

## アイケア博多

## 指定総合事業所運営規程

**一、事業所の名称および所在地**

## 第1条（事業所の名称および所在地）

- \* 名称：アイケア博多
- \* 所在地：福岡市博多区春町1丁目6番11号

**二、事業の目的および運営の方針**

## 第2条（事業の目的）

合同会社アクラスが開設する指定訪問介護事業所 アイケア博多

(以下、「本事業所」という。)は、福岡市介護予防・日常生活支援総合事業を行うものであり、要支援状態にある利用者が、可能な限りその居宅に於いて、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、身体介護その他の生活全般に渡る援助を行い、もって地域住民の福祉の増進に貢献することを目的とする。

## 第3条（運営の方針）

本事業所は、次に掲げる基本方針に基づき事業を運営するものとする。

1. 利用者の意思および人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努める。
2. 地域との結びつきを重視し、市区町村、居宅介護支援等事業者、他の居宅サービス事業者その他の保健、医療または福祉サービスを提供する者との密接な連携に努める。
3. 従業者の教育研修を重視し、提供するサービスの質について、常にその改善に努める。
4. 前3項のほか、厚生労働省令で定める「指定居宅サービス等の事業の人員、設備および運営に関する基準」の内容を遵守し、事業を実施するものとする。

## 第4条（実施手順に関する具体的方針）

本事業所は次に掲げる具体的方針に基づき予防型サービスを実施するものとする。

1. サービス提供の開始に当たり、利用者の心身状況等を把握するものとする。
2. 個々のサービスの目標、内容、実施期間を定めた個別計画を作成する。
3. 個別計画の作成後、個別計画の実施状況の把握（モニタリング）を行う。
4. モニタリング結果を指定居宅介護支援等事業者等へ報告する。

**三、職員の職種、員数および職務内容**

## 第5条（職員の職種、員数等）

本事業所は、指定訪問介護の提供にあたる職員の職種・員数として、介護保険法（以下、「法」という。）に定められている人員の基準に基づいて、次のとおり配置するものとする。

職種	常勤	非常勤	兼務の有無
管理者（常勤）	1名		サービス提供責任者と兼務
サービス提供責任者	3名	名	1名管理者と兼務
訪問介護員	常勤換算2.5名以上		—
事務員	1名	名	事務全般

※前記職員については、併設する指定介護予防訪問介護サービス事業所の職員と兼務する場合がある。

## 第6条（管理者の職務内容）

管理者は、本事業所の従業者および業務の管理を一元的に行うものとし、従業者に運営基準を遵守させるための必要な指揮命令を行うものとする。

## 第7条（サービス提供責任者の職務内容）

1. サービス提供責任者は、介護保険法（以下、「法」という。）で定めるところのサービス提供責任者としての資格要件を満たす者とする（介護福祉士、介護職員実務者研修修了者、介護職員基礎研修、訪問介護員養成研修1級課程修了者、看護師および准看護師有資格者）。
2. サービス提供責任者は、指定創業事業の利用の申し込みに係る調整を行うものとする。
3. サービス提供責任者は、利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握するものとする。
4. サービス提供責任者は、サービス担当者会議への出席、利用者に関する情報の共有等居宅介護支援等事業者との連携に関するものとする。
5. サービス提供責任者は、訪問介護員に対し、具体的な援助目標および援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達するものとする。
6. サービス提供責任者は、訪問介護員の業務の実施状況を把握するものとする。
7. サービス提供責任者は、訪問介護員の能力や希望を踏まえた業務管理を実施するものとする。
8. サービス提供責任者は、訪問介護員に対する研修、技術指導等を実施するものとする。
9. サービス提供責任者は、その他サービス内容の管理について必要な業務を実施するものとする。

## 第8条（訪問介護員の職務内容）

1. 訪問介護員は、利用者の居宅に於いて身体介護、生活援助等のサービスの提供に当たるものとする。
2. 訪問介護員は、介護保険法で定めるところの訪問介護員としての資格要件を有する者とする（訪問介護員養成研修3級課程修了者またはそれ以上の有資格者）。

## 第9条（個別援助計画の作成等）

1. サービス提供責任者は、介護予防サービス・支援計画書に沿った援助の目標、当該目標を達する為の具体的なサービスの内容等を記載した個別援助計画を作成するものとする。
2. サービス提供責任者は、個別援助計画の作成にあたっては、その内容について、利用者またはその家族に説明し、利用者の同意を得るものとする。
3. サービス提供責任者は、個別援助計画を作成した際には、当該個別援助計画書を利用者に交付するものとする。
4. サービス提供責任者は、個別援助計画の作成後、当該個別援助計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて当該個別援助計画の変更を行うものとする。

## 第10条（介護予防サービス・支援計画に沿ったサービスの提供）

本事業所は、介護予防サービス・支援計画が作成されている場合は、当該計画に沿った指定総合事業予防型サービスを提供するものとする。

**四、営業日および営業時間・サービス受付・受付時間**

## 第11条（営業日）

（営業日・営業時間）

- ①営業日： 365日（年中無休）
- ②営業時間： 午前8時00分～午後8時00分

**第12条（サービス受付・受付時間）**

- ①受付日：月曜日～金曜日（土・日・祝祭日・8月13日～15日・年末年始12月30日～1月3日）  
 ②受付時間：午前9時00分～午後6時00分（時間外は、転送電話による対応となります。）

**五、指定総合事業の内容および利用料その他の費用の額****第13条（指定総合事業の内容および利用料等）**

本事業所が提供する指定訪問介護の内容は以下に記すとおりとする。

1. これらのサービスは、第9条第1項に規定した個別援助計画に基づいて利用者に提供するものとする。
  2. 指定訪問介護を提供した場合に利用者から支払いを受ける利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準額（介護報酬の告示上の額）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割の額とする。尚、介護報酬の告示上の額は、料金表等により利用者に提示するものとする。
  - 身体介護：入浴介助、排泄介助、食事介助、更衣介助、清潔保持介助、体位変換、移乗介助等、利用者の身体に直接触れる介助、およびその準備・後始末。
  - 生活援助：洗濯、食事の準備・後始末、掃除等利用者の身体に直接触れない介助、およびその準備・後始末。
- ※ 食事の準備に含まれる調理の中でも、糖尿病などの特別食（治療食）（特段の専門的配慮を持って行う調理）は、介護保険法のサービス区分上、身体介護として取り扱われます。
3. 本事業所は、前項の利用料のほか、利用者の選定により次条に規定する通常の事業の実施地域を越えて指定訪問介護を行う場合には、通常の実施地域を越えた地点から居宅までに要する交通費（往復）を請求するものとする。当該の交通費は、公共交通機関を使用する場合は実費を、また、自動車等を使用する場合は、1キロあたり16円とする。
  4. 前二項の費用の支払いを受ける場合には、あらかじめ利用者またはその家族に対し、当該サービスの内容および費用について説明を行い、利用者の同意を得るものとする。
  5. 本事業所は、利用者の都合によりサービスのキャンセルをした場合で、利用日の前営業日の17時までに連絡をいたしかねない場合は、キャンセル料をいただくものとする。当該キャンセル料は、キャンセルとなつたサービスの基本料金の1割とする。ただし、救急車・主治医等が関わる緊急対応が生じた場合にはこの限りではない。
  6. 本事業所は、緊急に計画外のサービスの提供があり、そのサービスが介護保険外のサービスの場合には、利用者より別途料金をいただく場合がある。

**六、通常の事業の実施地域****第14条（通常の事業の実施地域）**

本事業所が提供する指定訪問介護の通常の実施地域は、以下のとおりとする。

福岡市（篠栗町・離島を除く）

**七、緊急時等に於ける対応方法****第15条（緊急時等における対応方法）**

本事業所の訪問介護員等が訪問し、指定訪問介護の提供を行っているときに利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合には、その訪問介護員等は至急サービス提供責任者に連絡を行い、その指示に基づいて、速やかに主治医への連絡、119番への通報、家族への連絡などの必要な措置を講じるものとする。

**八、その他運営に関する重要事項****第16条（職員の研修）**

本事業所は、訪問介護員等の質的向上を図る為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ものとする。

- 新規採用時研修・・・採用時1日間
- OJT研修・・・初回～3回程度
- 業務ミーティング・・・月1回程度

**第17条（内容、手続の説明および同意）**

本事業所は、指定総合事業の提供の開始に際しては、あらかじめ、利用者またはその家族に対し、運営規程の概要、従業者の勤務の体制その他サービスの選択に必要な重要事項を記した文書を交付して説明を行い、当該提供の開始について、利用者の同意を得るものとする。

**第18条（提供拒否の禁止）**

本事業所は、正当な理由なく指定訪問介護の提供を拒まないものとする。

**第19条（サービス提供困難時の対応）**

本事業所は、第14条に規定した通常の事業の実施地域等を勘案し、利用者に対し自ら適切な指定訪問介護を提供することが困難であると認めた場合は、当該利用者に係る居宅介護支援等事業者への連絡、適当な他の指定総合事業者等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。

**第20条（受給資格等の確認）**

本事業所は、指定総合事業の提供を求められた場合は、利用者の提示する被保険証により、利用者の被保険者資格、要介護認定の有無および要介護認定の有効期間を確かめるものとする。

**第21条（身分証の携行）**

本事業所の訪問介護員等は、身分証を携行し、初回訪問時および利用者またはその家族から求められた時は、これを提示するものとする。

**第22条（サービスの提供の記録）**

本事業所が指定総合事業を提供した際には、当該指定訪問介護の提供日および内容、当該指定総合事業について法第41条第6項の規定により利用者に代わって支払を受ける居宅介護サービス費または居宅支援サービス費の額その他必要な事項を、利用者の居宅サービス計画を記載した書面またはこれに準ずる書面に記載するものとする。また、利用者からの申し出があった場合には、文書の交付その他適切な方法により、その情報を利用者に対して提供するものとする。

**第23条（保険給付の償還請求の為の証明書の交付）**

本事業所は、法定代理受領を行わない指定訪問介護に係る費用の支払を受けた場合には、提供した指定訪問介護の内容、費用の額その他必要な事項を記載したサービス提供証明書を利用者に対して交付するものとする。

**第24条（同居家族に対するサービスの禁止）**

本事業所は、訪問介護員等にその同居家族である利用者に対する指定総合事業の提供をさせないものとする。

## 第25条（利用者に関する市区町村への通知）

本事業所は、指定総合事業を受けている利用者が次の各号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区町村に通知するものとする。

- 正当な理由なしに指定総合事業の利用に関する指示に従わぬことにより、要支援状態等の程度を増進させたと認めたとき。
- 偽りその他不正な行為によって保険給付を受け、または受けようとしているとき。

## 第26条（衛生管理）

本事業所は、訪問介護員等の清潔の保持および健康状態の管理並びに指定総合事業所の設備および備品等について、衛生的な管理に努めるものとする。

## 第27条（居宅介護支援等事業者に対する利益供与の禁止）

本事業所は、居宅介護支援等事業者またはその従業者に対し、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価として、金品その他の財産上の利益を供与しないものとする。

## 第28条（秘密保持等）

1. 本事業所およびそのサービス従業者は、業務上知り得た利用者およびその家族等の秘密および個人情報等について、守秘義務を遵守し個人情報を適切に取り扱い、関連機関等と連携を図る等正当な理由がない場合以外には開示しない。
2. 本事業所は、そのサービス提供上知り得た利用者およびその家族等の秘密および個人情報等について、その守秘義務が守られるように必要な措置を講じるものとする。また、その守秘義務は、就業中はもとより退職後も同様とする。
3. 本事業所およびそのサービス従業者は、必要な範囲に於いて利用者およびその家族等の個人情報を取扱うものとする。尚、利用者およびそのご家族等の個人情報の取り扱いに関して、別途同意を得るものとする。
4. 前記に定める守秘義務は、契約期間中はもとより契約期間後も同様とする。

## 第29条（記録の整備）

本事業所は、予防型サービスの提供に関して、訪問介護計画等の記録をつけることとし、提供内容、従業者、設備および備品に関する情報をその完結の日からそれぞれ5年間、会計に関する情報をその完結の日から7年間保存するものとする。

## 第30条（苦情処理）

1. 本事業所は、サービスの提供に対する利用者およびその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するものとする。また、その為の受付窓口を設置する。
2. 本事業所は、前項の苦情を受け付けた場合は、当該苦情の内容等を記録するものとする。
3. 本事業所は、自ら提供した指定訪問介護に関し、法第23条の規定により市区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または当該市区町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、および利用者からの苦情に関して市区町村が行う調査に協力するとともに、市区町村から指導または助言を受けた場合に於いては、当該指導または助言に従って必要な改善を行うものとする。
4. 本事業所は、市区町村からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を市区町村に報告するものとする。
5. 本事業所は、指定訪問介護に対す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、法第176条第1項第2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当該指導、または助言を受けた場合に於いては、当該指導または助言に従って必要な改善を行うものとする。
6. 本事業所は、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ものとする。

## 第31条（事故発生時の対応）

1. 本事業所は、利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合は市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援等事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずる。
2. 本事業所は、前項の事故の状況および事故に際して取った処置について記録するものとする。

## 第32条（損害賠償）

1. 本事業所は、利用者に対する本サービスの提供にあたって、本事業所の責めに帰すべき事由により利用者またはそのご家族等の介護者の生命、身体および財産に損害を及ぼした場合には、相当範囲内に於いてその損害を賠償する。但し、利用者またはそのご家族等の介護者に過失がある場合は、本事業所は賠償責任を免除され、または賠償額を減額されることがある。
2. 利用者またはそのご家族等の介護者は、利用者またはそのご家族等の介護者の責めに帰すべき事由により、本事業所のサービス従業者の生命、身体および財産に損害を及ぼした場合には、相当範囲内に於いてその損害賠償を請求される場合がある。

## 第33条（指定訪問介護事業所との設備の共用）

本事業所が指定訪問介護事業所と併設する場合は、本事業所設備については指定訪問介護事業所の設備と共用するものとする。

## 第34条（身体拘束の禁止）

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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）を行わないこととする。  
2 やむを得ず前項の身体的拘束等を行う場合には、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ものとする。

## 第35条（人権の擁護及び虐待の防止のための措置に関する事項）

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) 人権の擁護、虐待の防止等に関する責任者の選定及び必要な体制の整備
- (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の定期的な実施
- (5) 事業所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可）を定期的に開催するとともに、その結果について従業者へ周知徹底を図る。
- (6) 前2号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。
- (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 職員は、利用者に対し、以下のよう身体的苦痛を与える行為。
- (1) 殴る、蹴る等直接利用者の身体に侵害を与える行為。
- (2) 合理的な範囲を超えて長時間一定の姿勢をとるよう求める行為及び適切な休憩時間を与えずに長時間作業を継続させる行為。
- (3) 廊下に出したり、小部屋に閉じ込めるなどして叱ること。
- (4) 強引に引きずるようにして連れて行く行為。
- (5) 食事を与えないこと。
- (6) 利用者の年齢及び健康状態からみて必要と考えられる睡眠時間を与えないこと。
- (7) 乱暴な言葉使いや利用者をけなす言葉を使って、心理的苦痛を与えること。
- (8) 性的な嫌がらせをすること。
- (9) 当該利用者を無視すること。
- (10) 利用者の言語表現及び行動特徴等を模倣して辱めること。

### 第36条（感染症対策に関する事項）

- 事業者は、事業所において感染症の発生及びまん延しないように、次の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の定期的な開催及びその結果について従業者への周知
  - (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の整備
  - (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並びに感染症の予防及びまん延の防止のための訓練の定期的な実施

### 第37条（業務継続計画の策定）

事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する居宅介護の提供を継続的に実施するため、また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ずるものとする。

- 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に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。

この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、合同会社アクラスと本事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

#### （附 則）

- この規程は、平成21年09月01日施行
- この規程は、平成22年12月01日改定
- この規程は、平成24年04月01日改定
- この規程は、平成26年04月01日改定
- この規程は、平成28年04月01日改定
- この規程は、平成30年04月01日改定
- この規程は、令和02年09月01日改定
- この規定は、令和05年03月22日改定