

# 訪問介護事業所アクトリー・ケア運営規程

## (趣旨)

第1条 この規程は、株式会社アクトリー（以下「事業者」という。）が開設する訪問介護事業所アクトリー・ケア（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相当事業、第1号訪問事業（介護予防訪問介護相当サービス）（以下「指定訪問介護等」という。）の事業（以下「訪問介護事業」という）の適正な運営及び利用者に対する適切な指定訪問介護等の提供を確保するため、人員及び管理運営に関する事項を定めるものである。

## (事業の目的)

第2条 指定訪問介護の事業は、要介護状態にある利用者に対し、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる援助等を行うことにより、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支援することを目的とする。

2 指定介護予防訪問介護相当事業の事業は、要支援状態等にある利用者に対し、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、可能な限りその居宅において、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するよう支援することを目的とする。

## (事業運営の方針)

第3条 事業者は、訪問介護事業の実施に当たって、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。

- 2 事業者は、指定訪問介護等の提供に当たって、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し同意を得たうえで実施する。
- 3 従業者は、常により良い介護技術の習得に努め、利用者にとって適切な介護技術をもってサービスの提供を行う。
- 4 事業者は、指定訪問介護等の提供に当たって、常に利用者の心身の状況及び置かれている環境を的確に把握し、利用者又はその家族に対し、適切な相談及び助言を行う。
- 5 事業者自らその提供する指定訪問介護等の質の評価を多様な評価手法を用いて行い、常にその改善を図るものとする。
- 6 事業者は、訪問介護事業の実施に当たって、地域との結びつきを重視し、関係市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター及び他の居宅サービス事業者並びに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密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。
- 7 事業者は、事業の実施に当たって、前各号のほか、関係法令等に定めている内容を遵守し、事業を実施する。

## (事業所の名称及び所在地)

第4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 訪問介護事業所アクトリー・ケア
- (2)所在地 青森市浜館 4 丁目 8-13

(従業者の職種、員数及び職務の内容)

第5条 事業所に勤務する従業者の職種、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、事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、従業者に訪問介護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)サービス提供責任者 1名以上

サービス提供責任者は、訪問介護計画(介護予防訪問介護相当事業計画)の作成及び説明を行うほか、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等のサービスの内容の管理を行う。

- (3)訪問介護員 2. 5名以上

訪問介護員は、訪問介護計画(介護予防訪問介護相当事業計画)に基づき、指定訪問介護等の提供にあたる。

(営業日及び営業時間)

第6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 月曜日から金曜日までとする。ただし、祝日及び12月29日から1月3日までを除く。
- (2)営業時間 8時30分から17時30分までとする。
- (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。

(指定訪問介護等の内容)

第7条 事業所で行う指定訪問介護等の内容は次のとおりとする。

- (1)身体介護
- (2)生活援助
- (3)通院等乗降介助

(指定訪問介護等の利用料その他の費用の額)

第8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及び青森市介護予防・日常生活支援総合事業実施要綱によるものとし、当該指定訪問介護等が法定代理受領サービスであるときは、その1割、2割又は3割の額とする。

2 事業者は、前項のほか、次に掲げるものをその他の費用とし、請求する。

- (1)交通費については、実費を請求する。なお、自動車を使用した場合は、通常の事業実施地域を越えた地点から片道1キロメートルにつき30円を請求する。
- (2)サービスの利用をキャンセルする場合には、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、次のキャンセル料を請求する。ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求しないものとする。

- ① 24時間前までの連絡の場合 キャンセル料なし
  - ② 12時間前までの連絡の場合 1提供当たりの自己負担額の料金の50%
  - ③ 12時間前までに連絡のない場合 1提供当たりの自己負担額の料金の100%
- (3) サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅で使用する電気・ガス・水道の費用については、別途利用者の負担とする。
- (4) 通院・外出介護における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費については、実費相当額を請求する。
- 3 事業者は前項のその他の費用の支払いを受ける場合には、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、支払に同意する文書に署名を受けることとする。

(通常の事業の実施地域)

第9条 通常の事業の実施地域は、青森市とする。

(緊急時における対応)

第10条 従業者は、指定訪問介護等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、速やかに主治医に連絡を行う等の措置を講じるとともに管理者に報告する。また主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講じるものとする。

(事故発生時の対応)

第11条 事業者は、利用者に対する指定訪問介護等の提供により事故が発生した場合には、速やかに青森市、保険者市町村、利用者の家族、居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じる。

- 2 事業者は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置を記録し、その完結の日から5年間保存する。
- 3 事業者は、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。

(虐待の防止のための措置に関する事項)

第12条 事業者は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講ずるものとする。

- (1) 虐待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、その結果について従業者に周知徹底を図る
  - (2) 虐待防止に関する指針の整備
  - (3) 虐待の防止に関する責任者の選定
  - (4) 虐待の防止を啓発・普及するための定期的な研修の開催
  - (5) 成年後見制度の利用支援
- 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、これを市町村に通報するものとする。

#### (身体拘束等の禁止)

第13条 事業者は、指定居宅介護等の提供に当たって、利用者又は他の利用者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「身体拘束等」という。)を行わないものとする。

- 2 事業者は、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その他必要な事項を記録しなければならない。
- 3 事業者は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講ずるものとする。
  - (1) 身体拘束等の適正化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、従業者に周知徹底を図る。
  - (2) 身体拘束等の適正化のための指針を整備する。
  - (3) 従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的に実施する。

#### (衛生管理)

第14条 事業者は、利用者の使用する施設、食器その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講ずる。

- 2 事業者は、事業所において食中毒及び感染症が発生し、又は蔓延しないよう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蔓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回以上定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
  - (2) 事業所内における食中毒及び感染症が発生し、又は蔓延の防止のための指針を整備する。
  - (3) 事業所内において、従業者に対し、食中毒及び感染症の予防及び蔓延の防止のための研修及び訓練を定期的に実施する。

#### (秘密保持)

第15条 従業者及び従業者であった者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。これは、利用者との契約終了後も同様とする。

- 2 事業者は、従業者及び従業者でなくなった後においても、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する旨を従業者との雇用契約の内容とする。

#### (個人情報の保護)

第16条 事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「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 事業者が得た利用者間らはその家族の個人情報については、事業者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代理人の同意をあらかじめ書面により得るものとする。

#### (記録の整備)

第17条 事業者は、従業者、設備、備品及び会計に関する記録を整備するものとする。

2 事業者は、利用者に対する指定訪問介護の提供に関する記録を整備し、その完結の日から2年間保存するものとする。

- ① 訪問介護計画
- ② サービス内容等の記録
- ③ 保険者への通知に係る記録
- ④ 苦情の内容等の記録
- ⑤ 事故の状況及び事故に際しての処置についての記録

3 事業者は、居宅介護サービス費の請求及び受領に係る記録を整備し、その完結の日から5年間保存するものとする。

#### (ハラスメントに関する事項)

第18条 事業者は、セクシャルハラスメント及びパワーハラスメント等のハラスメント防止のための指針の整備、相談窓口の設置等、必要な措置を講ずるものとする。

#### (苦情解決体制の整備)

第19条 事業者は、指定訪問介護等の提供に係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、必要な措置を講じる。

また、当該苦情の内容を踏まえ、サービスの質の向上に努める。

2 事業者は、指定訪問介護等の提供に関し、青森市又は保険者市町村(以下この条において「市等」という。)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市等の職員からの質問若しくは照会に応じ及び市等が行う調査に協力するとともに、市等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う。

3 事業者は、提供した指定訪問介護等に係る利用者及びその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調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会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う。

#### (業務継続計画の策定等)

第20条 事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するための、及び日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 事業者は、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に実施するものとする。

3 事業者は、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。

#### (従業者の研修)

第21条 事業者は、すべての訪問介護員等に対し、資質向上を図るための研修計画を作成し、当該計画に従い事業所内研修を実施するとともに、研修機関等が実施する外部研修への参加の機会を確保する。

- (1)採用時研修 採用後1ヶ月以内
- (2)継続研修 年1回

(その他運営に関する重要事項)

第22条 事業者は、適切な指定訪問介護(指定介護予防訪問介護相当事業)の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であつて業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより訪問介護員等の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとする。

2 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、老人福祉法及び介護保険法並びにこれらの法律に基づく政令及び厚生労働省令並びに条例・規則に定めるところによるものとする。

#### 附 則

この規程は、平成28年 9月 1日から施行する。

平成29年 7月 1日改定  
平成29年 8月 1日改定  
平成30年 7月 1日改定  
令和 2年 2月10日改定  
令和 2年 3月23日改定  
令和 2年 5月 1日改定  
令和 4年 7月 1日改定  
令和 6年 4月 1日改定