

24 時間サポートセンター仁愛運営規程

（事業の目的）

第1条 株式会社仁愛ケアサービスが開設する24時間サポートセンター仁愛（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、事業所の介護福祉士又は訪問介護員研修の修了者及び訪問看護師等（以下「訪問介護員・訪問看護師等」という。）が、要介護状態にあるもの等に対し、適正なサービスの提供をすることを目的とする。

（運営の方針）

- 第2条 事業所の訪問介護員・訪問看護師等は、要介護者等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、必要な時に必要な訪問介護の提供ができるよう努めるものとする。
 - 3 事業の実施に当たっては、利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行い、常に利用者の立場に立ったサービス提供に努めるものとする。
 - 4 事業の実施に当たっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者等、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めるものとする。
 - 5 前4項のほか、事業の実施にあたっては地域密着基準第3条の各項に定める内容を遵守し事業を実施するものとする。

（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。

- 一 名称 24時間サポートセンター仁愛
- 二 所在地 福井市乾徳4丁目4番7号

（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種、員数、及び職務内容は次のとおりとする。

- 一 管理者 1名
管理者は、事業所の従事者の管理及び業務の管理を一元的に行う。
- 二 オペレーター 1名以上
利用者からの通報に対応し、職員に指示等を与える。
- 三 訪問介護員・訪問看護師等
介護福祉士 3名以上（常勤及び非常勤）
介護職員初任者研修課程修了者 1名以上（非常勤）
看護師等 3名以上（常勤及び非常勤）
訪問介護員・訪問看護師等は、利用者への定期巡回・随時対応サービスの提供に当

たる。

四 計画作成責任者

介護福祉士1名以上

定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成に従事する。

(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、次のとおりとする。

- 一 営業日 年中無休
- 二 営業時間 24時間

(指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の内容及び利用料等)

第6条 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の内容は次のとおりとし、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看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、当該指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護が法定代理受領サービスであるときは、その基準額に利用者の介護保険負担割合証に記載の割合を乗じた額とする。

- 2 第10条の通常の事業の実施地域を越えて行う指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護に要した移動費は、その所定単位数の5%を加算するものとする。
- 3 前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に同意する旨の文書に署名(記名押印)を受ける。

(緊急時等における対応方法)

第7条 訪問介護員・訪問看護師等は、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護を実施中に、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。

(事故発生時の対応について)

第8条 当事業所は利用者に対するサービス提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村等の各介護保険担当課、利用者の家族、主治医等に連絡を行うとともに、原因究明、当面の対応および今後の措置等必要な対応を実施する。また、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実施する

(苦情処理体制及び手順について)

第9条 当事業所内に携帯電話による24時間対応による常設の窓口を設置し、利用者からの苦情があった場合は必要に応じて臨機応変にかつ迅速に対応する。

苦情処理担当者：管理者 TEL0776-26-6000

- 2 事業所は、提供した指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護に関し、介護保険法第23条の規定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ものとする。

3 事業所は、提供した指定定期巡回・随時対応型訪問介護看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。

4 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための手順

一 当事業所は、利用者から指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の内容等に苦情・相談等があった場合、まず事実関係等を確認し、利用者の不利益にならぬよう迅速かつ適切に対応する。また必要に応じて他サービス事業者等への連絡要請・改善要請等を行うとともに介護支援事業所や地域包括支援センター及び当該利用者に係る他サービス事業者等との連携によってケアプラン等の見直しあるいは変更を行う。

二 当事業所は、提供した指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護に係る利用者からの苦情に関しては、窓口となる市町村が行う文書その他の物件の提出もしくは提示の求めまたは当該市町村職員からの質問もしくは照会に応じ、苦情に関して市町村あるいは国保連が行う調査に協力するとともに、指導または助言を受けた場合はそれに従って必要な改善を行い、当該利用者との円満な解決に努める。

(通常の事業の実施地域)

第10条 通常の事業の実施地域は、福井市の次の地域とする。

(日新、東安居、安居、湊、清水東、清水西、清水南、清水北、鶉、宮ノ下、本郷、大安寺、西藤島、明新、春山、松本、宝永、順化、日之出、旭、豊、足羽、社北、社西、社南)

(個人情報の保護)

第11条 事業所は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「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。

2 事業者が得た利用者の個人情報については、事業者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代理人の了解を得るものとする。

(虐待防止のための措置)

第12条 当事業所内に携帯電話による24時間対応による常設の窓口を設置し、利用者からの連絡があった場合は必要に応じて臨機応変にかつ迅速に対応する。

虐待防止責任者 : 管理者 TEL0776-26-6000

2 当事業所は、虐待防止委員会を設置(身体拘束・虐待防止委員会で設置済み)し、業務を通して利用者が家族等から虐待等を受けたと思われる状況を把握した場合は、速やかに市町等の関係窓口や地域包括支援センター等に通報相談し、対応協議するものとする。

また、従業者からの虐待に関しても基本的に同様の措置を採るものとするが、事業所側からの積極的な虐待防止の意味合いから、これまで同様に研修勉強会等は定期的実施し、介護職に限らず事業所の様々な職種(事務や調理員、運転手等)の支援者も含み実施する。また、新任職員やパート(短時間労働)の従事者へも特性を理解してもらえるよう研修を行い、各勉強会等により自己啓発に努めるも

のとする。その他、苦情解決体制を整備し、該当者に関しては成年後見制度の利用支援を行うものとする。

(身体拘束の適正化)

第13条 身体拘束は原則禁止する。ただし、切迫性、非代替性、一時性のすべての要件に該当した場合は、多職種協働で計画書を作成し、その内容を利用者及び家族に説明を行い、その内容について利用者及び家族の署名、捺印をもらった上で、期間を決めて実施するものとする。また、身体拘束・虐待防止適正化委員会を設置し、事業所側から積極的な身体拘束および虐待防止の適正化を図る意味合いから、研修等により自己啓発に努めるものとする。

(暴力団排除)

第14条 当事業所を運営する設置者、役員及び事業所の管理者その他の従業者は福井市暴力団排除条例(平成 23 年福井市条例第 22 号)第 2 条第 1 号に規定する暴力団若しくは同条第 3 号に規定する暴力団員等又は暴力団若しくは同条第 2 号に規定する暴力団員と社会的に非難される関係を有する者であってはならない。

2 事業所はその運営について、暴力団員の支配を受けてはならない。

(合鍵の管理方法及び紛失した場合の対処方法)

第15条 利用者から合鍵の預り証及び使用承諾書に記名押印いただく。鍵の保管場所は事業所内の金庫内で管理し、使用する職員が鍵管理簿に記入する。

万一紛失した場合はその経緯を十分に調査し、利用者等に説明承諾を得たうえで新しい鍵穴に改めその費用は事業所負担とする。

(その他運営に関する重要事項)

第16条 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所は、訪問介護員・訪問看護師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。

一 採用時研修 採用後1か月以内

二 継続研修 年3～5回

2 従業者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 従業者であった者に、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、従業者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、従業者との雇用契約の内容とする。

4 苦情内容および事故内容はその処理内容を明記し5年間保管するものとする。

5 この規定に定める事項の外、運営に関する重要事項は、株式会社 仁愛ケアサービス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。

付 則

この規程は、令和4年4月1日から施行する。

令和5年4月1日から施行する。

令和6年4月1日から施行する。