

訪問介護／介護予防訪問介護（総合事業）事業運営規程

（事業の目的）

第1条 この規程は、（株）tango nonno nonnaが開設する訪問介護事業所「ケアサービス のんの のんな」（以下「事業所」という。）が行う訪問介護（介護予防訪問介護）事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するため、人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の訪問介護員等が、要介護状態（介護予防にあっては要支援状態）にある要介護者（要支援者）（以下「利用者」という。）に対し、適正な訪問介護（介護予防訪問介護）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 事業の実施に当たっては、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 指定訪問介護事業所の従業者は、利用者の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じ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訪問介護計画を作成し、計画に沿って、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。
- 3 指定介護予防訪問介護事業所の従業者は、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介護予防訪問介護計画を作成し、計画に沿って、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を目指す。
- 4 事業の実施に当たっては、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。
- 5 前4項のほか、「介護保険法に基づく指定居宅サービスの事業の人員等の基準等に関する条例」（平成24年京都府条例第27号）及び「介護保険法に基づく指定介護予防サービスの事業の人員等の基準等に関する条例」（平成24年京都府条例第28号）に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

（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 ケアサービス のんの のんな
- （2）所在地 京丹後市大宮町河辺 1050 番地
本 社 京丹後市峰山町杉谷 987 番地の 1
- （3）出張所 京都府京丹後市宮津市江尻字 475-3

（従業者の職種、員数及び職務内容）

第4条 事業所に勤務する従業者の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

- （1）管理者 1人（常勤兼務1人）
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

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 5人(常勤兼従4人、非専従1人)

サービス提供責任者は、事業所に対する指定訪問介護(指定介護予防訪問介護)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(介護予防訪問介護計画)の作成等を行う。

- (3) 訪問介護員 16人(常勤専従2人、常勤兼務4人、非常勤専従9人、非常勤兼務1人)

訪問介護員は、訪問介護(介護予防訪問介護)の提供及び生活の援助に当たる。

- (4) 事務職員 1人(常勤兼務1人)

事務職員は、事業の実施に当たって必要な事務を行う。

(営業日及び営業時間等)

第5条 事業所の営業日及び営業時間等は、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。

営業しない日 土曜日・日曜日・盆・正月(休日都度に個別通知を行います)

<サービス提供日> 365日

- (2) 営業時間 午前8時30分から午後5時30分までとする。

<サービス提供時間> 午前7時30分から午後8時30分までとする。

(事業の内容及び利用料等)

第6条 事業の内容は次に掲げるものとし、事業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、当該事業が法定代理受領サービスであるときは、利用者からその1割の支払いを受けるものとする。

(1) 身体介護

(2) 生活援助

(3) 通院等乗降介助

- 2 第10条に定める通常の事業の実施地域を越えて行う事業に要した交通費は、その実費を徴収する。

なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額とする。

(1) 通常の事業の実施地域を越えてから、片道10キロメートル未満 500円

(2) 通常の事業の実施地域を越えてから、片道10キロメートル以上 1000円

- 3 正当な理由がなく訪問介護サービスをキャンセルした場合は、キャンセルした時期に応じてキャンセル料を徴収する。キャンセル料については別添されている重要事項説明書のとおりとする。

なお、介護予防サービスについては、月額定額報酬のためキャンセル料は徴収しない。

- 4 前各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の文書に署名(記名押印)を受けることとする。

- 5 前各項の利用料等の支払いを受けたときは、その内容について記載した領収書を交付するものとする。

(緊急時等における対応方法)

第7条 従業者は、事業の提供を行っているときに、利用者の病状に急変その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治の医師に連絡する等の必要な措置を講じるとともに、管理者に報告

するものとする。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。

（事故発生時等における対応方法）

第8条 事業の提供により事故が発生した場合は、速やかに必要な措置を講じるとともに、利用者の家族及び利用者に係る居宅介護支援事業者（介護予防にあっては地域包括支援センター）、市町村及び京都府等に連絡するものとする。

- 2 利用者に対する事業の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ものとする。

（苦情処理）

第9条 事業の提供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必要な措置を講じるものとする。

- 2 事業所は、提供した事業に関し、介護保険法第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若しくは提示の求め又は当該市町村からの質問若しくは照会に応じ、及び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うものとする。
- 3 事業所は、提供した事業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ものとする。

（通常の事業の実施地域）

第10条 通常の事業の実施地域は、京丹後市 与謝野町 宮津市 の区域とする。

（個人情報の保護）

第11条 事業所は、利用者及び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ドライン」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及びその家族の個人情報については、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、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報をを用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報をを用いる場合は当該家族の同意をあらかじめ文書により得るものとする。

（秘密の保持）

第12条 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。

- 2 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。

（サービスの利用に際してのお願い）

第13条 サービスを提供する上で、複数のホームヘルパーが交代して訪問しますので特定の職員に限定した指名には対応できません。

- 2 ホームヘルパーは、加齢や障害などで出来にくくなってきた生活動作を手助けさせていただきながら、利用者が再び出来るように支援することも使命ですので、利用者のできる範囲で一緒にしていただくのが基本となります。
- 3 サービス時間には、ヘルパーが行う記録（連絡帳や記録表の記入）の時間も含まれていますのでご了承ください。
- 4 サービス内容やご利用の日時などについて変更したい場合は、ヘルパー事務所にご連絡ください。
- 5 ヘルパー訪問にあたって、お茶やお菓子など、お心付けは一切不要です。
- 6 利用者との個人的なお付き合いや連絡先の交換は職員の個人情報保護のために禁止していますのでご了承ください。
- 7 ヘルパーが訪問した時、利用者ご不在の時は、サービス提供はできません。また、サービスのご利用中に畑や、ご近所に出かけることも、ご不在に該当しますのでサービス提供できませんのでご了承ください。
- 8 サービス提供時間に、ご家族の方がおられる場合や来客時は、サービス提供できませんので事前に連絡ください。
- 9 訪問の際はペットをゲージに入れる、リードにつなぐなどの配慮をお願いします。
- 10 訪問の際には過度な飲酒はご遠慮ください。
- 11 執拗な宗教活動及び政治活動への勧誘等はご遠慮ください。

（介護サービス利用に際しての禁止事項について）

第 14 条 次に掲げる職員に対して行う暴言・暴力、いやがらせ、誹謗中傷などの迷惑行為は禁止します。

- 1 身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為）
- 2 精神的暴力（嫌がらせや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）
- 3 セクシャルハラスメント（意に添わない性的誘いかけ、行為的態度の表出や要求等、性的ないやがらせ行為）
- 4 カスタマーハラスメント（利用者やその家族や関係機関から受ける迷惑行為）
- 5 サービス利用中に職員の写真や動画撮影、録音等を無断で SNS 等に掲載すること。
- 6 介護保険に定められたサービス提供の内容や範囲及び関係性を超えた欲求又は要望など。

（介護サービス契約の終了と事業者からの契約の解除）

第 15 条 事業者は職員の心身に第 14 条に掲げる禁止事に該当する危険が生じ、または生じるおそれのある場合であって、その危害の発生または再発生を防止することについて、居宅介護支援事業所または保険者である区市町村と連絡を取り利用者と話し合い、かつ、複数名による訪問等の防止策の提案をしたにも関わらず、利用者に対して介護サービスを提供することが困難になった場合には、文書で通知することにより 1 ヶ月前の予告期間を置き介護サービス契約を解除することができる。

- 2 事業者は、第 14 条に掲げる禁止事項に該当する行為により、職員や事業所に危害等を与えていると判断した場合、職員や事業所を保護する目的として、文書で通知することにより一時的に介護サービスの提供を中止し、第 15 条 1 項の措置を講じる。

(サービス提供について)

第 16 条 サービス利用の際には、介護保険被保険者証を提示してください。また、介護保険被保険者証に記載された内容(被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間)及び被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業所にお知らせください。

- 2 サービスは、居宅介護計画にもとづいて行います。サービス提供に係わる指示や命令はすべて事業所が行います。ただし、実際の提供にあたっては、利用者の訪問時の状況・事情・意向等について十分に配慮します。
- 3 サービス提供のための必要な備品等(水道・ガス・電気を含む)は無償で使用させていただきます。
- 4 当事業所を実習中の実習生と同行して訪問させていただく場合がありますので、ご理解とご協力をお願いいたします。

(ホームヘルパーの禁止行為)

第 17 条 サービス提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

- 1 医療行為
- 2 利用者やご家族等の 金銭・預貯金通帳・証書・書類等の預かり
- 3 利用者やその家族等からの 金銭又は物品・飲食の授受
- 4 利用者の家族等に対するサービスの提供
- 5 利用者以外のものに係る洗濯・調理・買物・布団干し
・ 利用者が使用する居室等以外の掃除
・ 来客の応接(お茶・食事の手配等)
- 6 「日常生活」に該当しない行為
- 7 草むしり、花木の水やり、犬の散歩等ペットの世話など
・ 「日常的に行われる家事」の範囲を超える行為
- 8 家具・電気器具等の援助、修繕、模様替え
- 9 大掃除、窓ガラス拭き・床のワックスかけ
- 10 室内外、家屋の修理
- 11 植木の剪定等の園芸
- 12 正月や節句等のために特別な手間をかけて行う調理など

(従業者の研修等)

第 18 条 事業所は、従業者に対し、常に必要な知識の習得及び能力の向上を図るための研修(外部における研修受講を含む。)を実施する。なお、研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務体制を整備する。

- (1) 採用時研修 採用後3か月以内
- (2) 継続研修 年2回以上

(その他)

第 19 条 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要な事項は、(株) tango nonno nonna 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。

令和6年度 介護報酬改定の義務化による追加・変更事項

（虐待防止に関する事項）高齢者虐待防止対策

第20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）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、従事者に周知徹底を図る。
 - （2）虐待の防止のための指針を整備する。
 - （3）従事者に対し、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 事業所は、サービス提供中に、該当事業所従事者又は養護者（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21条 事業所は、サービス提供に当たっては、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。

- 2 事業所は、やむを得ず身体拘束を行う場合には、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する。

（その他運営に関する留意事項）ハラスメント対策

第22条 事業所は、適切なサービス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って業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従事者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。

（衛生管理等）感染症対策

第23条 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、次に各号に掲げる措置を講じるものとする。

- 2 事業所における感染症の予防及びまん延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ヶ月に1回以上開催するとともに、その結果について、従事者に周知徹底を図る。
- 3 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。
- 4 事業所において、従事者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施する。

（業務継続計画の策定等）BCPの策定

第24条 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する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業務継続計画を策定し、次に掲げる措置を講じる。

- 2 従事者に対し、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。
- 3 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。

附 則

- 1、この規程は、平成27年2月8日から施行し、平成28年5月16日から一部改正する。
- 2、この規程は、平成29年4月1日から一部変更する。
- 3、この規定は、平成30年2月3日から一部変更する。
- 4、この規定は、平成30年4月1日から介護報酬改定により一部変更する。
- 5、この規定は、平成30年7月2日から一部変更する。(人員変更)
- 6、この規定は、令和2年2月1日から一部変更する。(人員変更)
- 7、この規定は、令和2年3月27日から一部変更する。(所在地変更)
- 8、この規定は、令和2年11月1日から一部変更する。(人員及び実施地域変更)
- 9、この規定は、令和3年8月12日から一部変更する。(管理者および人員変更)
- 10、この規定は、令和4年4月5日から一部変更する。(人員体制及び実施地域と出張所等)
- 11、この規定は、令和5年7月28日から一部変更する。(第13条～17条)
- 12、この規定は、令和6年4月10日に一部変更する。(令和6年度介護報酬改定の義務化による追加・変更事項の第20条～第24条)
- 13、この規定は、令和6年10月1日に一部変更する。(第10条 通常の事業の実地地域)