

近藤医院 訪問介護センター
(訪問介護事業) 運営規程

(事業の目的)

第1条 この規程は医療法人近藤医院が開設する近藤医院訪問介護センター(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 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、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 近藤医院訪問介護センター
- (2) 所在地 長崎県西彼杵郡時津町日並郷 1325-8

(職員の職種、員数及び職務内容)

第4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、事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに従事者に法令を遵守させるために必要な指揮命令を行うものとする。
- (2) サービス提供責任者：1名(常勤専従)
介護福祉士 1名
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の申込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、指定訪問介護計画の作成等を行う。

(3) 訪問介護員等：2.5 名以上（非常勤兼務）

訪問介護員は、指定訪問介護の提供に当たるものとする。

（営業日及び営業時間）

第5条 センターの営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

(1) 営業日は日曜日から土曜日とする。

(2) 営業時間は、9 時から 18 時までとする。

但し、サービス提供時間は、朝の 7 時 00 分から夜の 20 時までとする。

(3) 上記の営業時間外は、留守番電話等により相談を受け翌日の営業日に対応する。緊急時については応相談とする。

（訪問介護の内容及び利用料等）

第 6 条 指定訪問介護の内容は身体介護及び生活援助とし、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、その介護保険負担割合証の割合額による。

2 厚生労働大臣が定める基準は、事業所の見やすい場所に掲示をする。

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文書で説明をした上で、支払いに同意する旨の文書に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 7 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。

報告基準：介護事故発生及び緊急時対応マニュアル（発生時の状態①～⑪）に該当する症状が見られる場合又は、それ以外でも必要と判断した場合。

（通常の事業の実施地域）

第 8 条 通常の事業の実施地域は、長崎県西彼杵郡時津町日並郷とする。

（苦情処理）

第9条 利用者からの苦情またはご意見は別紙「苦情処理細則」（別表）により処理するものとする。

（その他運営に関する留意事項）

第10条 事業所は、訪問介護員等の質的向上を図るため、採用時研修及び継続研修の機会を設けるものとする。

（1）採用時研修 採用後 1ヶ月以内

（2）継続研修 年1回以上（年間又は月間で研修計画を策定する）

2 職員は業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持する。

3 職員であった者に、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持させるため、職員でなくなった後においてもこれらの秘密を保持する旨を、職員との雇用契約の内容とする。

4 この規程に定める事項以外の内容については法人の責任者と事業所管理者と協議して取り決める。

（高齢者虐待防止に関する事項）

第11条 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

（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）虐待防止のための指針を整備する。

（3）従業者に対し、虐待防止のための研修を定期的実施する。

（4）前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。

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。

（身体拘束等の禁止）

第12条 事業所は、サービス提供にあたっては、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（以下「身体拘束等」という。）を行わない。

2 事業所は、やむを得ず身体拘束を行う場合には、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必要な事項を記録する。

（非常災害対策）

第 13 条、事業者は、非常災害その他緊急の事態に備え、業務継続計画（BCP）を作成し研修および訓練を行います。また、常に関係機関と連絡を密にし、非常災害時には必要な措置を講じます。

（感染症の予防及びまん延防止のための対策）

第 14 条、事業所内の衛生管理、介護ケアにかかる感染対策を行い、感染症の予防に努めます。感染症の発生、その再発を防止するために感染症対策委員会を設置し、その結果について従業者へ周知します。ほか、指針の整備、研修および訓練を実施します。また、新たな感染症発生時に対しては、業務継続計画（BCP）に基づいて対応します。

（施行日）

この規程は、平成 25 年 4 月 1 日から施行する。
この規程は、平成 27 年 7 月 1 日から施行する。
この規程は、平成 27 年 8 月 1 日から施行する。
この規程は、平成 29 年 9 月 1 日から施行する。
この規程は、平成 29 年 12 月 1 日から施行する。
この規程は、平成 30 年 2 月 1 日から施行する。
この規程は、平成 30 年 4 月 1 日から施行する。
この規程は、平成 30 年 8 月 1 日から施行する。
この規程は、令和 3 年 4 月 1 日から施行する。
この規程は、令和 6 年 4 月 1 日から施行する。
この規定は、令和 7 年 1 月 1 日から施行する。

別表

苦 情 処 理 細 則

近藤医院 訪問介護センター (指定訪問介護事業)

1. 利用者は、近藤医院訪問介護センター（以下「事業所」という）が提供するサービスに関し、事業所に苦情を申し立てることができます。

（近藤医院 訪問介護センター運営規程第9条）

2. 苦情を申し立てることにより、利用者が事業所から不利益な取り扱いを受けることはありません。

3. 苦情の申し立てと処理の手順は次の通りです。

- ① 利用者は苦情の内容を口頭又は文書により事業所の苦情処理担当者に伝えます。
- ② 担当責任者は、申し立てられた苦情内容について申立者と協議し、問題の解決に当たります。
- ③ 個別の対応が可能なものについては、事業所は直ちに対処し、問題を解決します。
- ④ 苦情内容が複数の利用者又は利用者全員の利害又は安全等に関する内容であることが判明した場合は、その内容やその解決方法等について、会議等を開き協議又は報告するものとします。
- ⑤ 苦情解決の内容が運営規程の改定に及ぶ場合には、「運営規程検討会」を開き、改訂の有無の検討について協議します。

4. 利用者からの苦情の防止に努めるとともに、職員の意識の向上を図る意味からも研修を実施するなどの防止策を講じる。

5. 苦情の申し立てを行った際、その対応に不満があった場合には、下記の窓口にもお申し立ていただけます。

※ 事業所苦情処理担当

管理者 宮本義章

TEL 095-814-2518

6. 当事者間での解決が見つからない場合には、次の行政機関に相談できます。

※ 第三者機関

長崎県国民健康保険団体連合会 介護保険係苦情処理
TEL 095-826-1599

長崎市 福祉総務課
TEL 095-829-1161

長与町 生活福祉部 介護保険課
TEL 095-883-1111

時津町 高齢者支援課
TEL 095-882-2211

7. 苦情処理の体制は、利用者が見やすい場所に提示します。

（施行日）

この細則は、平成 25 年 4 月 1 日より実施する。