

プレストコート麻生栗木台 訪問介護事業所 運営規程

(事業の目的)

第1条

本規程は、株式会社プレスト・ケアが運営する「プレストコート麻生栗木台 訪問介護事業所」(以下「事業所」という。)が行う指定訪問介護事業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介護職員初任者研修修了者等(以下「訪問介護員等」という。)が、居宅事業において要介護状態にある高齢者等(以下「利用者」という。)に対し、適正な指定訪問介護を提供することを目的とする。

(運営方針)

第2条

- 1 当事業所の訪問介護員等は、要介護者の心身の特性を踏まえて、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、入浴、排せつ、食事の介護及び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、地域との結びつきを重視し、市町村、地域包括支援センター、老人介護支援センター、他の居宅サービス事業者その他の保健・医療・福祉サービスを提供する者、住民による自発的な活動によるサービスを含めた地域における様々な取り組みを行う者等と密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努める。

第3条 当事業所は、以下の基本方針に基づき、質の高い訪問介護サービスを提供し、利用者の生活の質の向上を目指す。

1 利用者の尊厳を尊重する

- ・利用者一人ひとりの人権を尊重し、その意思を最優先に考えたサービスを提供する。

2 利用者中心のサービス提供

- ・利用者の個別ニーズに応じたサービスを提供し、その生活を支援する。

3 安全で安心できるサービスの提供

- ・すべてのサービス提供において利用者の安全を最優先にし、安心できる環境を整備する。

4 地域社会との連携

- ・地域の医療機関や福祉機関と連携し、必要な支援を包括的に提供する。

5 職員の専門性と倫理の向上

- ・職員は常に高い専門性を維持し、倫理的な配慮をもってサービスを提供する。

(サービスの提供方法)

第4条 当事業所は、利用者の状態やニーズに基づき、以下の方法で訪問介護サービスを提供する。

1 個別支援計画の作成

- ・利用者のニーズを的確に把握するため、初回面談を行い、個別支援計画(ケアプラン)を作成する。
- ・支援計画は、利用者の希望や状態の変化に応じて柔軟に見直しを行い、定期的に評価を行う。

2 訪問介護の実施

- ・身体介護や生活援助を行う際には、事前に計画に従い、利用者を確認を行いながらサービスを提供する。
- ・サービス提供中は、利用者の状態を常を確認し、変化があった場合には速やかに対応する。

3 サービスの提供時間の調整

- ・サービス提供時間や頻度については、利用者の生活リズムや希望に応じて柔軟に調整する。
- ・必要に応じて、時間外サービスや休日の対応も検討し、利用者のニーズに応えるよう努める。

4 利用者との信頼関係の構築

- ・すべての職員が、利用者との信頼関係を築き、安心してサービスを受けられる環境を作る。
- ・サービス提供にあたっては、利用者の意思や希望を尊重し、コミュニケーションを密にする。

(利用者のニーズに基づく対応)

第5条 本事業所は、利用者一人ひとりのニーズを丁寧に把握し、それに基づいた柔軟な対応を行う。

1 ニーズの把握

- ・初回面談時に、利用者の生活状況、健康状態、希望などを詳細にヒアリングし、個別のニーズを明確にする。
- ・利用者の状態の変化や希望の変化を随時把握し、ケアプランを更新する。

2 個別支援計画の作成と更新

- ・利用者のニーズに基づいて、個別支援計画(ケアプラン)を作成し、その実施状況や効果を定期的に評価する。
- ・支援計画の見直しは、利用者やその家族と十分に相談しながら行い、最適な支援方法を検討する。

3 サービスの柔軟な提供

- ・利用者のニーズに応じて、サービス内容や提供方法を柔軟に調整する。
- ・必要に応じて、他の福祉サービスや医療機関との連携を強化し、総合的な支援を行う。

4 利用者からのフィードバックを活かす

- ・サービス提供中に利用者からの意見や要望を積極的に収集し、サービスの改善に役立てる。
- ・利用者満足度調査を定期的に実施し、その結果をもとにサービス内容を見直し、改善策を講じる。

5 苦情対応と問題解決

- ・利用者からの苦情や不満には迅速かつ丁寧に対応し、問題解決に努める。
- ・苦情対応については、管理者や責任者が中心となり、適切な対応策を検討し、必要な場合は改善策を実施する。

(事業所の名称等及び所在地)

第6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:プレストコート麻生栗木台 訪問介護事業所
- 2 所在地:川崎市麻生区栗木台 2 丁目 14-7

(職員の職種、員数、及び職務内容)

第7条 当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:1名

管理者は、当事業所の訪問介護員等の管理及び業務の管理を一元的に行う。

ただし、管理上支障がない場合は、当事業所の他の職務に従事し、又は同一敷地内にある他の事業所、施設等の職務に従事することができるものとする。

- 2 サービス提供責任者:1 名以上

サービス提供責任者は、当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:常勤換算方法により2.5名以上

訪問介護員等は、指定訪問介護の提供を行う。

(営業日及び営業時間)

第7条 当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:年中無休(月曜から日曜日)とする。
- 2 営業時間:9時～18時とする。
- 3 サービス提供時間:24時間とする。

(訪問介護の内容)

第8条 指定訪問介護の内容は次のとおりとする。

- 1 身体介護
- 2 生活援助

(通常の事業の実施地域)

第9条 通常の事業の実施地域は、川崎市麻生区とする。

(利用料等)

第10条

- 1 指定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によるものとし、当該指定訪問介護が法定代理受領サービスであるときは、利用者は支払うべき利用料の1割もしくは2割もしくは3割の額を負担する。詳細は別添の料金表のとおりとする。
- 2 通常の事業の実施地域の交通費は無料とする。通常の事業の実施地域を越えて行う指定訪問介護に要した交通費は、通常の事業の実施地域を越えてからの公共交通機関利用の実費を徴収する。
- 3 前項の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説明をし、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。

(緊急時等における対応方法)

第11条

- 1 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場合は、速やかに主治医に連絡する等の措置を講ずるとともに、管理者に報告する。
- 2 緊急時対応計画として、定期的な職員研修及び緊急連絡網の整備を実施する。災害時には、利用者の安全確保を最優先とし、避難誘導、必要な物資の確保、及び関係機関との連携を迅速に行う。

(事故発生の防止策及び事故発生時の対応方法)

第12条 当事業所は、安全かつ適切に、質の高いサービスを提供するために、サービスの安全性はもとより、職員の健康管理、事故防止に努め、当事業所の保全について計画的に取り組む。

- 1 当事業所は、利用者に事故が発生した場合には、速やかに市町村、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。
- 2 当事業所は、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。
- 3 当事業所は、利用者に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。

(虐待防止に関する事項)

第13条 当事業所は、事業所は、利用者に対する虐待を早期に発見して迅速かつ適切な対応を図るために、次の措置を講じるものとする。

- ・虐待の防止に関する責任者の選定
- ・成年後見制度の利用支援
- ・苦情解決体制の整備
- ・虐待の防止のための対策を検討する委員会(以下「虐待防止委員会」という。)の設置等に関すること。

1 虐待防止委員会の設置

- ・ 委員会の開催 年1回以上
- ・ 虐待の防止のための指針の整備
- ・ 虐待の防止のための研修の実施
- ・ 採用時研修 採用時
- ・ 継続研修 年1回以上

2 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者(利用者の家族等高齢者を現に養護する者)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するものとする。

※(別紙)虐待防止のための指針については別紙参照

(身体拘束等の禁止)

第14条 当事業所は、事業の実施に当たっては、利用者又は他の利用者の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為(以下「身体拘束等」という。)を行ってはならない。

1 当事業所は、やむを得ず身体拘束等を行う場合は、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その他の必要な事項を記録しなければならない。

2 事業所は、身体拘束等の適正化を図るため、次の措置を講じなければならない。

- ・ 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会の設置

(委員会の開催 年1回以上)

- ・ 身体拘束等の適正化のための指針の整備
- ・ 身体拘束等の適正化のための研修の実施
- ・ 採用時研修 採用後3カ月以内
- ・ 継続研修 年1回以上

※(別紙)身体拘束廃止に関する指針については別紙参照

(ハラスメントに関する事項)

第15条 事業所は、適切な指定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訪問介護員等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ものとする。

(苦情の対応方法)

第16条 当事業所は、利用者からの相談、苦情等に対する窓口を設置し、利用者の要望、苦情に対し、迅速に対応する。

- 1 提供したサービス等に関し、市町村が行う文書その他の物件の提供若しくは提示の求め又は当該

市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ及び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、当該指導又は助言に従って必要な改善を行う。

- 2 提供したサービス等に関する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。
- 3 提供したサービス等に関する利用者からの苦情に関して、市町村等が派遣する者が相談及び援助を行う事業その他の市町村が実施する事業に協力するよう努める。
- 4 当事業所は、社会福祉法第 83 条に規定する運営適正化委員会が同法第 85 条の規程により行う調査又は斡旋に協力するよう努める。

(個人情報管理の方法)

第17条

利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が作成した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとする。

(利用者の個人情報の取り扱いについては、その利用目的を示し、あらかじめ本人の同意を得て取り扱うものとし、個人情報保護法に精神に立って個人情報の管理等に努める。)

- 1 当事業所が得た利用者又はその家族の個人情報については、当事業所での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については必要に応じて利用者又はその家族の同意を得るものとする。
- 2 訪問介護員等は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。
- 3 訪問介護員等であった者に、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、訪問介護員等でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき内容の雇用契約を、訪問介護員等との間にて締結する。
- 4 個人情報管理の徹底のため、職員に対して毎年個人情報保護に関する研修を実施し、万が一漏洩等が発生した場合には速やかに対応する手順を策定する。

(業務継続計画の策定等)

第18条

1 当事業所は、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訪問介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。

(衛生管理)

第19条 当事業所は、感染症が発生し、又はまん延しないように、次の措置を講じるものとする。

- 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の設置

・委員会の開催 おおむね6月に1回以上、定期的に開催するとともに、感染症が流行する時期等を勘案して必要に応じ随時開催する。

2 感染症の予防及びまん延の防止のための指針の整備

3 感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練の実施

・採用時研修 採用時

・継続研修 年1回以上

・訓練の実施 年1回以上

(改善・見直しの基本方針)

第20条 当事業所は、サービスの質を継続的に改善し、運営の適正化を図るために、定期的な見直しと改善活動を実施する。利用者満足度を最優先とし、職員一丸となってサービスの向上を目指す。

(改善・見直しの対象)

第21条 本事業所における改善・見直しの対象は、以下の通りとする。

1 サービス内容(身体介護、生活援助等)

2 サービス提供の方法(効率性、質、安全性)

3 職員の研修・教育体制

4 苦情・クレーム対応のプロセス

5 サービス提供記録や個人情報の管理方法

6 身体拘束や虐待防止の取り組み

7 利用者との契約・同意の取得方法

8 その他運営に関わる全般

(改善・見直しの手順)

第22条 改善・見直しのプロセスは、以下の手順に従って実施する。

1 定期的な評価

・事業所の運営状況やサービスの質を定期的に評価する。評価の基準は、法令やガイドラインに準拠し、利用者の意見や職員からのフィードバックをもとに行う。

2 データ収集・分析

・サービス提供に関するデータを収集し、分析を行う。具体的には、サービス提供記録、苦情・クレーム、事故報告、利用者満足度調査結果などをもとに改善点を特定する。

3 課題の抽出と改善策の検討

- ・収集したデータを基に、改善すべき課題を抽出し、具体的な改善策を検討する。必要に応じて、外部専門家の意見を求めることもある。

4 改善策の実行

- ・検討した改善策を実行に移し、実施計画を策定する。実施後はその効果を評価し、必要に応じて追加の改善を行う。

5 改善結果のフィードバックと評価

- ・改善策を実施した結果を関係者(職員、利用者、家族等)にフィードバックし、その効果を評価する。評価に基づいて、さらに改善が必要な場合は次の改善策を検討する。

(職員の関与と意見交換)

第23条 当事業所は、職員の意見を積極的に取り入れ、改善・見直しに反映させるため、以下の措置を講じる。

- 1 定期的に職員会議を開催し、サービスの質向上について意見交換を行う。
- 2 職員からのフィードバックを受け付け、改善案を共有するための窓口を設ける。
- 3 職員の研修や教育の内容についても、改善・見直しの対象に含める。

(利用者の意見の反映)

第24条 利用者の意見や苦情は、サービス改善の貴重な資料であるため、以下の方法で収集し、改善に反映させる。

- 1 定期的な利用者アンケートを実施し、その結果をもとにサービス内容を見直す。
- 2 利用者からの苦情や要望は、速やかに対応し、その結果を改善策に活かす。
- 3 苦情対応の結果を全職員にフィードバックし、今後のサービス改善に役立てる。

(改善策の記録と報告)

第25条 改善・見直しに関する記録は、すべて文書化し、管理者及び関係者に報告する。

- 1 改善策の内容、実施日、担当者を記録し、職員に周知徹底する。
- 2 定期的な改善状況報告を行い、事業所全体での改善活動の進捗を確認する。

(見直しの頻度)

第26条 本事業所では、以下の頻度で改善・見直しの活動を行う。

- 1 年次見直し:年に一度、全体的な運営の見直しを実施し、運営規定やサービス内容の変更点を反映させる。
- 2 定期評価:半年ごとにサービス内容や職員の対応等に関する評価を行い、必要に応じて改善策を検討する。

(書面掲示・ウェブサイトへの掲載)

第27条 運営規程の概要、従業員の勤務体制、その他サービスの選択に資する重要事項等を施設の見やすい場所に書面掲示する。また、ウェブサイト(法人のホームページ等又は情報公表システム上)にも掲載する。

(その他運営についての留意事項)

第28条

- 1 当事業所は、社会的使命を十分認識し、訪問介護員等の質の向上を図るための研修の機会を以下のとおり設けるものとして、業務体制を整備する。
 - ・採用時研修 採用後1ヵ月以内
 - ・継続研修 月1回
 - ・避難方法の具体的内容や避難訓練 半年に1回
- 2 当事業所は、指定訪問介護に関する記録を整備し、その完結の日から5年間保管するものとする。
- 3 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、株式会社プレスト・ケアと当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1年11月1日から施行する。

この規定は、令和7年4月1日から施行する。