

定期巡回・随時対応型訪問介護看護 事業運営規程

医療法人（社団）春秋会

定期巡回・随時対応型訪問介護看護

24時間安心センター ライフケア

（事業の目的）

第1条 医療法人社団 春秋会が開設する医療法人社団 春秋会 定期巡回・随時対応型訪問介護看護 24時間安心センター ライフケア（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必要な人員及び管理運営に関する事項を定め、要介護状態にある利用者に対し、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の円滑な運営管理を図るとともに、利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った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ことを目的とする。

（指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の運営の方針）

第2条 この事業は、利用者が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、その療養生活を支援し、心身の機能の維持回復に努めるものとする。

2 事業の実施に当たっては、長崎市・地域の保険・医療・福祉サービス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。

（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 医療法人社団 春秋会 定期巡回・随時対応型訪問介護看護
24時間安心センター ライフケア
- 2 所在地 長崎市松が枝町3番20号

（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種、員数、及び職務内容は次のとおりとする。

- 1 管理者 1名
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う。
- 2 オペレーター 22名
オペレーターは、利用者又はその家族からの通報を24時間体制で対応を行う。

3 計画作成責任者 1名

計画作成責任者は、介護支援専門員と協力し、居宅サービス計画書の内容及び利用者の希望に沿って、定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画書を作成する。

4 訪問介護員 12名（常勤7名 非常勤5名）（うち介護福祉士9名）

随時訪問サービスを行う訪問介護員

定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画書に基づき、利用者の随時の連絡に迅速に対応し、必要な援助を行なう。

定期巡回サービスを行う訪問介護員

定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画書に基づき、利用者が安心してその居宅にて生活が出来るよう必要な援助を行なう。

(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 | 年中無休 |
| 2 営業時間 | 24時間 |

(定期巡回・随時対応型訪問介護看護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)

第6条 1 事業の内容は次のとおりとし、利用者から利用料の一部として、当該定期巡回・随時対応型訪問介護看護に係る地域密着型介護サービス費用基準額から事業所に支払われる地域密着型介護サービス費の額を控除して得た額の支払を受けるものとする。

(1) 随時対応サービス

あらかじめ利用者の心身の状況、環境等を把握したうえで、随時、利用者又はその家族からの通報を受け、通報内容等を基に相談援助を行う。緊急の通報を受けて適切な対応をとるものとする。

(2) 定期巡回サービス

利用者の尊厳を保ち、可能な限り在宅での生活を送ることができるよう、居宅サービス計画書に沿って、定期的にサービスを提供する。入浴、排泄、食事の介護や日常生活上の援助を行う。

(3) 随時訪問サービス

利用者に対し、24時間対応可能な窓口を設置し、当該窓口利用者からの電話回線その他の通信装置等による連絡又は通報を受け、内容に応じて相談や訪問等の対応を行う。

※通報が複数重なる場合は、内容の緊急性で優先順位を決めて対応を行う。

(4) 訪問看護サービス

医師の指示書の中で看護師等が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等を行う。また、理学療法士等が利用者の心身の機能の維持回復を図るよう、リハビリテーション等を提供する。

(5) その他のサービス

居宅介護支援事業者及び他のサービス事業者等への連絡、調整を行う。
定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画書の作成。
必要に応じて、サービス内容の変更を柔軟に行う。

- 2 利用者宅から、事業所への通報に係る通信料、支援に必要な備品（電気・水道・ガス等）については、利用者が負担するものとする。
- 3 第7条の通常の事業の実施地域を超えてサービスを提供する場合、要する交通費の実費を徴収するものとする。

(通常の事業の実施地域)

第7条 別紙、「実施地域、町名一覧」に記載された地域とする。

(緊急時等における対応方法)

第8条 訪問介護員等は、定期巡回・随時対応型訪問介護看護を実施中に、利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医及び訪問介護員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。

(事故発生時の対応)

第9条 当事業所が行うサービスの提供により、事故が発生した場合には、速やかに利用者様の家族等、及び長崎市に連絡を行い、必要な措置を迅速に講じるものとする。

(苦情への対応)

第10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対する利用者からの苦情に迅速かつ適切な対応するため、相談窓口の設置の他、必要な措置を講じる。

1 苦情処理窓口 24時間安心センター ライフケア

受付担当 森山 康博

TEL 095-827-1070

FAX 095-827-3132

2 苦情処理受付時間

午前 8 時 00 分から午後 5 時 00 分まで

時間外でも担当者窓口の職員が連絡に入り、迅速かつ適切な対応をいたします

3 苦情処理責任者 管理者 森山 康博

4 苦情対応の体制、手順

- ・ 担当者は直ちに利用者側と連絡をとり、事情を聞き苦情内容の詳細を確認する。
- ・ 担当者は苦情内容を責任者に報告する。
- ・ 責任者は早急に具体的な対応を指示する。
- ・ 担当者は利用者と面談の上、事業所側に落度があった場合は、謝罪するとともに、対応についての検討結果を報告する。
- ・ 担当者は苦情対応結果を記録、整理する。責任者は再発防止に努めるよう、従業員に徹底する。
- ・ 従業員に対する研修を定期的実施する。

5 その他留意事項

- ・ 普段から利用者から苦情が出ないよう各訪問介護サービスの提供を心がける。
- ・ 普段から利用者、家族等との関係を良好に保つよう努力する。

(虐待防止のための措置)

第 11 条 1 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 虐待の防止に関する責任者 管理者 森山 康博
- ② 従業員に対する虐待の防止を啓発、普及するための研修の実施
- ③ その他虐待防止のために必要な措置

2 事業者は、当該事業所の従業員又は養護者（日常的に世話をしている家族、親族、同居人など利用者を現に養護する者）により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、これを長崎市に通報する。また、利用者に対する虐待の早期発見のため、行政が行う調査等に協力する。

(身体拘束について)

第 12 条 事業所は、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こととし、以下のことを定めます。

- ① 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、検討記録等記録への記録を行い、また、家族への同意を得る。
- ② 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を 3 ヶ月に 1 回以上開催するものとします
介護職員またはその他の従業員に対して、定期的に研修会を実施します。

(成年後見制度の活用支援)

第13条 事業者は、利用者と適正な契約手続等を行うため、必要に応じ、成年後見制度の利用方法や関係機関の紹介など、成年後見制度を活用できるよう支援を行う。

(記録の整備)

第14条 事業者は、職員、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備するものとする。

2 事業者は、利用者に対する訪問介護サービス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2年間保存するものとする。

- (1) 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画書
- (2) 提供した具体的なサービスの内容等の記録
- (3) 長崎市への通知に係る記録
- (4) 苦情の内容等の記録
- (5) 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

3 事業者は、地域密着型介護サービス費の支払を受けた日から5年間、当該地域密着型介護サービス費の受給に係る従業者の勤務体制に関する記録並びに同項1及び2に掲げる記録を保存しなければならない。

(合鍵の管理法、及び紛失時の対応)

第15条

- (1) 随時対応の緊急訪問が適切に行えるように合鍵を預かるものとする。預かった鍵は、事業所のキーボックスに保管する。
- (2) 合鍵の紛失、盗難等事故が起きた場合は速やかに対処し、利用者及びその家族へ通知しなくてはならない。
- (3) サービスの終了時や返却の希望があった場合は速やかに返却する。
- (4) スペアキー作成の必要がある場合は、費用は利用者負担となる。
- (5) 合鍵の預かりの同意を、鍵預書にて行うものとする。

(介護・医療連携推進会議)

第16条 1 定期巡回・随時対応型訪問介護看護の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ものとする。

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、地域包括支援センターの職員、長崎市役所職員、有識者とする。

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。

(訪問看護事業所との連携)

- 第17条 1 事業所は、利用者に対する訪問看護サービスの提供にあたり、必要に応じて他の指定訪問看護事業所と連携を行う事とする。
- 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業務委託契約書の協定に基づき、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) 随時対応サービス提供にあたっての連絡体制の確保
 - (3) 介護・医療連携推進会議の参加
 - (4) その他必要な指導及び助言

(その他運営についての重要事項)

- 第18条 1 事業所は、訪問介護員等の質的向上を図るため採用時研修及び継続研修の機会設けるものとする。
- ① 採用時研修 採用後1ヶ月以内(70時間)
 - ② 継続研修 年2回以上
- 2 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。
- 3 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とする。
- 4 この規定に定める事項の外、運営に関する重要事項は医療法人社団 春秋会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。

(長崎市暴力団排除条例に関わる事項)

- 第19条 1 事業所の開設者の役員及び管理者は、長崎市暴力団排除条例(平成24年長崎市条例第59号第12条)に規定する暴力団員又は暴力団関係者であってはならない。
- 2 事業所は、長崎市暴力団排除条例第2条第1号に規定する暴力団又は暴力関係者等を利することのないようにする。

(付則)

この規定は平成27年 3月 31日から施行する。

この規定は平成27年 5月 1日から施行する。

この規定は平成29年 5月 16日から施行する。

この規定は平成29年 8月 1日から施行する。

この規定は平成30年11月 1日から施行する。

この規定は令和2年 4月 1日から施行する。

この規定は令和3年 7月 1日から施行する。

この規定は令和5年 10月 1日から施行する。

この規定は令和6年 2月 1日から施行する。

この規定は令和6年 9月 1日から施行する。