

ケアセンターなごみ 指定訪問介護 運営規程

（事業の目的）

第一条 有限会社 なごみの部屋が開設する ケアセンターなごみ指定訪問介護事業所（以下「事業所」という）が行う指定訪問介護の事業（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、事業所の介護福祉士又は訪問介護員養成研修の修了者（以下「訪問介護員等」という）が、要介護状態にある高齢者に対し、適正な事業を提供することを目的とする。

（運営の方針）

第二条 事業所の訪問介護員等は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、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、入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行う。

2. 事業の実施にあたっては、関係市町村、地域の保健・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。

（事業の名称等）

第三条 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 ケアセンターなごみ
- （２）所在地 山形県米沢市泉町２丁目１番６号

（職員の職種、員数及び職務内容）

第四条 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（常勤兼務）
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）サービス提供責任者：介護福祉士その他厚生労働大臣が定める者 １名以上（常勤）
サービス提供責任者は、事業所に対する指定訪問介護の利用申込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、訪問介護計画の作成等を行う。
- （３）訪問介護員等： 常勤換算方法で 2.5 以上となる員数
訪問介護員等は、指定訪問介護の提供にあたる。
- （４）事務職員：１名（非常勤職員） 必要な事務を行う。

（営業日及び営業時間）

第五条 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 日曜日から土曜日までとする。ただし１２月２９日から１月３日を除く。
- （２）営業時間 午前７時から午後８時までとする。
- （３）電話等により、２４時間常時連絡が可能な体制をとる。
営業日、営業時間内 連絡先：０２３８（３８）７０３０
休日、営業時間外 連絡先：０９０（８２５７）２４２７

(事業の内容及び利用料金等)

第六条 事業の内容は次のとおりとし、事業を提供した場合の利用料の額は、介護報酬告示上の額とし、指定訪問介護が法定代理受領サービスである時に利用者が支払う額は、介護報酬告示上の額に各利用者の介護負担割合証に記載された負担割合を乗じた額とする。

また、その他の料金は以下の通りとする。

- (1) 身体介護 (健康チェック、環境整備、相談援助、排泄介助、食事介助、清拭・入浴介助、身体整容、体位交換、移動・移乗介助、外出介助、起床及び就寝介助、服薬介助、自立生活支援のための見守りの援助、その他)
- (2) 生活援助 (健康チェック、環境整備、相談援助、清掃、洗濯、ベッドメイク、衣類の整理・衣服の補修、調理・配下膳、買い物、薬の受け取り、その他)
- (3) 交通費：当事業所の通常事業の実施区域にお住まいの方は無料です。
それ以外の方は、訪問介護員が利用者を訪問するための実費が必要です。
- (4) キャンセル料：急なキャンセルの場合は、下記の料金を頂く場合があります。
キャンセルが必要となった場合は、至急ご連絡ください。

利用の 24 時間前までに連絡の場合	無 料
利用の 12 時間前までに連絡の場合	当該基本料金の 10%
利用の 12 時間前までに連絡のない場合	当該基本料金の 30%

(通常の事業の実施地域)

第七条 通常の事業の実施地域は、米沢市の区域とする。

(緊急時における対応方法)

- 第八条 訪問介護員等は、事業を実施中に、利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治の医師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。なお、主治医への連絡等が困難な場合には、医療機関への緊急搬送等の必要な措置を講ずるものとする。
2. サービスの提供により事故が発生した時は、直ちに利用者に係る介護保険サービス事業者等に連絡するとともに、必要な措置を講じるものとする。
 3. サービスの提供により賠償すべき事故が発生した時は、速やかに損害を賠償するものとする。

(苦情解決)

- 第九条 提供したサービスに関する利用者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ものとする。
2. 本事業所は、提供したサービスに関し、介護保険法第 23 条の規程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核市町村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、当核指導又はあっせんできる限り協力するものとする。

(虐待防止に関する事項)

第十条 事業所は、利用者の虐待防止等のため、次の措置を講ずるものとする。

1. 事業所における虐待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。）を定期的を開催するとともに、その結果について職員に

周知徹底を図るものとする。

2. 虐待防止のための指針を整備します。
3. 事業所において、職員に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施するものとする。
4. 虐待防止等のための責任者を設置するものとする。
5. サービス提供中に当該事業所職員又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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します。

（業務継続計画の策定等）

第十一条 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス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。

（身体的拘束等に関する事項）

第十二条 事業所は、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を行ってはならないものとする。

2. やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、その様態及び時間、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その他必要な事項を記録するものとする。

（衛生管理等）

第十三条 事業所は、訪問介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必要な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。）を定期的開催するとともに、その結果について職員に周知徹底を図るものとする。
 - （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）事業所は、職員に対し、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実施するものとする。

（職場におけるハラスメント対策の強化に関する事項）

第十四条 事業所は、適切な介護サービス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って業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより職員の就業環境が害されることを防止するため以下の措置を講じるものとする。

- （1）ハラスメント防止に関する基本方針の策定・周知
- （2）ハラスメントの相談・苦情を受け付ける窓口の設置と相談担当者の配置
- （3）ハラスメントに関する事実関係の迅速かつ正確な調査、および適切な措置

- (4) 相談者・被害者のプライバシー保護および不利益な取り扱いの禁止
- (5) 職員に対するハラスメント防止に関する研修の定期的な実施
- (6) その他、ハラスメントの発生防止と事後対応に必要な措置

(カスタマーハラスメントへの対応)

第十五条 本事業所は、利用者又はその家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超える要求又は言動により、職員の就業環境を害するおそれのある行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）について、職員の安全及び尊厳を確保し、適切な介護サービスを継続的に提供するため、組織として必要な対応を行うものとする。

- 2. 前項に定めるカスタマーハラスメントには、次に掲げる行為を含むものとする。ただし、これらに限られるものではない。
 - (1) 暴言、威圧的な言動、人格を否定する発言
 - (2) 業務の範囲を超える過度又は不当な要求
 - (3) 合理性を欠く長時間の拘束や、執拗な要望・クレーム
 - (4) その他、職員の就業環境を著しく害する行為
- 3. 本事業所は、職員が安心して相談できる相談体制を整備し、職員研修や対応マニュアルを整備して、必要に応じて関係機関等と連携しながら対応するものとする。
- 4. 本事業所は、カスタマーハラスメントが発生した場合、複数名による対応、事実関係の記録、管理者への報告等を行い、状況に応じて適切な対応を講ずるものとする。
- 5. カスタマーハラスメントが継続し、又は著しく悪質であると認められる場合には、サービス提供方法の見直しその他必要な措置について、利用者又はその家族等と協議を行うことがある。

(その他運営に関する重要事項)

第十六条 事業所は、訪問介護員等の資質の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する。

- (1) 採用時研修 採用後1ヶ月以内
- (2) 継続研修 年4回
- 2. 従業員は業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしてはならない。
- 3. 従業員であった者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密保持を厳守させるため、従業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、従業員との雇用契約の内容とする。
- 4. この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項は有限会社 なごみの部屋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。

附則

この規程は、令和8年4月1日から施行する。

重要事項説明書

1. 事業の目的及び運営の方針

(1) 事業の目的

要介護状態にある高齢者及びその家族に対し、適正な訪問介護支援を提供することを目的とする。

(2) 運営の方針

利用者が可能な限り、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に配慮して行う。

2. 当事業所の概要

(1) 提供できるサービスの種類と地域

事業所名	ケアセンターなごみ
管理者名	渡邊 明夏
所在地	〒992-0063 米沢市泉町2丁目1番6号 Tel. 0238(38)7030
指定番号	訪問介護(山形県 0671900017号)
通常事業の実施地域	米沢市

(注)上記地域以外の方でも、ご希望の方はご相談ください。

3. サービスの内容

営業日	日曜日から土曜日 但し 12/29～1/3 は休み
営業時間	午前7時から午後7時30分まで
サービスの種類	内 容
身体介護	健康チェック、環境整備、相談援助、排泄介助、食事介助 清拭・入浴介助、身体整容、体位交換、移動・移乗介助 外出介助、起床及び就寝介助、服薬介助 自立生活支援のための見守りの援助、その他
生活援助	健康チェック、環境整備、相談援助、清掃、洗濯、 ベッドメイク、衣類の整理・衣服の補修、調理・配下膳、 買い物、薬の受け取り、その他

4. 従業者の体制

(1) 管理者：1名(常勤兼務)

(2) サービス提供責任者：介護福祉士その他厚生労働大臣が定める者 1名以上(常勤)

(3) 訪問介護員等： 常勤換算方法で2.5以上となる員数

5. 利用料金

介護保険の給付サービスを利用する場合は、介護保険負担割合証に記載の割合により負担金額が変わります。ただし、介護保険給付の範囲を超えたサービスの利用は全額自己負担となります。

(1) 訪問介護費

①身体介護

区 分	基本報酬額	特定事業所加算(Ⅱ)(Ⅲ)を算定している場合のご利用料			特定事業所加算(Ⅰ)を算定している場合のご利用料		
		1割	2割	3割	1割	2割	3割
20分未満	1,630円	179円	358円	537円	196円	392円	588円
20分以上30分未満	2,440円	268円	536円	804円	293円	586円	879円
30分～1時間未満	3,870円	426円	852円	1,278円	464円	928円	1,392円
1時間～ 1時間30分未満※	5,670円	624円	1,248円	1,872円	680円	1,360円	2,040円
1時間30分以上 (上記※に30分増すごとに加算)	820円	90円	180円	270円	98円	196円	294円
20分以上の身体介護 +生活援助(25分増すごとに加算)	+650円 (1950円限度)	72円	144円	216円	78円	156円	234円

②生活援助

区 分	基本報酬額	特定事業所加算(Ⅱ)(Ⅲ)を算定している場合のご利用料			特定事業所加算(Ⅰ)を算定している場合のご利用料		
		1割	2割	3割	1割	2割	3割
20分以上45分未満	1,790円	197円	394円	591円	215円	430円	645円
45分以上	2,200円	242円	484円	726円	264円	528円	792円

③その他加算・減算

特定事業所加算(Ⅰ)の場合	上記の基本報酬額の20/100(20%)加算						
特定事業所加算(Ⅱ)(Ⅲ)の場合	上記の基本報酬額の10/100(10%)加算						
初回加算(1ヶ月当たり)	2,000円	1割	200円	2割	400円	3割	600円
口腔連携強化加算 1回につき(1月に1回限度)	500円	1割	50円	2割	100円	3割	150円
緊急時訪問介護加算	1,000円	1割	100円	2割	200円	3割	300円
認知症専門ケア加算(Ⅰ)※	30円	1割	3円	2割	6円	3割	9円
認知症専門ケア加算(Ⅱ)※	40円	1割	4円	2割	8円	3割	12円
同一建物減算 ①所定単位数の10%減算 ※事業所と同一建物に居住する利用者の場合 又は ②所定単位数の12%減算 ※正当な理由なく上記割合が90/100以上の場合							
介護職員等処遇改善加算(Ⅱイ) 加減算後の総報酬単位数に24.9%を乗じる							
高齢者虐待防止措置未実施減算 基準を満たしていない場合に所定単位数の1%を減算							
業務継続計画未策定減算 基準に適應していない場合に所定単位数の1%を減算							

※認知症ケアに関する専門研修の修了者配置その他の算定要件を満たした場合1日につき加算

(注) 早朝(午前6時～午前8時)、夜間(午後6時～午後10時)は、25%加算となります。

深夜(午後10時～午前6時)は、50%加算となります。

(注) 料金設定の基本時間は、居宅サービス計画(ケアプラン)に定められた時間を基準とします。

(注) やむを得ない事情でかつ利用者の同意を得て、2人で訪問した場合は2人分の料金となります。

(2) 上記以外の料金

- ・交通費：当事業所の通常事業の実施区域にお住まいの方は無料です。
それ以外の方は、訪問介護員が利用者を訪問するための実費が必要です。
- ・キャンセル料：急なキャンセルの場合は、下記の料金を頂く場合があります。
キャンセルが必要となった場合は、至急ご連絡ください。

利用の 24 時間前までに連絡の場合	無 料
利用の 12 時間前までに連絡の場合	当該基本料金の 10%
利用の 12 時間前までに連絡のない場合	当該基本料金の 30%

(3) 利用料金の支払い

当事業所のご利用料金については、下記により支払いをお願いいたします。

(ア) 口座よりの自動引落し

(イ) 現金による支払い (持 参 ・ 集 金)

6. サービスの利用方法

(1) サービス利用申し込み

まずは、電話等でお申し込みください。当該事業の職員がお伺いいたします。訪問介護計画作成と同時に契約を結び、サービスの提供をします。居宅サービス計画の作成を依頼している場合は、事前に介護支援専門員等とご相談ください。

(2) サービスの終了

①利用者のご都合でサービスを終了する場合

サービスの終了を希望する日の 1 週間前までに文書でお申し出ください。

②当事業所の都合でサービスを終了する場合

人員不足などでやむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合があります。その場合は、1 ヶ月前までに文書で通知いたします。

③自動終了

次に挙げる事由に該当した場合は自動的に終了いたします。

(ア) 利用者が介護保険施設に入所した場合

(イ) 利用者の要介護認定区分が非該当(自立)又は要支援(事業対象者)と認定された場合

(ウ) 利用者が死亡した場合

7. 相談、苦情等の窓口

サービスに関する相談・苦情及び虐待防止に関しては、下記担当窓口またはサービス提供責任者までお申し出ください。

- ・サービスの内容に関する相談・苦情・虐待防止に関する担当窓口

担 当	渡邊 明夏	連絡先	0 2 3 8 (3 8) 7 0 3 0
-----	-------	-----	-------------------------

- ・サービス提供責任者

氏 名	渡邊 明夏	連絡先	0 2 3 8 (3 8) 7 0 3 0
-----	-------	-----	-------------------------

受付日時	月曜から金曜日：午前 8 時 3 0 から午後 5 時 3 0 分 (但し 12/29～1/3 を除く)
------	---

8. 事故発生時の対応

訪問介護の提供により事故が発生した場合は、県、市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者・地域包括支援センターに連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

9. 虐待防止等のための措置及び身体的拘束適正化について

(1) 虐待の防止について

利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために下記の対策を講じます。

- ① 虐待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）を定期的 to 実施し、その結果を職員に周知徹底を図ります。
- ② 虐待防止のための指針を整備します。
- ③ 職員に対し虐待の防止のための研修を定期的 to 実施します。
- ④ 虐待防止等のための責任者を設置します。
- ⑤ サービス提供中に当該事業所職員又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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します。

(2) 身体的拘束について

- ① 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を行ってはならないものとします。
- ② やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、その様態及び時間、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その他必要な事項を記録します。

10. 業務継続計画について

- ① 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス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ます。
- ② 職員に対し、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 to 実施します。
- ③ 定期的 to 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します。

11. 衛生管理等について

- (1) 事業所は、訪問介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します。
- (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必要な措置を講じるものとします。
 - 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。）を定期的 to 開催するとともに、その結果について職員に周知徹底を図るものとします。
 - 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します。
 - ③ 事業所は、職員に対し、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 to 実施するものとします。

12. ハラスメントの防止について

- (1) 事業所は、適切なサービス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って業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより職員

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ます。

(2) ハラスメントは、サービスの提供を困難にし、関わった職員の心身に悪影響を与えます。

次のような行為があった場合、状況によっては重要事項説明書に基づきサービスの提供を停止させて頂く場合があります。

- ① 性的な話をする、必要もなく手を触る等のセクシャルハラスメント行為
- ② 特定の職員に嫌がらせをする、理不尽なサービスを要求する等の精神的暴力行為
- ③ 叩く、つねる、払いのける等の身体的暴力行為
- ④ 長時間の電話、職員や事業所に対して理不尽な苦情を申し立てる等社会通念上許容される範囲を超えた行為

13. 緊急時における対応方法

サービスの提供中に容態の変化等があった場合は、事前の打ち合わせに従い、主治医、ご家族、居宅介護支援専門員等へ連絡いたします。

主治医	氏名	
	医療機関名称	
	所在地	〒
	電話番号	
ご家族	氏名	
	住所	〒
	電話番号	
	勤務先	
担当 介護支援専門員	氏名	
	事業所名	
	電話番号	
	住所	
緊急時連絡先	訪問介護事業所 ケアセンターなごみ 営業日、営業時間内 連絡先：0238（38）7030 休日、営業時間外 連絡先：090（8257）2427	