。

(その他運営についての重要事項)

- 第17条 従業者の質的向上を図るための研修の機会を次の通り設けるものとし、また、業務体制を整備する。
- |       |          |
|-------|----------|
| 採用時研修 | 採用後1か月以内 |
|-------|----------|
- 一 採用時研修 継続研修 適宜
  - 二 継続研修
- 2 従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。
  - 3 従業者であった者に、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、従業者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、従業者との雇用契約の内容とする。
  - 4 事業者は、従業者に、その同居の家族である利用者に対する定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供をさせないものとする。

- 5 事業者は、居宅サービス計画の作成又は変更に関し、居宅介護支援事業所の介護支援事業所の介護支援専門員等又は居宅要介護被保険者等に対して、利用者に必要のないサービスを位置付ける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。
- 6 事業所は、定期巡回・随時対応型訪問介護看護に関する諸記録を整備し、そのサービスを提供した日から最低5年間は保存するものとする。
- 4 この規定に定める事項のほか、運営に関する重要事項は株式会社ケアフレンド代表取締役と事業所の管理者の協議に基づいて定めるものとする。

(業務継続計画の策定等)

- 第18条 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する定期巡回・随時対応型訪問介護看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(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。

(記録の整備)

- 第19条 事業所は、サービス提供に係わる記録、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備する。
- 2 事業所は、利用者に対する定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に関する次の次号に掲げる記録を整備し、その完結の日から2年間保存する。
    - ① 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画
    - ② 提供した具体的なサービス内容等の記録
    - ③ 利用者の主治医の医師による指示の文書
    - ④ 訪問介護計画書
    - ⑤ 足立区への通知に係る記録
    - ⑥ 苦情の内容等の記録
    - ⑦ 事故の状況及び事故に際してとった処置についての記録
    - ⑧ 報告、評価、要望、助言等の記録

(ハラスメントについて)

- 第20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取り組む。
- 2 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さない。
    - 一 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
    - 二 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
    - 三 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※上記は当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となる。
  - 3 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する。
  - 4 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(年1回以上)等を実施する。また、法人、事業所として職員と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る。
  - 5 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る。

附則 令和2年1月31日制定  
令和6年6月1日改定（見直しにて追記）