

# 北九州ヘルスケアサービス黒崎

(指定訪問介護・指定第一号訪問事業 (予防給付型・生活支援型))

## 運営規程

(事業の目的)

第1条 北九州ヘルスケアサービス株式会社が開設する「北九州ヘルスケアサービス黒崎」が行う指定訪問介護及び指定第一号訪問事業 (予防給付型・生活支援型) (以下、単に「訪問介護」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、要介護状態又は要支援状態 (以下、単に「要介護状態」という。) となった場合においても、そ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日常生活全般にわたる援助を行うことを目的とする。

(運営の方針)

第2条 本事業の運営の方針は、以下のとおりとする。

- (1) 事業者は、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) 訪問介護は、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。
  - (3) 訪問介護の提供に当たっては、訪問介護計画及び第一号訪問事業計画 (予防給付型・生活支援型) (以下、単に「訪問介護計画等」という) に基づき、利用者が日常生活を営むのに必要な援助を行うものとする。
  - (4) 訪問介護の提供に当たっては、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を行うものとする。
  - (5) 訪問介護の提供に当たっては、介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービスの提供を行うものとする。
  - (6) 訪問介護は、常に利用者の心身の状況を的確に把握しつつ、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な相談及び助言を行うものとする。
  - (7) 事業の運営に当たっては、入浴、排せつ、食事等の介護 (身体介護) 又は調理、洗濯、掃除等の家事 (生活援助) を常に総合的に提供するものとし、特定の援助に偏しないように行うものとする。
- 2 事業の運営に当たっては、地域との結び付きを重視し、市町村、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。
- 3 事業者は、自治会等の地縁による団体に加入するなどして、地域との交流に努めるものとする。
- 4 事業者は、自らその提供する訪問介護の質の評価を行い、常にその改善を図るものとする。
- 5 事業者は、事業所の運営規程の概要等の重要事項等について、「書面掲示」に加え、インターネット上で情報の閲覧が完結するよう、ウェブサイト (ホームページ又は情報公表システム上) に掲載・公表するものとする。

(事業所の名称及び所在地)

第3条 事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

- 1 名称 北九州ヘルスケアサービス黒崎
- 2 所在地 〒806-0037 北州市八幡西区東王子町7番8号

(従業者の職種、員数及び職務の内容)

第4条 この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。

| 職種   | 資格    | 員数 (人) |     |    | 職務内容  |
|------|-------|--------|-----|----|---|
|      |       | 常勤     | 非常勤 | 合計 |   |
| 管理者  | 介護福祉士 | 1      |     | 1  | 従業者の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている遵守すべき事項について必要な指揮、命令を行う。<br>(サービス提供責任者兼務) |
| サービス | 介護福祉士 | 9      |     | 9  | 訪問介護の利用申込に係る調整、利用者の状態変化やサービスに関する意向の定期的な把握、居宅                                    |

|       |                           |           |           |          |  |
|-------|---------------------------|-----------|-----------|----------|--|
| 提供責任者 | 1 級～2 級<br>課程修了者          |           |           |          | 介護支援事業者との連携、訪問介護員に対する技術指導及び訪問介護計画等の作成等を行なう。<br>(常勤のうち1人は管理者兼務) |
| 訪問介護員 | 介護福祉士<br>1 級～2 級<br>課程修了者 | 3<br>—    | 11<br>20  | 14<br>20 | 訪問介護の提供に当る。  |
| 事務職員  |                           | 1<br>(兼務) | 1<br>(兼務) | 2        | 事業所の運営に必要な事務を行う。   |

(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。

|               |   |
|---------------|---|
| 営業日           | 月曜日から土曜日までとする。<br>ただし、国民の祝日及び12月29日から1月3日までを除く。                                 |
| 営業時間          | 午前8時30分～午後5時30分とする。   |
| 訪問介護サービス提供対応日 | 月曜日から土曜日までとする。<br>ただし、祝日及び12月29日から1月3日までを除く。<br>なお、サービス提供対応日以外のサービスについては相談に応じる。 |
| 訪問介護サービス対応時間  | 午前6時から午後10時までとする。   |
| 営業日・営業時間外     | 電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。   |

(訪問介護の内容)

第6条 事業者が行う訪問介護の内容は次のとおりとする。

サービスの提供に当たっては、居宅サービス計画、介護予防サービス計画に沿って訪問介護計画等を作成し、提供するサービス内容について説明し、同意を得た上で実施するものとする。

尚、提供時間は居宅サービス計画、介護予防サービス計画に定められた目安の時間を基準とする。

(1) 身体介護 (食事・入浴・排泄・清拭・移動介助等)

(2) 生活援助 (買物・掃除・洗濯・調理等)

(3) 相談・苦情受付等

(4) その他、北九州市長が認めるもの

2 訪問介護の提供は、前項1号の訪問介護計画等を作成し、計画に沿って行なうものとする。

3 居宅サービス計画、介護予防サービス計画が作成されている場合は、その内容に沿った訪問介護計画等を作成するものとする。

4 事業者は、利用者に訪問介護を提供した際には、以下の事項を記したサービス提供記録を作成するものとする。

(1) 訪問介護の提供日、提供時間

(2) 訪問介護の具体的な内容

(3) 利用者の心身の状況

(4) 利用料金、保険給付の額

(5) その他必要な事項

5 訪問介護計画等、及び前項のサービス提供記録については、それらを当該利用者に交付するものとする。

(利用料その他の費用の額)

第7条 訪問介護を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣又は北九州市が定める基準によるものとし、当該訪問介護が法定代理受領サービスであるときは、その1割又は2割か3割の額とする。

利用者負担金は、毎年7月に交付される「介護保険負担割合証(1～3割)」に準ずるものとする。

2 第8条に定める通常の事業の実施地域を越えてサービスを行う場合は、実施地域を越えた地点より自宅までの距離(往復)に応じて20円/kmを徴収するものとする。

3 第1項及び第2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)を受けるものとする。

4 事業者が利用者から第1項及び第2項の費用の支払いを受けたときは、サービスの内容・金額を記載した領収書を利用者に交付するものとする。ただし、法定代理受領サービスに該当しない場合は、サービス提供証明書を利用者に交付するものとする。

(通常の事業の実施地域)

第8条 通常の事業の実施地域は北九州市八幡西区・八幡東区・若松区・中間市・遠賀郡水巻町の区域とする。

(内容及び手続の説明及び同意)

第9条 事業者は、訪問介護の提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者及びその家族に対し、運営規程の概要その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記した文書を交付して説明を行い、当該利用の開始について利用申込者の同意を得るものとする。

(居宅介護支援事業者及び地域包括支援センターとの連携)

第10条 事業者は、事業の実施に際し、居宅介護支援事業者もしくは地域包括支援センター（必要と判断される場合は、主治医、保健医療・福祉サービス提供者を含む）と連携し、必要な情報を提供するものとする。

(利益供与の禁止)

第11条 事業者は、居宅介護支援事業者及び地域包括支援センター又はその従業者等に対し、利用者に対して特定の事業者によるサービスを利用させることの対償として、金品その他の財産上の利益を供与してはならないものとする。

(利用者に関する市町村への通知)

第12条 事業者は、訪問介護を受けている利用者が、次のいずれかに該当する場合は、遅滞なく、意見を付してその旨を市町村に通知するものとする。

- (1) 利用者が正当な理由なしに訪問介護の利用に関する指示に従わないことにより、要介護状態の程度を増進させたと認められるとき。
- (2) 偽りその他不正な行為によって保険給付を受け、又は受けようとしたとき。

(秘密保持)

第13条 従業者は、正当な理由がなく、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしてはならないものとする。

- 2 従業者であった者が、正当な理由がなく、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう、これらの秘密を保持する旨の誓約書を従業者との雇用契約時に締結するものとする。

(個人情報の取扱)

第14条 利用者又は家族の個人情報の取扱いは、「個人情報保護に関する社内規則」に従って行うものとする。ただし、サービス担当者会議等において利用者の個人情報を用いる等「通常のサービス提供の範囲内での利用目的及び関係する第三者へ通知するもの等」については、その内容を重要事項説明書に記載し、あらかじめ、利用者又は家族の同意を得ておくものとする。

(緊急時、事故発生時の対応)

第15条 事業者は、サービスの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、又は事故が発生したときは、速やかに主治医に連絡し、適切な措置を講ずるとともに、市町村（一部事務組合及び広域連合を含む）、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及び地域包括支援センターに連絡するものとする。

- 2 事業者は、事故の状況や事故に際して取った処置について記録するとともに、事故発生の原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じるものとする。

(損害賠償)

第16条 事業者は、サービスの提供により、賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行うものとする。

(苦情処理)

第17条 事業者は、利用者及びその家族からの苦情等に迅速かつ適切に対応するために、事業所に苦情受付窓口を設置し、迅速かつ適切に対応するものとする。

- 2 事業者は、前項の苦情を受け付けた場合は、当該苦情の内容及びその対応等を記録するものとする。
- 3 事業者は、「利用者の苦情を処理するために講ずる処置の概要」を事業所に掲示するものとする。

(研修の確保)

第18条 事業者は、従業者の資質の向上を図るため、次のとおり研修の機会を設けるものとする。

- (1) 採用時研修 事業所主催は、採用時直後から3ヶ月以内、本社主催は採用後6ヶ月以内
- (2) 継続研修 毎月1回以上

(衛生管理対策)

第19条 事業者は、従業者の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行うものとする。

- 2 従業者の健康診断は、年1回定期的に行うものとする。
- 3 事業者は、事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めるものとする。

(記録の整備)

第20条 事業者は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備しておくものとする。

- 2 事業者は、利用者に対する訪問介護の提供に関する次に掲げる記録を整備し、その完結の日から5年間保存するものとする。
  - ① 訪問介護計画等
  - ② 第6条第4項に規定するサービス提供記録
  - ③ 第12条に規定する市町村への通知に係る記録
  - ④ 第15条第2項に規定する事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録
  - ⑤ 第17条第2項に規定する苦情の内容等の記録

(業務継続計画の策定)

第21条 事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する居宅介護支援の提供を継続的に実施するため及び非常時の体制での早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じる。

- 2 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(年1回以上)に実施するよう努める。
- 3 当計画は定期的に見直しを行い、必要に応じて計画の変更を行う。

(感染症の予防及びまん延の防止のための措置)

第22条 事業者は、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よう努める。

- 2 事業者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事ができるものとする)を定期的(おおむね6月に1回以上)開催し、その結果は従業者に周知徹底する。
- 3 事業者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 従業者に対し、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に実施する。
- 5 新興感染症発症時には、第二種協定指定医療機関と連携し適切な措置を講じる。

(人権の擁護及び虐待の防止のための措置に関する事項)

第23条 事業者は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又は再発を防止するため、次の措置を講じる。

【虐待の防止】

- (1) 人権の擁護、虐待の防止に関する責任者を選任し必要な体制を整備する。

虐待防止に関する責任者 管理者 中村 記子

- (2) 成年後見制度の利用支援
- (3) 苦情解決体制の整備
- (4) 虐待の防止を啓発・普及するための従業員に対する研修を定期的(年1回以上)に実施
- (5) 事業者における虐待防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等の活用を含む)を定期的に開催及びその結果について従業者に対する周知徹底
- (6) 前2号に掲げる措置を適切に実施する担当者を選任
- (7) その他、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため必要な措置

- 2 従業者に対し、以下のような身体的苦痛や人格を辱める等の行為の防止に努める。
  - (1) 身体的虐待行為  
たたく、つねる、食事を無理やりに口に入れる、ベッドに縛り付ける等身体に外傷が生じ、又は生じる恐れがある暴行を加えること
  - (2) 介護・世話の放棄・放任行為  
衰弱させるほど水分や食事を与えない、入浴をさせない、オムツを交換しない等、擁護すべき職務上の義務を著しく怠ること
  - (3) 心理的虐待行為  
怒鳴る、ののしる、悪口を言う、高齢者への子ども扱い、意図的に無視する等、著しい暴言又は著しく拒絶的な対応など著しい心理的外傷を与える言動や利用者の言語表現及び行動特徴を模倣して辱めること
  - (4) 性的虐待行為  
性的な嫌がらせをする行為
  - (5) 経済的虐待行為  
本人の年金や預貯金を、本人に無断で使う、生活に必要なお金を渡さない等、財産を不当に処分する等高齢者から不当に財産上の利益を得ること
- 3 従業者に対し、虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、早期発見に努め虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに市町村に通報する義務があることを周知徹底する。

#### 【身体拘束等の禁止】

事業者は、サービスの提供に当たっては、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。事業者は、やむを得ず前項の身体拘束等を行なう場合には、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など必要な事項を記録する。

- (1) 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用を含む）を定期的  
に開催及びその結果について従業者へ周知徹底を行う。
- (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。

#### （その他運営に関する重要事項）

- 第24条 事業者は、訪問介護の提供を求められた場合には、その者の提示する被保険者証によって、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を確かめるものとする。
- 2 事業者は、正当な理由なく訪問介護の提供を拒まないものとする。
  - 3 事業者は、訪問介護の提供の開始に際し要介護認定の申請が行われていない場合は、当該利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行うものとする。また、要介護認定に更新の申請についても必要な援助を行うものとする。
  - 4 事業者は、利用者が居宅サービス計画の変更及び介護予防サービス計画を希望する場合は、当該利用者にかかる居宅介護支援事業者及び地域包括支援センターへの連絡及びその他必要な援助を行うものとする。
  - 5 事業者は、通常の事業の実施地域等を勘案し、利用申込者に対し自ら適切な訪問介護を提供することが困難であると認めた場合は、当該利用申込者に係る居宅介護支援事業者及び地域包括支援センターへの連絡、適当な他の訪問介護事業者の紹介その他の必要な措置を速やかに講じるものとする。
  - 6 事業者は、訪問介護の提供に当たっては、利用者に係る居宅介護支援事業者及び地域包括支援センターが開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとする。
  - 7 事業者は、訪問介護員等に身分証明書を携行させ、初回訪問時又は利用者又はその家族から求められたときは、これを提示するものとする。
  - 8 この規程の概要、利用（申込）者のサービス選択に関係する事項は、事業所の見やすい場所に掲示するものとする。
  - 9 この規程に定める事項の他、運営に関する重要事項は、北九州ヘルスケアサービス株式会社と事業所との協議に基づいて定めるものとする。



この規程は、平成 31 年 3 月 1 日から施行する。  
この規程は、平成 31 年 4 月 1 日から施行する。  
この規程は、令和元年 8 月 1 日から施行する。  
この規程は、令和元年 10 月 1 日から施行する。  
この規程は、令和元年 12 月 1 日から施行する。  
この規程は、令和 2 年 1 月 1 日から施行する。  
この規程は、令和 2 年 6 月 1 日から施行する。  
この規程は、令和 3 年 4 月 1 日から施行する。  
この規程は、令和 3 年 9 月 1 日から施行する。  
この規程は、令和 4 年 1 月 1 日から施行する。  
この規程は、令和 6 年 4 月 1 日から施行する。  
この規程は、令和 6 年 12 月 1 日から施行する。