

永仁介護サービス 指定訪問介護事業所運営規程

（事業の目的）

第1条 株式会社永仁サービスが開設する永仁介護サービス（以下事業所という）が行なう、指定訪問介護（指定介護予防訪問介護）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、事業所の介護福祉士、介護福祉士実務者研修修了者又は介護職員初任者研修修了者（以下「訪問介護員等」という）が、要介護状態（介護予防にあつては要支援状態）にある高齢者に対し、適正な指定訪問介護（介護予防訪問介護）を提供することを目的とする。

（指定訪問介護運営の方針）

第2条 指定訪問介護の基本方針として、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、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行う。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。

（介護支援専門員との連携）

事業者は、サービス提供にあたり介護支援専門員と密接に連携し、契約締結後は契約書の写しを速やかに送付する。

また、契約内容の変更や契約終了が生じた場合には、その内容を記した書面を介護支援専門員へ送付する。

第3条 事業を行なう事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

1. 名称 永仁介護サービス 瑞江支社
2. 所在地 東京都江戸川区春江町3丁目5番4号

（職員の職種、員数、及び職務内容）

第4条 事務所に勤務する職種、員数、及び職務内容は、次のとおりとする。

1. 管理者 1名（介護福祉士）

管理者は、事業所の運営管理及び従事者の業務管理を一元的に行い、サービスの質の確保、法令遵守、事故防止、虐待防止、身体拘束適正化、感染症対策その他の管理業務を統括する。

2. サービス提供責任者 3名以上（介護福祉士又は実務者研修修了者）

サービス提供責任者は、

ア 指定訪問介護の利用申込みに係る調整

イ 訪問介護計画の作成

ウ 訪問介護員等への技術指導及び業務管理

エ 利用者の状態変化の把握及び関係機関との連携

オ 緊急時対応、事故報告、虐待防止等の必要な措置を行う。

3. 訪問介護員等（常勤・非常勤） 20名以上（介護福祉士、実務者研修修了者、初任者研修修了者）

訪問介護員等は、訪問介護計画に基づき、身体介護及び生活援助その他の訪問介護サービスを提供し、利用者の安全確保、状態変化の報告、緊急時対応、虐待防止及び不適切ケア防止に努める。

従事者の員数は、指定訪問介護の提供に必要な人員配置基準を満たすものとし、利用者の状況に応じて適切に増員する。

（営業日及び営業時間）

第5条 事務所の営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

1. 営業日 年末年始（12/30～1/3）を除く平日。
但し、介護を必要とすご利用者様には土日祝日、年末年始（12/30～1/3）もサービスを提供。
2. 営業時間 午前9時から午後6時までとする。
3. 連絡体制 電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。
緊急時の場合は、管理者又はサービス提供責任者が中心となり、必要に応じて主治医、家族、関係機関（地域包括支援センター、区市町村等）と連携して対応するものとする。

（訪問介護の内容及び利用料）

第6条 事業所が提供する指定訪問介護（介護予防訪問介護）の内容は、次のとおりとする。

（1）身体介護

入浴、排泄、食事介助、体位変換、移乗・移動介助、更衣介助、服薬介助、その他利用者の心身の状況に応じて必要な身体介護を行う。

（2）生活援助

調理、洗濯、掃除、買物等、日常生活の援助を行う。ただし、生活援助の提供は、利用者の心身の状況及び居宅内の生活環境に照らし、必要性が認められる場合に限るものとする。

- 2 指定訪問介護の利用料の額は、厚生労働大臣が定める介護報酬の算定基準によるものとし、法定代理受領サービスとして提供する場合は、利用者の負担額は1割又は2割（一定所得者は3割）とする。

- 3 加算（初回加算、特定事業所加算等）を算定する場合は、介護報酬算定基準に定める要件を満たした上で提供し、その内容及び負担額について利用者又は家族に対し事前に説明するものとする。

- 4 利用料の支払い方法は、月ごとに事業所が作成する利用料請求書に基づき、利用者又はその家族が事業所に支払うものとする。

（通常の実施地域）

第7条 通常の実施地域は、江戸川区瑞江・篠崎地区及びこれらに準ずる近隣地域とする。

- 2 前項の通常の実施地域を超えて訪問介護を提供する場合に要した交通費は、その実費を利用者から徴収するものとする。

(緊急時における対応方法)

第8条 訪問介護員等は、訪問介護の提供中に利用者の病状の急変、事故その他の緊急事態が生じた場合は、速やかに安全確保のための必要な措置を講じるものとする。

1. 前項の緊急事態が発生した場合は、主治医、家族等への連絡を行うとともに、管理者又はサービス提供責任者に速やかに報告するものとする。
2. 管理者又はサービス提供責任者は、状況に応じて救急搬送の要否を判断し、必要に応じて消防機関、警察、地域包括支援センター、区市町村等の関係機関と連携して対応するものとする。
3. 緊急事態が発生した場合は、事業所において事故報告書を作成し、事実関係、対応内容及び再発防止策を記録し、必要に応じて区市町村へ報告するものとする。
4. 事業所は、緊急時対応の手順を従業員に周知し、必要な研修を実施するものとする。

(虐待の防止)

第9条 事業所は、利用者の人格及び尊厳を保持し、身体的虐待、心理的虐待、性的虐待、介護放棄・放任、経済的虐待その他の虐待を防止するための体制を整備するものとする。

1. 事業所は、虐待防止の責任者を配置し、その氏名を事務所内に掲示するものとする。責任者は、虐待防止に関する業務を統括し、職員への周知、研修の実施及び記録の管理を行う。
2. 事業所は、虐待防止委員会を定期的に開催し、虐待の予防、早期発見、発生時の対応及び再発防止に関する事項を審議するものとする。
3. 職員は、虐待又は不適切ケアの疑いを認めた場合は、速やかに管理者又は虐待防止責任者に報告し、管理者は必要な安全確保措置を講じるとともに、区市町村、地域包括支援センターその他の関係機関へ通報するものとする。
4. 虐待が発生した場合は、事業所において事実関係、対応内容及び再発防止策を記録し、必要に応じて区市町村へ報告するものとする。
5. 事業所は、虐待防止に関する研修を計画的に実施し、職員の資質向上を図るものとする。

(感染症の防止)

第10条 事業所は、感染症の予防及びまん延防止のため、必要な衛生管理体制を整備し、消毒剤その他の衛生用品を適切に備えるものとする。

1. 事業所は、感染症防止の責任者を配置し、その氏名を事務所内に掲示するものとする。責任者は、感染症対策に関する業務を統括し、職員への周知、研修の実施及び記録の管理を行う。
2. 事業所は、感染症防止委員会を定期的に開催し、感染症の予防、早期発見、発生時の対応及び再発防止に関する事項を審議するものとする。
3. 職員は、利用者又は同居家族に感染症が疑われる状況を認めた場合は、速やかに管理者又は感染症防止責任者に報告し、管理者は必要な安全確保措置を講じるとともに、主治医、家族、保健所、区市町村等の関係機関と連携して対応するものとする。
4. 感染症が発生した場合は、事業所において事実関係、対応内容及び再発防止策を記録し、必要に応じて区市町村へ報告するものとする。

5. 事業所は、感染症防止に関する研修を計画的に実施し、職員の資質向上を図るものとする。

(天災等不可抗力に関する事業継続計画 (BCP))

第11条 事業者は、地震、風水害、火災、停電、通信障害、交通障害その他の不可抗力事由が発生した場合においても、利用者の安全確保及びサービス提供の継続又は早期再開を図るため、事業継続計画 (BCP) を策定し、必要な体制を整備するものとする。

1. 災害等が発生した場合は、従業員の安全確保を最優先とし、事業所の被災状況及びサービス提供の可否を確認した上で、利用者及び家族に対し、サービス提供の可否、代替手段、緊急連絡方法等について速やかに連絡するものとする。
2. 事業者は、災害時の連絡体制を整備し、必要に応じて市区町村、地域包括支援センター、消防、警察、医療機関その他の関係機関と連携して対応するものとする。
3. BCP に基づく対応内容については、従業員に周知徹底し、事業継続に必要な研修を計画的に実施するものとする。

(身体拘束の適正化)

第12条 事業所は、利用者の身体を自由に拘束する行為 (身体拘束) を原則として禁止し、利用者の人格及び尊厳を保持するものとする。

1. 身体拘束は、緊急性、切迫性及び一時性の3要件をすべて満たし、他に代替手段がない場合に限り、最小限度の範囲で実施するものとする。
2. 事業所は、身体拘束の適正化を図るため、身体拘束適正化の責任者を配置し、その氏名を事務所内に掲示するものとする。責任者は、身体拘束の防止及び適正化に関する業務を統括し、職員への周知、研修の実施及び記録の管理を行う。
3. 事業所は、身体拘束適正化委員会を定期的に開催し、身体拘束の予防、必要性の検討、実施時の対応及び再発防止に関する事項を審議するものとする。
4. 身体拘束を実施した場合は、事業所において事実関係、実施理由、実施時間、対応内容及び再発防止策を記録し、必要に応じて区市町村へ報告するものとする。
5. 事業所は、身体拘束の防止及び適正化に関する研修を計画的に実施し、職員の資質向上を図るものとする。

(カスタマーハラスメントの防止)

第13条 事業者は、利用者が安心してサービスを利用できる環境を確保するとともに、従業員が安全かつ健全な就業環境のもとで業務を遂行できるよう努める。

利用者又はその家族等による言動が、社会通念上相当な範囲を超え、従業員の心身の安全を損なうおそれがある場合、事業者は必要な措置を講じる。

(2) カスタマーハラスメントに該当する行為

カスタマーハラスメントに該当する行為の例は、次のとおりとする。

- ・大声での叱責、威圧的な言動
- ・人格を否定する発言、差別的言動

- ・業務範囲を超える過度・不当な要求
- ・長時間の拘束、執拗なクレーム
- ・体的暴力、物を投げる行為
- ・セクシュアルハラスメントに該当する言動

(3) 事業所の対応

1. 前項の行為が認められた場合、事業者は次の措置を講じる。
 - ・記録の作成及び管理者への報告
 - ・複数名での訪問への切替
 - ・サービス提供方法の見直し
 - ・必要に応じて警察・行政・弁護士等の関係機関への相談
2. 悪質な行為が継続し改善が見られない場合、事業者はサービス提供の継続が困難と判断し、契約の解除を行うことができる。
3. なお、正当な苦情・相談については、事業者は誠意をもって対応する。

(その他運営に関する留意事項)

第14条 訪問介護事業所は、訪問介護員等の資質向上を図るため、次のとおり研修の機会を設け、併せて業務体制の整備に努めるものとする。

- (1) 採用時研修 採用後1か月以内に実施する。
- (2) 継続研修 年1回以上、必要な知識及び技術の習得のための研修を実施する。
- (3) 法定研修の実施 虐待防止、身体拘束適正化、感染症対策、カスタマーハラスメント防止、事故防止等に係る研修を計画的に実施する。

(従業者の身分証携行)

従業者は、常に身分証を携行し、初回訪問時または利用者・家族から求めがあった場合には、速やかに提示するものとする。

- 2 従業者は、業務上知り得た利用者及びその家族に関する秘密を保持し、正当な理由なくこれを第三者に漏えいしてはならない。
- 3 事業者は、従業者であった者に対し、退職後においても業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を保持すべき旨を雇用契約に定め、秘密保持義務が継続することを周知するものとする。

(個人情報の取扱い)

事業者は、サービス担当者会議その他の関係機関との協議において、利用者の個人情報を使用する場合には、事前に利用者から文書による同意を得た上で行う。また、利用者の家族に関する個人情報についても、同様に当該家族から文書による同意を得た上で使用する。

- 4 事業者は、利用者からの苦情又は相談に適切に対応するため、次のとおり苦情・相談窓口を設置する。

【電話】 03-3683-4441 (代表)

担当者 三崎 真也

この規定に定める事項の外、運営に関する重要事項は、株式会社永仁サービス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

この規定は、平成27年4月1日から施行する。

令和3年3月27日に Rev.1 として改定する。

令和5年3月1日に Rev.2 として改定する。

令和8年10月1日に Rev.3 として改定する。