

在宅ケアステーションたんぽぽ 訪問介護運営規程（新）

（事業の目的）

第1条 愛媛医療生活協同組合(以下「事業者」という)が開設する在宅ケアステーションたんぽぽ（以下「事業所」という）が行う訪問介護事業（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に対し、適正な訪問介護を提供することを目的とする。

（運営の方針）

第2条

1. 事業所の訪問介護員等は、要介護者等の尊厳を保持し、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. 事業の実施に当たっては、関係市町、地域の保健・医療・福祉サービス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。

（事業所の名称及び住所）

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 在宅ケアステーションたんぽぽ
2. 所在地 愛媛県松山市来住町1091-1

（従業者の職種、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 常勤介護福祉士
管理者は、事業所の従業者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（内1名は管理者と兼任）
サービス提供責任者は、事業所に対する訪問介護の利用の申込みに係る調整、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い、訪問介護に当たる。
3. 訪問介護員等 介護福祉士 8名以上
訪問介護員等は、訪問介護の提供に当たる。

（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 月曜日から土曜日までとする。ただし、国民の祝日・休日、8月15日12月30日から1月3日までを除く。
2. 営業時間 午前9時～から午後5時までとする。ただし、土曜日は午前9時から午後1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。

（訪問介護の内容及び利用料等）

第6条

1. 訪問介護の内容は次のとおりとする。
 - ① 身体介護：入浴、食事、排泄、着衣着脱、おむつ交換、洗髪、爪切り、口腔ケア等
 - ② 生活援助：掃除、洗濯、買物、調理などの家事全般
2. 訪問介護は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて訪問介護の目標と具体的なサービスの内容を記載した訪問介護計画を作成し、その内容について利用者又は家族に対し説明を行い、利用者の同意を得て、訪問介護計画に基づき利用者が日常生活を行うのに必要な

援助を行う。

3. 訪問介護を提供した際には、サービスの提供記録へ提供日、内容等を記載する。

(通常の事業の実施地域)

第7条 通常事業の実施地域は、松山市（島嶼部除く）、伊予郡砥部町、伊予郡松前町、伊予市、東温市、喜多郡内子町の区域とする。

(利用料など)

第8条

1. 訪問介護を提供した場合、所定の基本料金を徴収するものとする。但し、法定代理受領サービスであるときは、その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。
2. 第7条に規定した通常の事業の実施地域を越えて行う訪問介護に要した交通費については、その実費を徴収する。車を利用の場合は、次の額を徴収する。
 - ① 通常の事業の実施地域を越えた地点から、片道おおむね30キロメートル未満1000円
 - ② 通常の事業の実施地域を越えた地点から、片道おおむね30キロメートル以上2000円
3. 前2項の費用の支払を受ける場合には、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、支払いに同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けることとする。
4. キャンセル料 料金の詳細については、重要事項説明書に記載している。

(緊急時における対応方法)

第9条 訪問介護員等は、訪問介護を実施中に、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。主治医等への連絡が困難な場合には、緊急搬送等の必要な処置を講ずる。

(事故発生時における対応方法)

第10条 訪問介護を実施中に、事故が発生した場合は、主治医・家族・予防介護支援事業所・市町村等への必要な報告を行なうとともに、速やかに適切な措置を講ずるものとする。また、賠償すべき事故については、損害賠償を行う。

(虐待防止に関する事項)

第11条

当事業者は、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 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、その結果について従業者に周知徹底を図る。
- ② 虐待防止のための指針の整備
- ③ 従業者に対し虐待を防止するための定期的な研修の実施
- ④ ①②③に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。
- ⑤ 訪問介護での提供中に、当該事業所従業者又は養護者（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に通報するものとする。

(感染症対策の強化)

第12条

1. 事業者は従業者の清潔の保持及び健康状態の管理並びに本事業所の設備及び備品等において衛生的な管理に努める。

2. 事業者は、感染症の予防及びまん延防止のため次の措置を講じる。

- ①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を概ね6か月に1回以上開催し、その結果について、従業員に周知徹底を図る。
- ②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従業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年1回定期的に実施する。

(業務継続計画の策定等)

第13条

1. 事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する本サービスの提供を継続的に実施するための計画、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。
2. 事業者は、従業員に対し、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年に1回定期的に実施する。
3. 事業者は、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。

(ハラスメント対策の強化)

第14条

事業者は適切な訪問介護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る。またカスタマーハラスメント(利用者やその家族などからの著しい迷惑行為)の防止に取り組む。ハラスメントがなされた場合、当該従事者ないし事業所が利用者へサービス提供することができなくなり、契約解除を行う場合がある。

(サービスの提供記録の記載・保存)

第15条 訪問介護を提供した際には、その提供日及び内容、当該訪問介護について、利用者に代わって支払を受ける介護報酬の額、その他必要な記録を所定の書面に記載し、その完結の日から5年間保管する。

(その他運営についての留意事項)

第16条

1. 事業者は、社会的使命を充分認識し、訪問介護員等の質的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し、また業務体制を整備する。
 - ① 採用時研修 採用後3ヶ月以内
 - ② 継続研修 年1回
2. 従業員は、利用者やその家族に、福祉サービスや各種社会資源の活用、利用方法などの情報提供や手続きなどへの援助を惜しまない。
3. 利用者には、事業者の施設であることを説明した上で利用してもらう。
4. 従業員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。
5. 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を保持させるため、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。また、この旨を書面(誓約書)上で確認する。
6. この規定に定める事項の外、運営に関する重要事項は事業者が定めるものとする。

附則 この規定は、令和５年１月１日から施行する。
附則 この規定は、令和６年４月１日から施行する。
附則 この規定は、令和６年８月１日から施行する。
附則 この規定は、令和６年８月１日から施行する。
附則 この規定は、令和６年８月１日から施行する。
附則 この規定は、令和６年８月１日から施行する。
附則 この規程は、令和７年５月２０日から施行する。

緊急時の対応及び利用者からの苦情を処理するために講ずる処置の概要

事業所又は施設名	在宅ケアステーションたんぽぽ
申請するサービス種類	訪問介護事業

- 1 利用者の病状に急変その他の緊急事態、困ったことが生じたときに対応できるように、24時間電話連絡体制をとり、訪問介護等の上、下記処置を講じる。
 - ・速やかに主治医（かかりつけの医療機関）に連絡し、適切な処置を行う。
 - ・主治医への連絡が困難な場合は、救急搬入等の処置を講じる。上記について、利用者・家族へ文書で説明し了解をとっておく。
- 2 利用者からの相談又は苦情等に対応するために以下のように窓口（連絡先）、担当者の設置を行う。
 - ・在宅ケアステーションたんぽぽ（電話＝089-955-7336） 担当（管理者）
 - ・愛媛医療生活協同組合本部（電話＝089-990-8820） 担当（本部職員）
 - ・愛媛医療生活協同組合院所委員会（電話＝089-976-5638） 担当（非常勤理事）
- 3 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順
 - ・苦情処理責任者は、管理者とする。訪問介護員等は、苦情が寄せられた時や問題が発生したときには、速やかに管理者へ報告を行うものとする。
 - ・下記の場合には管理者は職員会議及び関係会議へ速やかに報告するとともに、問題の把握及び改善策を検討・実施し、その結果についても関係会議及び関係者に報告を行う。
 - 市町職員からの質問や照会があった場合
 - 利用者からの苦情があった場合
 - 市町からの指導又は助言があった場合
 - サービス事業者などから苦情があった場合
 - ・虹の箱に投書があった場合には、管理者は問題の把握および改善策を講じるとともに、結果について院所利用委員会及び投書者に報告を行う。
- 4 苦情があったサービス事業者等に対する対応について
 - ・たんぽぽの管理者は、訪問等によって問題を把握するとともに、利用者・市町その他関係者との調整をはかりながら、問題の解決にあたる。
 - ・対応結果については、苦情があったサービス事業者へ文書で返答を行う。
- 5 その他
 - ・研修・カンファレンスを実施し、問題発生の予防及び対応力量の向上に努める。
- 6 この規定に定める事項の他、運営に関する重要事項は、事業者が定めるものとする。

附 則 この規程は、令和 6 年 11 月 1 日から施行する。

関係市町・民間の保健、医療、福祉サービスとの連携について

在宅ケアステーションたんぽぽ

1) 市町との連携：

松山市、その他市町の関係各課と、訪問介護に関する情報を提供、交換し、利用者の実態に則した支援ができるように、市町からの指導のもと、連携、ネットワークづくりに努め、円滑に事業をすすめる。

2) サービス提供主体との連携：

松山市及びその他市町と協議調整しながら、家族・地域住民との結びつきを大切に、福祉施設、社会福祉協議会、民生委員、在宅支援事業者、ボランティアグループなどと緊密な連携をとり事業をすすめる。

3) 主治医との連携：

主治医からの指示や在宅介護支援計画に基づいて訪問介護を実施する中で、情報交換、調整を行い、相互理解を深め円滑に事業をすすめる。