

# エイプレイス渋谷

(定期巡回・随時対応型訪問介護看護 (連携型))

## 運 営 規 程

(事業の目的)

第1条 この規程は、株式会社エイプレイスが開設するエイプレイス渋谷 (以下、「事業所」という) が行なう定期巡回・随時対応型訪問介護看護 (連携型) 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、事業所の介護福祉士または介護保険法第8条第2項に規定する政令で定める者 (以下「訪問介護員等」という) が、要介護状態にある高齢者 (以下「利用者」という) に対し、適正なサービスを提供することを目的とする。

(運営の基本方針)

第2条 定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業は、要介護状態となった場合においても、その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・排泄・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、その療養生活を支援し、心身機能の維持回復を目指すものとする。

2 事業者は、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て、それらの結果を公表し、常にその改善を図るものとする。

3 事業の実施に当たっては、渋谷区、地域包括支援センター、地域の保険・医療福祉サービスと綿密な連携を図り、適正なサービスの提供に努めるものとする。

(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 エイプレイス渋谷

(2) 所在地 〒150-0001 東京都渋谷区神宮前2-35-9 原宿リビン511号室

(従業員の職種、員数及び職務内容)

第4条 事業所に勤務する従業員の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

- (1) 管理者 1名(常勤兼務)
  - 管理者は事業所の従事者の管理及び業務の管理を一元的に行う
- (2) オペレーター 提供時間を通じて1名以上(常勤兼務)
  - 利用者、家族からの通報を随時受け付け、適切に対応
  - 利用者またはその家族に対して、適切な相談及び助言
- (3) 計画作成責任者 1名以上(常勤兼務)
  - 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成および交付
  - サービス提供の日時等の決定
  - サービスの利用の申し込みに係る調整、サービス内容の管理
- (4) 定期巡回サービスを行う訪問介護員 必要な人数(常勤兼務)
  - 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に沿った定期的な巡回
- (5) 随時訪問サービスを行う訪問介護員 提供時間を通じて1名以上(常勤兼務)
  - オペレーターからの要請を受けての利用者宅の訪問

(営業日及び営業時間)

第5条 当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
- (3) 事務受付時間 9:00~18:00

(定期巡回・随時対応型訪問介護看護の内容及び利用料その他の費用の額)

第6条 定期巡回・随時対応型訪問介護看護の内容は、定期巡回サービス、随時対応サービス、随時訪問サービス、看護サービスからなり、当該サービスを利用した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定めた基準額から法定に沿った利用者負担割合分を算定した額になる。

2 前項に関して、厚生労働大臣が定める基準の変更がある場合、相当な額に変更することとする。その場合事前に変更の内容と変更する事由について、変更を行う1か月前までに利用者に説明することとする。また、その場合には、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、支払に同意する旨の文書に署名を受けることとする。

3 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。

4 前各号に掲げるもののほか、利用者が負担することが適当であるものは、その都度、相談の上、取り決める。

5 利用者の都合でサービス当日にキャンセルする場合には、キャンセル料を申し受

ける。ただし、ご利用者の容態の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要。

連絡時期	キャンセル料
サービス利用の前日 18:00 まで	無 料
サービス利用の前日 18:00 から	500 円（税別）

※ サービスの提供にあたっては、エリア外であっても交通費は請求しない。

#### （サービス内容）

##### （1）オペレーションセンターサービス

オペレーションセンターからケアコール端末を通じて、会話で安否の確認を行う。常に安心を提供しながら、状況により訪問などの要否を判断し、適切に対応する。

※オペレーションセンターサービスをエイプレイス中野へ集約する事があります。

##### （2）定期巡回サービス

介護職員がご自宅を定期的に巡回訪問して各種の介護・介助を行う。

##### （3）随時対応サービス

ケアコール端末やペンダントの非常押しボタンによる通報で、体調不良、排泄介助等すぐに介護職員がかけつけ対応する。

##### （4）一部委託

当事業所の従業者によって適切な定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供が行われる体制を構築している場合においても、他の訪問介護事業所等との密接な連携を図ることにより効果的な運営を期待することができる場合であり、且つ利用者の処遇に支障がないときは、事業の一部を、他の訪問介護事業所等との契約に基づき、委託する事ができ、委託先の訪問介護事業所等の従業者に行わせることができるものとする。

#### （通常の事業の実施地域）

第7条 通常の事業の実施区域は次のとおりとする。

渋谷区全域

#### （衛生管理）

第8条 サービス提供の際し、従業者が感染源となることを予防し、また従業者を感染の危険から守るための衛生管理に努め、必要な対策を講じるものとする。

#### （緊急時等における対応方法）

第9条 サービス提供中に、利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかにご家族、主治医、および介護支援専門員へ連絡を行う等の必要な措置を講じるものとする。

2 主治医との連絡及び指示が得られなかった場合には、予め事業所が定めた協力医療機関へ連絡するとともに受診等の適切な処置を講じるものとする。

(合鍵の管理方法及び紛失した場合の対応方法)

第10条 定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの提供に当たり、利用者宅に取り付ける専用のキーボックスにて保管する。キーボックスは無償で提供する。契約終了時に返却いただく。また、合鍵を紛失した場合は、すみやかに利用者およびその家族、または管理者に連絡をし、必要な措置を講じるものとする。

(個人情報の保護)

第11条 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。

3 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。

4 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。

(苦情解決)

第12条 提供した定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービス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、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じる。

2 事業所は、前項の苦情を受けた場合には、当該苦情の内容等を記録する。

3 事業所は、提供した定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスに関し、介護保険法第二十三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渋谷区の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び利用者からの苦情に関して渋谷区が行なう調査に協力するとともに、渋谷区から指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行う。

4 事業所は、渋谷区からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を渋谷区に報告する。

5 事業所は、提供した定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスに係る利用者か

らの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う介護保険法第176条第1項第3号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同号の指導又は助言を受けた場合においては、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。

6 事業所は、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告する。

#### (虐待防止に関する事項)

第13条 事業者は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講じるものとする。

- (1) 虐待を防止するための従業者に対する研修の実施
- (2) 利用者及びその家族からの苦情受付体制の整備
- (3) その他虐待防止のために必要な措置

2 事業者は、サービス提供中に当該事業所の従業者または養護者（利用者の家族等利用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、速やかにこれを渋谷区に報ずる。

3 事業所は、虐待防止の為の対策委員会を開催し担当者を定め、定期的に研修を実施し防止する対策を講じる。

#### (事故発生の防止策及び事故発生時の対応方法)

第14条 事業所は、安全かつ適切に、質の高い介護保険サービスを提供するために、サービスの安全性はもとより、職員の健康管理、事故防止に努め、事業所の保全について計画的に取り組む。

2 利用者に対するサービス等の提供により事故が発生した場合は、速やかに渋谷区、利用者の家族、介護支援専門員、地域包括支援センター等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じる。

3 前項の事故の状況及び事故に際して採った処置を記録する。

4 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。

#### (その他運営についての重要事項)

第15条 事業者は、職員の資質向上を図るため、次のとおり研修の機会を確保する。

- (1) 採用時研修 採用後1か月以内
- (2) 継続研修 適宜

2 事業者は訪問介護員に、その同居の家族である利用者に対する当該サービスの提供をさせないものとする。

#### (記録の整備)

第16条 事業所は、サービス提供に係わる記録、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、その完結の日から5年間保存する。

- (1) 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画
- (2) 提供した具体的なサービスの内容等の記録
- (3) 利用者の主治の医師による指示の文書
- (4) 訪問看護計画書
- (5) 渋谷区への通知に係る記録
- (6) 苦情の内容等の記録
- (7) 事故の状況及び事故に際してとった処置についての記録
- (8) 報告、評価、要望、助言等の記録

3 前項に定めた記録は、書面に代えて電磁的記録によりにより行うものとする。ただし、交付、説明、同意、承諾その他これらに類するものについては、相手方の承諾を得て、書面に代えて、電磁的記録で保存するものとする。

(介護・医療連携推進会議)

第17条 定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの提供にあたっては、地域に密着し開かれたものにするために、介護・医療連携推進会議を設置し、サービス提供状況等を報告し、評価を受けるとともに、必要な要望、助言等を聞く機会を設ける。

2 介護・医療連携推進会議の開催は、おおむね6ヶ月に1回以上とする。

3 介護・医療連携推進会議のメンバーは、利用者、家族、地域住民の代表者、医療関係者、地域包括支援センターの職員、介護保険課担当者、有識者等とする。

4 介護・医療連携推進会議の報告、評価、要望、助言等についての記録を作成するとともに、当該記録を公表する。

5 介護・医療連携推進会議の開催方法は、対面またはリモート等で実施するものとする。ただし、利用者がリモートにより参加する際は、テレビ装置等の活用に対して、事前同意を得たうえで行うものとする。

(ハラスメント防止)

第18条 事業者は従業員へのハラスメント防止の観点より、別紙「セクシャル・ハラスメント防止規程」「パワー・ハラスメント防止規程」「妊娠・出産等に関するハラスメント防止規程」を定め、防止対策に努めるものとする。

(危機管理対策)

第19条 事業者は感染症及び非常災害発生時等にサービスの継続的及び、早期での業務再開を図るための計画を策定し、従業員へ周知するものとする。

2 事業者は感染症対策及び非常災害発生時マニュアルを策定し、従業員へ周知す

るものとする。

3 事業者は感染症予防及び非常災害時対策を検討する委員会、訓練（シミュレーション）を定期的実施するものとし、記録を残し従業員が確認できるようにする。

（訪問看護事業者との連携）

第20条 定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者は、当該事業所の利用者に対する指定訪問看護の提供を行う指定訪問看護事業者と連携をしなければならない。

2 前項の規定に基づき、連携を行う指定訪問看護事業所との協定に基づき、当該指定訪問看護事業所から、以下の事項について必要な協力を得るものとする。

- （1）利用者に対するアセスメント
- （2）随時対応サービスの提供に当たっての連絡体制の確保
- （3）医療・介護連携推進会議への参加
- （4）その他必要な指導及び助言

（研修・教育体制）

第21条 事業所は従業員に対し、その知識及び技術の向上を目的として、適宜な教育と研修の機会及び内容を実施する。

附 則

この規程は、令和8年2月1日から施行する。