

運営規程

ケアコールセンター結

定期巡回・随時対応型訪問介護看護

(事業の目的)

第1条 株式会社颯真が開設するケアコールセンター結（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、要介護者に対し、事業所のオペレーター、定期巡回サービスを行う訪問介護員等、随時訪問サービスを行う訪問介護員等及び計画作成責任者（以下「従業者」という。）が、定期的な巡回又は随時通報によりその者の居宅を訪問し、入浴、排せつ、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うとともに、指定訪問看護事業所と連携してその療養生活の支援等の適切な定期巡回・随時対応型訪問介護看護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、要介護者となった場合においても、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、定期的な巡回又は随時通報によりその者の居宅を訪問し、入浴、排せつ、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、指定訪問看護事業所と連携してその療養生活を支援し、心身の機能の維持回復を支援するものとする。
- 2 事業の実施に当たっては、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、計画的に行うとともに、地域との結びつきを重視し、市町村、地域包括支援センター、老人介護支援センター、居宅サービス事業者、他の地域密着型サービス事業者、その他の保健・医療・福祉サービスを提供する者、住民による自発的な活動によるサービスを含めた地域における様々な取り組みを行う者等と密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努める。
- 3 事業の実施に当たっては、自らその提供するサービスの質の評価を行い、それらの結果を公表し、常にその改善を図らなければならない。
- 4 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じるものとする。
- 5 事業所は、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供するに当たっては、介護保険法第118条の2第1項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努めるものとする。

(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 定期巡回・随時対応型訪問介護看護 ケアコールセンター結
- (2) 所在地 熊本県熊本市中央区帯山4丁目29番25号 カーサ帯山A棟102号室

(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、員数及び職務内容は次のとおりとする。

(1) 管理者 1名（常勤）

管理者は、事業所の従業員の管理及び業務の管理を一元的に行い、また、当該事業所の従業員に法令及びこの規程を遵守させるため必要な命令を行う。

(2) オペレーター 4名（常勤）

オペレーターは、あらかじめ利用者の心身の状況、その置かれている環境等を把握した上で、随時、利用者又はその家族等から通報を受け、通報内容等を元に相談援助を行う又は訪問介護員等の訪問若しくは連携先の指定訪問看護事業所の看護師等による対応の要否等を判断する随時対応サービスの業務を行う。

(3) 定期巡回サービスを行う訪問介護員等 5名（常勤5名）

定期巡回サービスを行う訪問介護員等は、定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画等に基づき、定期的に利用者の居宅を巡回して定期巡回・随時対応型訪問介護看護の業務を行う。

(4) 随時訪問サービスを行う訪問介護員等 5名（常勤5名）

随時訪問サービスを行う訪問介護員等は、オペレーターが行う随時対応サービスにおける訪問の要否等の判断に基づき、利用者の居宅を訪問して定期巡回・随時対応型訪問介護看護の業務を行う。

(5) 計画作成責任者 1名（常勤1名）

計画作成責任者は、同条(2)から(4)までの従業員から選任されたものが担当し、連携先の指定訪問看護事業所の看護職員が行うアセスメントの結果を踏まえて定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成等の業務を行う。

（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。

(1) 営業日 365日

(2) 営業時間 24時間

ただし、利用申込の相談等の窓口受付日及び窓口受付時間は次のとおりとする。

(1) 窓口受付日 月～金

(2) 窓口受付時間 9:00～17:00

（定期巡回・随時対応型訪問介護看護の内容）

第6条 定期巡回・随時対応型訪問介護看護の内容は次のとおりとする。

(1) 定期巡回サービス

訪問介護員等が定期的に利用者の居宅を巡回し、入浴、排せつ、食事等の介護その他日常生活上の世話をを行う。

(2) 随時対応サービス

あらかじめ利用者の心身の状況、その置かれている環境等を把握した上で、随時、利用者又はその家族等からの通報を受け、通報内容等を基に相談援助を行う又は訪問介護員等の訪問若しくは看護師等による対応の要否等の判断を行う。

(3) 随時訪問サービス

随時対応サービスにおける訪問の要否等の判断に基づき、訪問介護員等が利用者の居宅を訪問し、入浴、排せつ、食事等の介護その他日常生活上の世話をを行う。

(3) 訪問看護サービス

連携先の指定訪問看護事業所の看護師等が、定期的に又は随時対応サービスにおける訪問の要否等の判断に基づいて随時、利用者の居宅を訪問して行う療養上の世話又は必要な診療の補助を行う。

(定期巡回・随時対応型訪問介護看護の利用料その他の費用の額)

第7条 定期巡回・随時対応型訪問介護看護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、当該定期巡回・随時対応型訪問介護看護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。詳細は料金表のとおりとする。

2 前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。

3 利用料等の支払いを受けたときは、利用料とその他の利用料（個別の費用ごとの区分）について記載した領収書を交付する。

4 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。

(通常の事業の実施地域)

第8条 通常の事業の実施地域は、熊本市とする。

(衛生管理等)

第9条 事業所は、定期巡回・随時対応型訪問介護看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。

(1) 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。

(2) 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指針を整備する。

(3) 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に実施する。

(緊急時等における対応方法)

第10条 従業者は、定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師に連絡し、受診する等の必要な措置を講ずるとともに、管理者及び利用者家族に報告しなければならない。

2 前項の従業者が連携先の指定訪問看護事業所の看護職員である場合にあっては、必要に応じて臨時応急の手当てを行わなければならない。

(事故発生時の対応)

第11条 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より事故が発生した場合は、速やかに市町村、利用者家族、当該利用者に係る指定居宅介護支援事業者等に連絡を行うと

ともに、必要な措置を行う。また、事故の状況及び事故に際して採った処置について記録する。

- 2 事業所は、事業所の責めに帰すべき事由により賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行う。
- 3 事業所は、前項の損害賠償のために損害賠償保険に加入する。

(苦情処理)

第12条 事業所は、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に係る利用者及び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ずるものとする。

- 2 事業所は、提供した指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護に関し、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の職員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、提供した指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護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。

(個人情報の保護)

第13条 事業所は、利用者又は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扱いのためのガイダンス」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又は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利用者又は家族の同意を、あらかじめ書面により得るものとする。

(合鍵の管理方法及び紛失した場合の対処方法)

第14条 事業所は、定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に当たり利用者からあらかじめ合鍵を預かる場合には、厳重に管理するため、事業所の金庫に保管し、従業者が持ち出す必要が生じた場合は管理者の許可を得て持ち出しを行う。また、持ち出した日時、従業者氏名等の記録を行う。

- 2 万が一、利用者から預かった合鍵を紛失した場合には、利用者宅の鍵の交換等の措置を速やかに行う。
- 3 利用者から合鍵を預かる場合には、具体的な管理方法、紛失した場合の対処方法その他必要な事項を記載した文書を交付する。

(虐待防止に関する事項)

第15条 事業所は、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) 虐待防止のための指針の整備
- (3) 虐待を防止するための定期的な研修の実施

(4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置

- 2 事業所は、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。

(業務継続計画の策定等)

- 第16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。

(その他運営に関する重要事項)

- 第17条 当事業所は、職員の質的向上を図るための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4回
- 2 職員は、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 当事業所は、職員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、職員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、雇用契約の内容とする。
 - 4 事業所は、適切な指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護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定期巡回・随時対応型訪問介護看護従業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。
 - 5 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颯真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。

(記録の整備)

- 第18条 事業所は従業者、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各号に掲げる記録を整備し、その完結の日（当該定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供した日をいう。）から5年間保存するものとする。
 - 一 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画
 - 二 提供した定期巡回・随時対応型訪問介護看護の具体的なサービス内容等の記録
 - 三 提供した定期巡回・随時対応型訪問介護看護に係る市町村への通知に係る記録

この規程は、令和 3 年 12 月 1 日から施行する。

この規程は、令和 5 年 4 月 1 日から施行する。

この規程は、令和 5 年 9 月 13 日から施行する。