

ケアセンターなごみ

(連携型定期巡回・随時対応型訪問介護看護)

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指定地域密着型サービスに該当する定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所 ケアセンターなごみ（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、要介護状態にある者（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します。

(運営の方針)

第二条 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、その他の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します。

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、常にその改善を図ります。

(事業所の名称等)

第三条 事業を行う事業所の名称及び所在地は、次のとおりとします。

- (1) 名称 ケアセンターなごみ
- (2) 所在地 山形県米沢市泉町二丁目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します。

- (1) 管理者 1名（常勤兼務）
 - ・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 1名以上（提供時間帯を通じて1以上確保されるために必要な数以上、うち1名は常勤でなければならない。また利用者の処遇に支障がない範囲で事業所内の他職種及び同一敷地内の他の事業所・施設等との兼務可能）
 - ・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（当該事業所従事者で看護師、介護福祉士等）
 - ・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 **1名以上** (交通事情、訪問頻度等を勘案し適切に定期巡回サービスを提供するために必要な数以上)

- ・ 居宅サービス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 **1名以上** (提供時間帯を通じて、随時訪問サービスの提供に当たる訪問介護員等が1確保されるために必要な数以上。ただし利用者の処遇に支障がない場合、定期巡回サービスに従事することができる。)

- ・ 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)

第五条 事業所の営業日及び営業時間は、次のとおりとします。

- (1) 営業日 3 6 5 日
- (2) 営業時間 2 4 時間

(事業の内容及び利用料金等)

第六条 事業の内容は重要事項説明書のとおりとし、事業を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとする。(法定代理受領サービスである時は、利用料のうち各利用者の負担割合に応じた額の支払いを受けるものとする。)

(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 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、主治医及び介護支援専門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。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。

(合鍵の管理方法及び紛失した場合の対応方法)

- 第九条 定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に当たり、利用者から合鍵を預かる場合には、その管理を厳重に行うとともに、管理方法を記載した文書を利用者に交付します。
- 2 合鍵を紛失した場合には、速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します。

(介護・医療連携推進会議)

第十条 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、サービスの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します。

- 2 介護・医療連携推進会議の開催は、おおむね6か月に1回以上とします。
- 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、市職員、地域包括支援センターの職員、有識者等とします。
- 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、当該記録を公表します。

（訪問看護事業者との連携）

第十一条 連携型定期巡回・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しなければならないこととします。

- 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します。
 - （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）介護・医療連携推進会議への参加
 - （4）その他必要な指導及び助言

（苦情解決）

第十二条 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、当核指導又はあつ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）

第十三条 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。）を定期的に開催するとともに、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を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）

第十四条 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。

（身体的拘束等に関する事項）

第十五条 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）

第十六条 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）

第十七条 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つ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）

第十八条 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)

第十九条 事業所は、職員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 事業者は訪問介護看護員等に、利用者の同居の家族に対する当該サービスの提供はさせないものとします。
 - 3 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。

ケアセンターなごみ

(連携型定期巡回・随時対応型訪問介護看護)

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

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、計画的に、又は利用者からの随時の通報に適切に対応を行うことにより、利用者が安心してその居宅において生活を送ることを目的とします。

(2) 運営の方針

・要介護状態となった場合でも、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の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します。

・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、常にその改善を図ります。

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	連携型指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護 (米沢市指定 0690400197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	365日
営業時間	24時間
サービスの種類	内 容
①定期巡回サービス	訪問介護員等が、定期的に利用者の居宅を巡回して行う日常生活上の世話
②随時対応サービス	あらかじめ利用者の心身の状況、その置かれている環境等を把握した上で、随時、利用者又はその家族等からの通報を受け、通報内容等を基に相談援助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を判断するサービス

③随時訪問サービス

随時対応サービスにおける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て行う日常生活上の世話

※定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画（以下「計画」という）に基づき、利用者が安心してその居宅において生活を送るのに必要な援助をします。

※随時訪問サービスを適切に行うため、オペレーターは計画作成責任者、定期巡回サービスを行う訪問介護員等と密接に連携し、利用者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な相談及び助言を行います。

※随時訪問サービスの提供にあたっては、計画に基づき、利用者からの随時の連絡に迅速に対応し、必要な援助を行います。

※訪問看護サービスの提供にあたっては、定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供する指定訪問看護事業所及び主事の医師との密接な連携に基づき、医師による指示を文書で受けた場合に、指定訪問看護事業所により提供されます。

4. 従業者の体制

- (1) 管理者 1名（常勤兼務）
- (2) オペレーター 1名以上
- (3) 計画作成責任者 1名以上（当該事業所従事者で看護師、介護福祉士等）
- (4) 定期巡回サービスを行う訪問介護員 1名以上
- (5) 随時訪問サービスを行う訪問介護員 1名以上

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) 基本料金 1か月ごとの包括料金（定額）です

要介護度	定期巡回・随時対応型 訪問介護看護費（Ⅱ） （連携型）	ご利用者様負担額		
	介護報酬額	1 割	2 割	3 割
要介護 1	54,460 円	5,446 円	10,892 円	16,338 円
要介護 2	97,200 円	9,720 円	19,440 円	29,160 円
要介護 3	161,400 円	16,140 円	32,280 円	48,420 円
要介護 4	204,170 円	20,417 円	40,834 円	61,251 円
要介護 5	246,920 円	24,692 円	49,384 円	74,076 円

(2) 加算及び減算料金

		介護度	基本報酬	1割	2割	3割
通所介護等 サービス利用 時の調整	通所介護等を受けている	要介護1	－620円	－62円	－124円	－186円
	利用者に対して、当該サ	要介護2	－1,110円	－111円	－222円	－333円
	ビスを行った場合	要介護3	－1,840円	－184円	－368円	－552円

(通所介護 利用減算)	(1日につき)	要介護4	－2,330円	－233円	－466円	－699円
		要介護5	－2,810円	－281円	－562円	－843円
同一建物減算	事業所と同一建物に居住する利用者に対して	1月につき	－6,000円	－600円	－1,200円	－1,800円
			基本報酬	1割	2割	3割
初期加算	利用を開始した日から起算して30日以内の開始または30日を超える入院後に利用を再開した場合		300円	30円	60円	90円
総合マネジメント体制強化加算	別に厚生労働省が定める基準に適合していることをサービスの質を継続的に管理した場合		(Ⅰ)12,000円 (Ⅱ)8,000円	1,200円 800円	2,400円 1,600円	3,600円 2,400円
サービス提供体制強化加算※	厚生労働省が定める基準に適合していることを、市町村に届け出た場合	I	7,500円	750円	1,500円	2,250円
		Ⅱ	6,400円	640円	1,280円	1,920円
		Ⅲ	3,500円	350円	700円	1,050円
認知症専門ケア加算	厚生労働省が定める基準に適合し、認知症ケアに関する専門研修を修了した者を配置している場合	I	900円	90円	180円	270円
		Ⅱ	1,200円	120円	240円	360円
口腔連携強化加算	口腔の健康状態の評価を実施し関係各位に情報提供した場合 (1月につき1回限り算定可能)		500円	50円	100円	150円
介護職員等処遇改善加算	厚生労働省が定める基準に適合している介護職員の賃金の改善等を実施している場合		(Ⅱイ)24.6% 加減算後の総報酬単位数に上記の加算率を乗じる			
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		基準に適合していない場合に所定単位数の1%を減算				

※サービス提供体制強化加算、認知症専門ケア加算は基準に適合している場合に、それぞれ1つを算定できます。

(3) 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。

(4) 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. 地域との連携

(1) 当事業所はサービスの提供にあたって、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します。

(2) 介護・医療連携推進会議の開催は、おおむね6か月に1回以上とします。

(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、

市職員、地域包括支援センターの職員、有識者等とします。

(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、当該記録を公表します。

7. 指定訪問看護事業所との連携

当事業所は、連携する指定訪問看護事業所との協定に基づき、以下の事項について協力を得るものとします。

(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) 介護・医療連携推進会議への参加 (4) その他必要な指導及び助言

8. 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。定期巡回・随時対応型訪問介護看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にご相談ください。

(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)と認定された場合

(ウ) 利用者が死亡した場合

9. 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計画作成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・苦情及び虐待防止の担当窓口

担 当	渡邊 明夏	連絡先	0238(38)7030
-----	-------	-----	--------------

・計画作成責任者

氏 名	渡邊 明夏	連絡先	0238(38)7030
-----	-------	-----	--------------

受付日時	月曜から金曜日・午前8時30分から午後5時30分(但し12/29～1/3を除く)
------	--

10. 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。

1 1. 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。

1 2. 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します。

1 3. 衛生管理等について

(1) 事業所は、職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。

1 4. 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

1 5. 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	医療機関名称	
	氏 名	
	電 話 番 号	
ご 家 族	住 所	
	氏 名	
	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	
緊急時連絡先	定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所 ケアセンターなごみ 8:30～17:30 連絡先：0238（38）7030 上記以外の時間帯 連絡先：090（8257）2427	