



医療生協さいたま生活協同組合

医療生協おおみやヘルパーステーション 定期巡回・随時対応型訪問介護看護 運営規程

第1条 (事業の目的)

医療生協さいたま生活協同組合が開設する医療生協おおみやヘルパーステーション（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、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・定期的にその居宅への訪問、又は利用者からの随時の通報に適切に対応することにより、利用者が安心して生活を送ることを目的とします。

第2条 (事業の運営の方針)

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、また、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・定期的にその居宅への訪問、又は利用者からの随時の通報に適切に対応することにより、利用者が安心して生活を送ることを目的とします。

2 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、目標を設定し、計画的にサービスを行うとともに、地域との結びつきを重視し、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ます。

3 事業の実施にあたっては、自らその提供するサービスの質の評価を行うと共に、定期的に外部の者による評価を受け、それらの結果を公表し、常にその改善を図ります。

第3条 (事業所の名称等)

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 医療生協おおみやヘルパーステーション
- (2) 所在地 埼玉県さいたま市西区指扇 1070 番地

第4条 (職員の職種、員数及び職務の内容)

事業所に勤務する職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。

- (1) 管理者 1 名（常勤）
 - ・事業所の従業者及び業務の一元的な管理を行う
 - ・従業者に基準を遵守させるための必要な指揮命令を行う
- (2) 計画作成責任者 1 名以上
 - ・定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画書を作成し交付する
 - ・サービス提供の日時等を決定する
 - ・サービスの利用の申込に係る調整及びサービス内容の管理を行う
- (3) オペレーター 提供時間を通じて 1 名以上
 - ・利用者又はその家族からの通報を随時受け付け、適切に対応する
 - ・利用者又はその家族に対して適切な相談および助言を行う
- (4) 定期巡回サービスを行う訪問介護員等 サービスを提供するために必要な人数
 - ・定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画等に基づいた定期的な訪問を行う
- (5) 随時訪問サービスを行う訪問介護員等 提供時間を通じてサービス提供にあたる訪問介護員等が 1 名以上確保される為に必要な人数
 - ・オペレーターからの要請を受けて利用者宅を訪問し、必要な支援を行う

第5条 （営業日および営業時間）

事業所の営業日およ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

利用申込みの相談等の受付日および受付時間は次のとおりとする。

受付日 月～土（12 月 30 日～1 月 3 日を除く）

受付時間 8 時 30 分から 17 時 30 分まで

第6条 （事業の内容及び利用料等）

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

定期的に利用者の居宅を巡回して日常生活上の介護を行う。

- ・入浴、排せつ、食事、清拭、体位交換等の身体の介護
- ・調理、住居の掃除、生活必需品の買い物等の生活援助
- ・安否確認、見守り

（２）随時対応サービス

利用者・家族からの通報を受け、24 時間オペレーター（専門職）が対応する。

利用者又はその家族等からの通報を受け、通報内容等をもとに相談援助を行う又は訪問介護員等の訪問もしくは看護師等による対応の要否等の判断を行う。

当事業所は、夜間帯 18：00 から翌朝 8：00 までの随時対応サービスを、当法人が運営する指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所であるヘルパーステーションいぶき（事業者番号:1190200756）により行わせるものとし、その実施にあたってはオペレーターの配置をするとともに、オペレーターの資格条件を満たし、かつサービスに関する知識や技術を備える者（以下「職員」という。）により適切に実施させるものとする。また、随時対応サービスを行うために必要な情報を常に把握し必要な対応を行い、利用者の処遇に支障がないようサービス提供を行う。

（３）随時訪問サービス

利用者又はその家族等からの通報を受け、通報内容等をもとに相談援助を行う又は訪問介護員等の訪問もしくは看護師等による対応の要否等の判断を行う。随時対応サービスに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、必要な日常生活上の介護を行う。

（４）訪問看護サービス

連携先の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。

2 提供したサービスの利用料の額は、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、利用者の「負担割合証」に記載されている負担割合の額とする。

3 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をした上で支払いに同意する旨の文書に署名を受けることとする。

第7条 （通常の事業の実施地域）

通常の事業の実施地域は、さいたま市西区とする。

第8条 （衛生管理等）

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。

第9条 （緊急時等における対応方法）

訪問介護員等は、事業の提供を行っているときに、利用者に病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治の医師、利用者家族及び緊急連絡先に連絡する等の措置を講ずるとともに、管理者に報告しなければならない。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ずるものとする。

第10条 （苦情処理の対応）

定期巡回・随時対応型訪問介護看護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。

- 2 提供した定期巡回・随時対応型訪問介護看護に関し、さいたま市が行う文書その他の物件の提出もしくは提示の求め、質問、照会に応じ、さいたま市が行う調査に協力するとともに、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 提供した定期巡回・随時対応型訪問介護看護に関する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。
- 4 提供した定期巡回・随時対応型訪問介護看護に関する利用者からの苦情に関して、さいたま市が派遣する者が相談及び援助を行う事業、その他のさいたま市が実施する事業に協力するよう努める。

第11条 （事故発生時の対応）

現にサービスの提供を行っているときに、利用者に予期せぬ事故が発生した場合は、以下のとおり迅速かつ適切な対応により円滑・円満な解決に努めなければならない。

- (1) 事業所は、利用者に対する事故が発生した場合は、速やかにさいたま市、利用者の家族、介護支援専門員等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じるものとする。
- (2) 事業所は、事業所の責めに帰すべき事由により利用者に対して賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を行うものとする。そのために事業所は損害賠償保険に加入する。
- (3) 事業所は、事故が発生した場合は、その原因を解明し再発防止の対策を講じる。

第12条 （個人情報の保護）

利用者又は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ダンス」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又はその家族の個人情報については、事業所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家族の同意を得るものとする。

第13条 （合鍵の管理方法及び紛失した場合の対処方法）

事業所は、利用者から合鍵を預かる必要がある場合は、書面によりその取扱方法について説明した上で、合鍵を預かることに同意を得るものとする。

- 2 事業所は、預かった合鍵については、使用時以外は施錠された保管庫に保管するものとする。
- 3 事業所は、合鍵を紛失した場合は、速やかに利用者へ連絡を行うとともに、警察への届出等必要な措置を行うものとする。

第14条 （虐待の防止）

事業所は、虐待の未然防止、早期発見及びその再発を防止するために、次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) 虐待の防止のための指針を整備する。
 - (3) 従業者に対し、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配置する。
- 2 事業所は、サービス提供中に、当該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、速やかにこれをさいたま市に通報するものとする。

第15条 （業務継続計画の策定等）

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。

第16条 （身体拘束）

事業者は、当該利用者又は他の利用者等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、入居者に対する身体的拘束その他行動を制限する行為を行わないものとする。

- 2 やむを得ず前項の身体拘束を行う場合には、身体拘束の内容、目的、緊急やむを得ない理由、拘束の時間、時間帯、期間等を記載した説明書、経過観察記録、検討記録等記録の整備や手続きなど厚生労働省が策定した「身体拘束ゼロの手引き」を遵守し適正な取り扱いにより行うものとし、その実施状況を第17条の介護・医療連携推進会議に報告する。

第17条 （介護・医療連携推進会議）

事業者は、提供する指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護を地域に開かれたサービスとし、サービスの質の確保を目的として、介護・医療連携推進会議を設置する。

- 2 介護・医療連携推進会議の構成員は、利用者、利用者の家族、地域住民、地域の医療関係者、市の職員又は事業所が所在する地域を管轄する地域包括支援センターの職員、定期巡回・随時対応型訪問介護看護について知見を有する者等とし、おおむね6か月に1回以上開催するものとする。
- 3 事業者は、介護・医療連携推進会議に対し活動状況を報告し、介護・医療連携推進会議におけ

る評価を受けるとともに介護・医療連携推進会議から必要な要望、助言等を受ける機会を設けるものとする。またその内容について記録を作成し、当該記録を公表するものとする。

第18条 （その他運営に関する重要事項）

事業所は、すべての訪問介護員等に対し、個別の訪問介護員等に係る研修計画を策定し、当該計画に従い研修を実施する。なお、研修計画は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カ月以内
- （2）継続研修 年1回以上
- 2 事業所は、すべての訪問介護員等に対し、健康診断等を定期的実施する。
- 3 事業者は、すべての訪問介護員等に対し、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と、また、退職後も引き続きそれらの秘密を保持することを記した誓約書を求めるものとする。
- 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 事業所は、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護に関する諸記録を整備するとともに、当該記録を5年間保存するものとする。
- 6 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は医療生協さいたま生活協同組合代表理事と事業所の管理者の協議に基づいて定めるものとする。

附 則

この規程は、 2023年9月1日から施行する。
2024年4月1日から施行する。
2025年8月11日から施行する。