

サンキ・ウエルビィ介護センター佐伯

居宅介護支援事業運営規程

(事業の目的)

第1条 サンキ・ウエルビィ株式会社（以下「事業者」という。）が開設する、サンキ・ウエルビィ介護センター佐伯（以下「事業所」という。）が行う指定居宅介護支援事業（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決め、事業所の指定居宅介護支援（以下「居宅介護支援」という。）の提供に当たる介護支援専門員が、居宅において要介護状態にある者（以下「利用者」という。）に対し、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とする。

(運営の方針)

第2条 事業者は、地域との結び付きを重視し、地域包括支援センター、老人介護支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、指定介護予防支援事業者、指定居宅サービス事業者、指定介護予防サービス事業者、保健医療サービス、福祉サービス、介護保険施設等及び関係市町との密接な連携を図りつつ、利用者の心身の状況、その置かれている環境及び希望の把握に努め、利用者が可能な限りその居宅において、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、利用者の選択に基づき適切な保健医療サービス及び福祉サービスが多様な事業者から、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して、指定居宅介護支援を行うものとする。

- 2 事業者は、指定居宅介護支援の提供に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、利用者に提供される指定居宅サービス等が特定の種類又は特定の居宅サービス事業者に偏することのないよう、公正中立に行うものとする。
- 3 前各項に定めるものの他、介護保険法、厚生労働省令で定める指定基準、その他関係法令を遵守し、事業を実施するものとする。
- 4 事業者は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講ずる。

(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 サンキ・ウエルビィ介護センター佐伯
- (2) 所在地 広島県広島市佐伯区城山一丁目3番8-1号

(事業所の従業者の体制)

第4条 事業所における従業者の体制の内容は、次のとおりとする。

- (1) 管理者 1名
管理者は、事業所の介護支援専門員その他の従業者の管理、指定居宅介護支援の利用の申込みに係る調整、業務の実施状況の把握、その他の管理を一元的に行うものとする。また、法令等に規定されている事業の実施に関して遵守すべき事項についての指揮命令を行うものとする。
- (2) 介護支援専門員 3名
介護支援専門員は、指定居宅介護支援の提供に当たる。なお、介護支援専門員は、「介護保険法施行規則（平成11年厚生省令第36号）」に規定する介護支援専門員実務研修を修了した有資格者とし、その員数の標準は、利用者の数が35又はその端数を増すごとに1人とする。
- (3) 事務職員 1名以上
事務職員は、事業の実施に当たって必要な事務を行うものとする。

(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、以下のとおりとする。

(1) 営業日 月曜日から金曜日

(祝日、8月13日～8月15日、12月30日～1月3日を除く)

(2) 営業時間 8時30分から17時30分

注1) 営業日及び営業時間以外に相談又は打ち合わせ等がある場合には、担当の介護支援専門員に事前確認を必要とする。電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。

(指定居宅介護支援の提供および内容)

第6条 指定居宅介護支援は、事業所に勤務する介護保険法上の介護支援専門員により提供するものとする。

2 事業所の管理者は、次の各号に定める事項を介護支援専門員に担当させ、利用者の居宅サービス計画の作成を支援するものとする。

(1) 介護支援専門員は、利用者の居宅を訪問し利用者及びその家族等に面接して、利用者について、その有する能力、その置かれている環境等から、利用者が抱えている問題点を明らかにし、利用者が自立した日常生活を営むことができるように支援する上で解決すべき課題を把握、分析（以下「アセスメント」という。）するものとする。

(2) 介護支援専門員は、利用者による居宅サービスの選択に資するよう、地域における居宅サービス事業者等から提供される居宅サービスの内容、居宅サービス利用料金等の情報を適正に利用者又はその家族に提供するものとする。

(3) 介護支援専門員は、利用者の希望や心身の状況等を考慮し、居宅サービスの目標とその達成時期、サービスの種類、内容、利用料金等居宅サービスを提供する上での留意点等を踏まえた居宅サービス計画の原案を作成するものとする。

(4) 介護支援専門員は、居宅サービス事業者や利用者及び家族を交えて、意見交換することにより、居宅サービス計画の原案の調整をするものとする。

(5) 介護支援専門員は、利用者及びその家族に対し、居宅サービス計画を説明し、利用者の希望や心身の状況に沿っているかについて確認し、利用者又はその家族から同意を得るものとする。

3 介護支援専門員は、居宅サービス計画を新規に作成した場合及び利用者が要介護更新認定、要介護状態区分の変更認定を受けた場合については、原則としてサービス担当者会議を必ず開催するものとする。但し、サービス担当者会議を開催しないことについて、やむを得ない理由がある場合については、担当者に対する照会等により、各サービス担当者より専門的な意見を求めるものとする。

4 介護支援専門員は、サービス担当者会議を通じて、他のサービス担当者と利用者の状況等の情報を共有するものとする。

5 介護支援専門員は、居宅サービス開始後、居宅サービス計画の実施状況の把握（以下「モニタリング」という。）を行なうものとする。介護支援専門員は、特段の事情のない限り、少なくとも月1回、利用者宅を訪問し、利用者と面接するものとする。また、少なくとも月1回は、モニタリングの結果を記録するものとする。

利用者の心身の状況が安定している場合には、同意を得たうえでテレビ電話装置その他の情報通信機器を活用したモニタリングを行うことがある。

6 介護支援専門員は、要介護認定を受けていた利用者が、要支援認定を受けた場合には、指定介護予防支援事業者と利用者に係る必要な情報を提供する等の連携を図るものとする。

7 介護支援専門員は、利用者が要介護認定等の変更申請及び状態の変化に伴う区分変更の申請を円滑に行えるよう支援するものとする。

- 8 介護支援専門員は、利用者が介護保険施設等への入所等を希望している場合には、利用者に介護保険施設等の紹介その他の支援を行う。また、利用者が医療サービスの利用を希望している場合には、利用者の同意を得て、主治医の意見を求めるものとする。

(利用料その他費用の額)

- 第7条** 指定居宅介護支援を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣の定める基準による額（介護報酬告示上の単位数により算定した額）とし、当該指定居宅介護支援が法定代理受領サービスであるときは、利用者から直接利用料の支払いを受けない。ただし、給付制限等を受けて法定代理受領ができない場合は、利用者から受領するものとする。
- 2 利用者の選定により第8条の通常の事業の実施地域を越えて行う指定居宅介護支援に要した交通費は、利用者からその実費の支払いを受けることができる。受領する実費は、事業所と利用者宅までの標準的な訪問経路のうち、サービス提供地域以外の区間での公共交通機関利用実費とする。なお、自動車を使用した場合の交通費は、通常の事業実施地域以外での自動車走行時の経費〔19円/km〕（別途消費税）、有料道路代、通行料として受領する。
- 3 前各項の規定による費用の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書を交付して説明を行い、その同意を得ることとする。
- 4 利用料等の支払いを受けたときは、利用者又はその家族に対し、利用料とその他費用（個別の費用ごとに区分）について記載した領収証を交付する。

(通常の事業の実施地域)

- 第8条** 通常の事業の実施地域は、広島市（似島町、宇品町、旧湯来町を除く）、廿日市市（旧佐伯町、旧吉和村、旧宮島町を除く）とする。

(事業者及び介護支援専門員の義務)

- 第9条** 事業者及び介護支援専門員は、指定居宅介護支援の提供に当って利用者の生命、身体及び財産の安全に配慮する。
- 2 事業者は、介護支援専門員の清潔保持及び健康状態について必要な管理に努める。
- 3 指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ、居宅サービス計画が条例等に規定する基本方針及び利用者の希望に基づき作成されるものであり、利用者は複数の指定居宅サービス事業者等を紹介すること及び当該事業所をケアプランに位置づけた理由等を求めることができることについて説明を行ない、理解を得るものとする。
- 4 事業者は、ケアマネジメントの公正中立性の確保を図る観点から、前6カ月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合および各サービスごとの同一事業者によって提供されたものの割合について利用者に説明を行ない、介護サービス情報公表制度において公表をするものとする。
- 5 指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、利用者について、病院等に入院する必要が生じた場合には、利用者に係る介護支援専門員の氏名及び連絡先を病院等に伝えることを求めるものとする。
- 6 指定居宅サービス事業者等から利用者に係る情報の提供を受けたときその他必要と認めるときは、利用者の服薬状況、口腔機能その他の利用者の心身又は生活の状況に係る情報のうち必要と認めるものを、利用者の同意を得て主治の医師若しくは歯科医師又は薬剤師に提供する。
- 7 居宅サービス計画に厚生労働大臣が定める回数以上の訪問介護を位置付ける場合は、その利用の妥当性を検討し、居宅サービス計画に訪問介護が必要な理由を記載するとともに、居宅サービス計画を市町村に提出する。
- 8 居宅サービス計画に医療サービスを位置付けるには、主治の医師等の指示が必要であり、予め利用者の同意を得て、主治の医師等に意見を求めるものとする。また、その内容を居宅介護支援経過等に記録するものとする。その場合、居宅サービス計画を作成した際には、

居宅サービス計画を主治の医師等に交付するものとする。

(緊急時、事故発生時等における対応方法)

第10条 従業者は、利用者に病状の急変その他緊急対応の必要が生じた場合は、速やかに救急隊、主治医に連絡する等の措置を講じるとともに、事業所の管理者に報告するものとする。

2 事業者は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合には、事業所所在地の市町、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じるものとする。

3 事業者は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録するものとする。

4 事業者は、利用者に対する指定居宅介護支援等の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行うものとする。

(秘密の保持)

第11条 事業所の従業者が業務上知り得た利用者及びその家族の秘密は、正当な理由なく第三者に漏らしてはならないものとする。なお、この守秘義務は、当該従業者の退職後も同様とする。

2 事業者は、事業所の従業者であった者が、正当な理由なくその業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう、必要な措置を講じるものとする。

3 事業所は、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は、利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合はその家族の同意を、あらかじめ文書により得るものとする。

4 事業者は、利用者及びその家族の個人情報に関して、利用者から開示又は訂正の要求がある場合には、開示又は訂正するものとする。

(虐待の防止のための措置に関する事項)

第12条 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の選定

(2) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。

(3) 虐待防止の指針を整備し、必要に応じて見直しを行なう。

(4) 従業者に対する虐待の防止を啓発、普及するための研修の実施

(5) その他虐待防止のために必要な措置

2 事業者は、当該事業所の従業者又は養護者（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、これを市町に通報する。

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。

(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に支援を行う。

(職場におけるハラスメントの防止)

第14条 事業者は、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従業者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ずる。

2 カスタマーハラスメントについても前項と同様に必要な措置を講ずる。

(苦情処理)

第15条 事業者は、指定居宅介護支援の提供に対する利用者又はその家族からの苦情に迅速

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等必要な措置を講じるものとする。

- 2 事業者は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録するものとする。
- 3 事業者は、提供した指定居宅介護支援に関し、市町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該市町の職員からの質問若しくは照会に応じ、利用者からの苦情に関して市町が行う調査に協力するとともに、市町から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。
- 4 事業者は、市町からの求めがあった場合には、前項の記録の改善内容を市町に報告するものとする。
- 5 介護支援専門員は、自らが居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス又は指定地域密着型サービスに対する苦情の国民健康保険団体連合会への申し立てに関して、利用者に対し必要な援助を行うものとする。
- 6 事業者は、提供した居宅介護支援に係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調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。
- 7 事業者は、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。

(衛生管理)

第16条 事業者は、介護支援専門員等の清潔の保持及び健康状態について必要な管理を行うとともに、設備及び備品等について衛生的な管理に努めるものとする。

- 2 事業者は、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、次の各号に掲げる措置を講ずる。
 - (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) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備し、必要に応じて見直しを行う。
 - (3) 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及び訓練を定期的に実施する。
 - (4) その他感染症の予防及びまん延の防止のために必要な措置。

(業務継続計画の策定等)

第17条 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ずる。

- 2 事業者は、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ものとする。

(その他運営についての重要事項)

第18条 事業者は、介護支援専門員の質的向上を図るため、研修の機会を次のとおり設けるものとし、その業務体制を整備する。

- (1) 採用時研修 採用後1ヶ月以内
- (2) 継続研修 年1回以上
- 2 事業者は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録並びに利用者に対する指定居宅介護支援に関する次に掲げる記録を整備し、その完結の日から5年間保存する。また、利用者の請求に応じて居宅サービス計画及びその実施状況に関する書類を交付するものとする。
 - (1) 居宅サービス事業者等との連絡調整に関する記録

- (2) 個々の利用者ごとに次に掲げる事項を記載した居宅介護支援台帳
 - 1) 居宅サービス計画
 - 2) アセスメント結果の記録
 - 3) サービス担当者会議等の記録
 - 4) モニタリングの結果の記録
 - (3) 市町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採った処置の記録
 - (6) 勤務の体制等の記録
 - (7) 介護給付及び利用料などに関する請求及び受領等の記録
- 3 この規程に定める事項のほか、事業の運営に関する重要事項は、事業者と事業所の管理者との協議に基づいて決定するものとする。

附則

この規程は、平成23年10月 1日から施行する。

平成24年	4月	1日から改正する。
平成24年	8月15日	から改正する。
平成24年	10月	1日から改正する。
平成25年	9月	1日から改正する。
平成26年	4月	1日から改正する。
平成26年	4月16日	から改正する。
平成27年	4月	1日から改正する。
平成27年	7月	1日から改正する。
平成29年	9月	1日から改正する。
平成30年	4月	1日から改正する。
平成30年	6月	1日から改正する。
平成30年	12月15日	から改正する。
令和 2年	4月	1日から改正する。
令和 3年	4月	1日から改正する。
令和 3年	8月	1日から改正する。
令和 4年	2月15日	から改正する。
令和 4年	4月	1日から改正する。
令和 4年	7月	1日から改正する。
令和 5年	4月	1日から改正する。
令和 5年	7月	1日から改正する。
令和 6年	4月	1日から改正する。
令和 6年	6月	1日から改正する。

サンキ・ウエルビィ介護センター佐伯

訪問介護事業運営規程

(事業の目的)

第1条 サンキ・ウエルビィ株式会社（以下「事業者」という。）が開設する、サンキ・ウエルビィ介護センター佐伯（以下「事業所」という。）が行なう指定訪問介護事業（以下「事業」という。）の指定訪問介護（以下「訪問介護」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、事業所の従業者が、居宅において要介護状態にある者（以下「利用者」という。）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 事業者は、地域との結びつきを重視し、居宅介護支援事業者、他の居宅サービス事業者、保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者及び関係市町との密接な連携を図りつつ、利用者の心身の状況、その置かれている環境及び希望等の把握に努め、利用者が可能な限りその居宅において、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、排せつ、食事等の介護その他日常生活上の援助を行なうものとする。

2 事業の実施に当たっては、事業所の訪問介護員等によってのみ行なうものとし、第三者への委託は行わないものとする。

3 前各項に定めるものの他、介護保険法、厚生労働省令で定める指定基準、その他関係法令を遵守し、事業を実施するものとする。

4 事業者は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講ずる。

(事業所の名称等)

第3条 事業を行なう事業所の名称及び所在地は、次の通りとする。

(2) 名 称 サンキ・ウエルビィ介護センター佐伯

(2) 所在地 広島県広島市佐伯区城山一丁目3番8-1号

(事業所の従業者の職種、員数及び職務の内容)

第4条 事業所の従業者の職種、員数及び職務の内容は次の通りとする。

(1) 管理者 1名

管理者は、事業所の従業者及び業務の管理を一元的に行なうものとする。また、法令等に規定されている事業の実施に関して遵守すべき事項についての指揮命令を行なうものとする。

(2) サービス提供責任者 3名以上

サービス提供責任者は、事業所に対する訪問介護の利用申込みに係る調整、利用者の状態・意向の把握、訪問介護員等に対する利用者情報の伝達・技術指導、サービス内容の管理、訪問介護計画の作成及び居宅介護支援事業者との連携を行なうものとする。

(3) 訪問介護員等 15名以上

訪問介護員等は、事業所の介護福祉士等の資格を有する者であって、訪問介護の提供に当たるとともに、利用者の状況をサービス提供責任者に対して報告するものとする。

(4) 事務職員 1名以上

事務職員は、事業の実施に当たって必要な事務を行なうものとする。

(営業日及び営業時間)

第5条 事業所の営業日、営業時間及びサービス提供時間は、次の通りとする。

(1) 営業日 月曜日から金曜日

(祝日、8月13日～8月15日、12月30日～1月3日を除く)

(2) 営業時間 8時30分から17時30分

注) 緊急の場合は、電話等により管理者・サービス提供責任者と24時間常時連絡が可能な体制を取るものとする。

(3) サービス提供時間 年中無休24時間

注) サービス提供時間については、事前に居宅介護支援事業者等により計画された居宅サービス計画に基づくものとし、原則として緊急に依頼された訪問介護は行なわないものとする。

但し緊急の場合、利用者やその家族等からの要請を受け、居宅介護支援事業者と連携を図り、必要と認めた場合は、この限りではない。

(事業の内容)

第6条 この事業所は、介護保険法令に定める下記のサービス行為区分の中から、居宅サービス計画に基づき、指定された時間帯に、選択された訪問介護を提供するものとする。

(1) 身体介護

利用者の身体に直接接触して行なう介助サービス、利用者の日常生活動作能力や意欲向上のために利用者と共に行なう自立支援のためのサービス、その他専門的知識・技術をもって行なう利用者の日常生活上・社会生活上のためのサービスをいう。

(排せつ介助、食事介助、特段の専門的配慮をもって行なう調理、清拭、部分浴・全身浴の介助、洗面等の介助、日常的な行為としての身体整容、更衣介助、体位変換、移乗・移動介助、通院・外出介助、起床・就寝介助、服薬介助、自立支援のための見守りの援助等)

(2) 生活援助

身体介護以外の訪問介護であって、掃除、洗濯、調理等の日常生活上の援助であり、利用者が単身、家族が障害・疾病等のため、本人や家族が家事を行なうことが困難な場合に行なわれるものをいう。但し、直接、本人の日常生活の援助に属しないと判断される行為は含まれないものとする。

(掃除、洗濯、ベッドメイク、衣類の整理・被服の補修、一般的な調理、配下膳、買い物・薬の受け取り等)

(訪問介護計画)

第7条 サービス提供責任者は、利用者の心身及び生活の状況を調査し、利用者及びその家族と協議して訪問介護計画を作成するものとする。但し、居宅サービス計画が作成されている場合には、当該居宅サービス計画に基づくものとする。

- 2 サービス提供責任者は、訪問介護計画の作成にあたり、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、同意を得るとともに、作成した訪問介護計画を利用者に交付するものとする。
- 3 事業者は、訪問介護計画に沿って計画的にサービスを提供するものとする。
- 4 事業者は、利用者の要望等により、訪問介護計画の変更又は中止の必要がある場合は、状況調査等を踏まえ協議し、医師又は居宅介護支援事業者の助言及び指導等に基づいて、訪問介護計画を変更又は中止するものとする。

(サービス提供の記録)

第8条 事業者は、訪問介護を提供した際には、その提供日及び内容、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又はこれに準ずる書面に記載するものとする。

- 2 事業者は、訪問介護を提供した際には、具体的に実施したサービス内容等を記録し、利用者又はその家族による確認を受けるものとする。

(利用料その他費用の額)

第9条 訪問介護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の額（介護報酬告示上の額）とし、訪問介護が法定代理受領サービスであるときは、原則として、利用者の負担割合証により割合を確認し利用者から受領するものとする。法定代理受領以外の利用料については、厚生労働大臣が定める基準の額（介護報酬告示上の額）全額とする。なお、当該利用料の額は、事業所の見やすい場所に掲示するものとする。

- 2 利用者との契約の有効期間中、介護保険法その他関係法令の改正により、利用料金又は利用者負担額の改定が必要となった場合には、改定後の金額を適用するものとする。この場合、事業者は、法令改正後速やかに利用者に対し、改定の施行時期及び改定後の金額を通知するものとする。
- 3 利用者の選定により第10条の通常の事業の実施地域を越えて行なう訪問介護に要した交通費は、利用者からその実費の支払いを受けることができるものとする。受領する実費は、事業所と利用者宅までの標準的な訪問経路のうちで、通常の事業の実施地域以外の区間での公共交通機関利用実費とする。なお、自動車を使用した場合の交通費は、通常の事業実施地域以外での自動車走行時の経費〔19円／km〕（別途消費税）、有料道路代、通行料として受領する。
- 4 買い物や通院・外出介助等を利用する際に係る交通費は、原則として利用者から支払いを受けることができるものとする。当該費用は同乗する事業所の訪問介護員等分を含む公共交通機関利用実費とし、片道のみのサービスの提供であっても、往復における訪問介護員等分の交通費を利用者に負担いただくものとする。
- 5 利用者の都合により、申し出なくキャンセルされた場合又はサービス実施予定の当日にキャンセルの申し出があったときは、キャンセル料として600円を受領することができるものとする。但し、利用者の容態の急変等必要且つやむを得ない事情がある場合には、キャンセル料は請求しないものとする。
- 6 前各項の規定による費用の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書を交付して説明を行ない、その同意を得るものとする。
- 7 利用料等の支払いを受けたときは、利用者又はその家族に対し、利用料とその他費用（個別の費用ごとに区分）について記載した領収証を交付するものとする。

(通常の事業の実施地域)

第10条 通常の事業の実施地域は、広島市（宇品町、似島町、湯来町は除く）、廿日市市（旧廿日市市、大野町）の区域とする。

(緊急時の対応方法)

第11条 訪問介護員等は、訪問介護を提供中に、利用者の病状に急変が生じた場合その他必要な場合には、速やかに救急隊、主治医に連絡する等の必要な措置を講じるとともに、事業所の管理者に報告するものとする。

(事故発生時の対応)

第12条 事業所は、訪問介護の提供により事故が発生した場合は、事業所が住所を有する市町、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行なうとともに、必要な措置を講じるものとする。

2 事業者は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録するものとする。

3 事業者は、利用者に対する訪問介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行なうものとする。

(秘密の保持)

第13条 事業所の従業者が業務上知り得た利用者及びその家族の秘密は、正当な理由なく第三者に漏らしてはならないものとする。なお、この守秘義務は、当該従業者退職後及び契約終了後も同様とする。

2 事業者は、事業所の従業者であった者が、正当な理由なくその業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないように、必要な措置を講じるものとする。

3 事業者は、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は、利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合はその家族の同意を、予め文書により得るものとする。

4 事業者は、利用者及びその家族の個人情報に関して、利用者から開示又は訂正の要求がある場合には、開示又は訂正するものとする。

(虐待の防止のための措置に関する事項)

第14条 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の設置

(2) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。

(3) 虐待防止の指針を整備し、必要に応じて見直しを行なう。

(4) 従業者に対する虐待の防止を啓発、普及するための研修の実施

(5) その他虐待防止のために必要な措置

2 事業者は、当該事業所の従業者又は養護者（日常的に世話をしている家族、親族、同居人等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、これを市町に通報する。また、利用者に対する虐待の早期発見のため、行政が行なう調査等に協力する。

(成年後見制度の活用支援)

第15条 事業者は、利用者と適正な契約手続等を行なうため、必要に応じ、成年後見制度の利用方法や関係機関の紹介等、成年後見制度を活用できるように支援を行な

う。

(職場におけるハラスメントの防止)

第16条 事業者は、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従業者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ずる。

2 カスタマーハラスメントについても前項と同様に必要な措置を講ずる。

(苦情処理)

第17条 事業者は、訪問介護の提供に対する利用者又はその家族からの苦情に迅速且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他必要な措置を講じるものとする。

2 事業者は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録するものとする。

3 事業者は、提供した訪問介護に関し、市町が行なう文書その他の物件の提出若しくは提示の求め、又は当該市町の職員からの質問若しくは照会に応じ、利用者からの苦情に関して市町が行なう調査に協力するとともに、指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行なうものとする。

4 事業者は、市町からの求めがあった場合には、前項の記録の内容を市町に報告するものとする。

5 事業者は、提供した訪問介護に係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なう調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行なうものとする。

6 事業者は、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。

(衛生管理)

第18条 事業者は、訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について必要な管理を行なうとともに、設備及び備品等について衛生的な管理に努めるものとする。

2 事業者は、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、次の各号に掲げる措置を講ずる。

(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定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。

(2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備し、必要に応じて見直しを行う。

(3) 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及び訓練を定期的実施する。

(4) その他感染症の予防及びまん延の防止のために必要な措置。

(業務継続計画の策定等)

第19条 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ずる。

2 事業者は、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ものとする。

(その他運営について重要事項)

第20条 事業者は、訪問介護員等の質的向上を図るため、研修の機会を以下の通り設けるものとし、また、その業務体制を整備するものとする。

(1) 採用時研修 採用後1ヶ月以内

(2) 継続研修 年1回以上

- 2 事業者は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録並びに訪問介護の提供に関する次に掲げる記録を整備し、その完結の日から5年間保存する。また、次の(1)及び(2)に限り、利用者若しくはその連帯保証人の請求に応じて、これを開示し、又はその複写物を交付するものとする。

(1) 訪問介護計画書

(2) 提供したサービスの内容等の記録

(3) 市町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採った処置の記録

(6) 勤務の体制等の記録

(7) 介護給付及び利用料等に関する請求及び受領等の記録

- 3 この規程に定める事項のほか、事業の運営に関する重要事項は、事業者と事業所の管理者との協議に基づいて決定するものとする。

附則

この規程は、平成22年 4月 1日から施行する。

平成22年 6月 1日から改正する。

平成22年10月 1日から改正する。

平成23年 4月 1日から改正する。

平成23年 7月 1日から改正する。

平成23年 9月 1日から改正する。

平成24年 9月 1日から改正する。

平成25年 8月 1日から改正する。

平成25年 9月 1日から改正する。

平成26年 4月 1日から改正する。

平成26年 5月 1日から改正する。

平成26年 5月10日から改正する。

平成26年 6月 1日から改正する。

平成26年 7月16日から改正する。

平成27年 5月 1日から改正する。

平成27年 8月 1日から改正する。

平成27年10月 1日から改正する。

平成28年 2月 1日から改正する。

平成28年 4月 1日から改正する。

平成28年	12月	1日から改正する。
平成29年	4月	1日から改正する。
平成29年	7月	1日から改正する。
平成29年	11月	1日から改正する。
平成29年	12月	1日から改正する。
平成30年	5月	1日から改正する。
平成30年	8月	1日から改正する。
令和元年	10月	1日から改正する。
令和3年	4月	1日から改正する。
令和4年	1月	20日から改正する。
令和4年	2月	20日から改正する。
令和5年	4月	1日から改正する。
令和6年	4月	1日から改正する。