

おふろ一ど訪問入浴ステーション

訪問入浴介護（介護予防訪問入浴介護）

運 営 規 程

（事業の目的）

第1条 おふろ一ど株式会社（以下、「運営法人」という。）が開設するおふろ一ど訪問入浴ステーション（以下、「事業所」という。）が行う指定訪問入浴介護事業及び指定介護予防訪問入浴介護事業（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、事業所の看護職員又は介護職員（以下「介護職員等」という。）が、要介護者又は要支援者（以下、「要介護者等」という。）に対し、適正な指定訪問入浴介護又は指定介護予防訪問入浴介護（以下「訪問入浴介護等」という）を提供することを目的とする。

（運営の方針）

第2条 事業の実施に当たっては、要介護者等となった場合においても、心身の特性を踏まえて、利用者が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、居宅における入浴の援助を行うことによって、利用者の身体の清潔の保持、心身機能の維持等を図る。また、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たサービスの提供に努める。

2 事業の実施に当たっては、要介護者等となることの予防又はその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、計画的に行うとともに、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、居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者、他の居宅サービス事業者、他の介護予防サービス事業者、その他の保健医療サービス及び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。

3 事業の実施に当たっては、自らその提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図る。

（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 おふろ一ど訪問入浴ステーション
- 二 所在地 横浜市瀬谷区三ツ境 107-6 タウンコート三ツ境 303

（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。

- 一 管理者 1名（常勤）

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い、また、当該事業所の従業者に法令及びこの規程を遵守させるため必要な命令を行う。

二 看護職員 3名（常勤1名、非常勤2名）

看護職員は利用者の健康状態の確認及び訪問入浴介護等に必要な保健衛生上の業務を行う。

三 介護職員 3名（常勤3名、非常勤0名）

介護職員は訪問入浴介護等の提供に当たる。

（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。

- 一 営業日 : 月・火・木・金・土とし、祝日も営業する。
ただし、12月31日から1月3日までを除く。
- 二 営業時間 : 午前8時30分から午後17時30分までとする。

2 事業所のサービス提供日及びサービス提供時間は次のとおりとする。

- 一 サービス提供日 : 月・火・木・金・土とし、祝日もサービス提供する。
ただし、12月31日から1月3日までを除く。
- 二 サービス提供時間 : 午前8時30分から午後17時30分までとする。

3 上記の営業日、営業時間、サービス提供時間のほか、電話等により24時間連絡が可能な体制とする。

（利用料等）

第6条 訪問入浴介護等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、当該訪問入浴介護等が法定代理受領サービスであるときは、その1割、2割又は3割の額とする。詳細は料金表のとおりとする。

2 第8条の通常の事業の実施地域を越えて行う訪問入浴介護等に要した交通費は、徴収しない。

3 利用料等の支払いを受けたときは、利用料とその他の利用料（個別の費用ごとの区分）について記載した領収書を交付する。

4 法定代理受領サービスに該当しない事業に係る利用料の支払いを受けた場合は、提供した事業の内容、費用の額その他必要と認められる事項を記載したサービス提供証明書を利用者に対して交付する。

（訪問入浴介護等の内容及び提供方法）

第7条 訪問入浴介護等の内容は次のとおりとする。

- 一 全身入浴
- 二 部分浴
- 三 清拭

2 訪問入浴介護等の提供方法は次のとおりとする。

- 一 指定訪問入浴介護の提供に当たっては、常に利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえ、必要な指定訪問入浴介護を適切に提供する。
- 二 指定訪問入浴介護の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、指定訪問入浴介護の提供方法等について、理解しやすいように説明を行う。
- 三 指定訪問入浴介護の提供に当たっては、介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもって指定訪問入浴介護の提供を行う。

四 指定訪問入浴介護の提供は、1回の訪問につき、看護職員1人及び介護職員2人をもって行うものとする。ただし、利用者の身体が安定していること等から、入浴により利用者の身体の状態等に支障を生ずるおそれがないと認められる場合においては、主治の医師の意見を確認した上で、看護職員に代えて介護職員を充てることができる。

五 前号に規定する者のうち1人を当該指定訪問入浴介護の提供の責任者とする。

六 指定訪問入浴介護の提供に当たっては、指定訪問入浴介護の提供に用いる設備、器具その他の用品の使用に際して安全及び清潔の保持に留意し、特に利用者の身体に接触する設備、器具その他の用品については、指定訪問入浴介護の提供ごとに消毒したものを使用する。

(通常の事業の実施地域)

第8条 通常の事業の実施地域は、横浜市瀬谷区、泉区、旭区、緑区、保土ヶ谷区、大和市 とする。

(指定訪問入浴介護等の利用に当たっての留意事項)

第9条 指定訪問入浴介護等の利用に当たって、利用者が留意すべき事項は次のとおりとする。

- 一 入浴前の食事の摂取については可能な限り控える。
- 二 主治の医師からの指示事項等がある場合には申し出る。
- 三 サービス提供中に気分が悪くなった場合は速やかに申し出る。
- 四 利用者の体調不良等により、事業所がサービス提供の継続が適切でないと判断した場合には、サービス提供を中止することがある。

(緊急時等における対応方法)

第10条 介護職員等は訪問入浴介護等を実施中に、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、管理者に報告する。主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講ずる。

2 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、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずる。

3 利用者に対するサービスの提供により、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。

(衛生管理等)

第11条 事業者は、介護職員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行うものとする。

2 事業者は、事業所の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。

3 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、次に掲げる措置を講じるものとする。

(1) 事業所における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（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。）をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、介護職員等に周知徹底を図ること。

(2) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備すること。

(3) 事業所において、介護職員等に対し、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こと。

(苦情に対する対応方針)

第12条 事業所は、自らが提供したサービスに係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応する。

- 2 事業所は、自らが提供したサービスに関し、介護保険法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、及び利用者からの苦情に関して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においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行う。

（個人情報の保護）

第 13 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扱いのためのガイダンス」を遵守し適切な取扱いに努めるものとする。

- 2 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、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。

（虐待の防止）

第 14 条 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次に掲げる措置を講じる。

- 一 事業所における虐待の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こと。
- 二 事業所における虐待の防止のための指針を整備すること。
- 三 事業所において、従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的を実施すること。
- 四 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こと。

（身体的拘束等の適正化）

第 15 条 事業所は、身体的拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じる。

- 一 身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の入所者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録すること。
- 二 身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を 3 月に 1 回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他従業者に周知徹底を図ること。
- 三 身体的拘束等の適正化のための指針を整備すること。
- 四 介護職員その他の従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的実施すること。

（業務継続計画の策定等）

第 16 条 事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問入浴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 事業者は、介護職員等に対し、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を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 17 条 事業所は、従業者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、又、業務体制を整備する。

- 一 採用時研修 採用後 3 ヶ月以内
- 二 継続研修 年 12 回

- 2 従業者は業務上知り得た利用者及び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及び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 事業所は、訪問入浴介護等の提供に関する記録を整備し、保管する。
- 5 この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項は運営法人と事業所の管理者との協議に基づいて別途定める。

附則

- この規程は令和5年2月1日から施行する。
- この規程は令和5年4月1日から施行する。
- この規程は令和5年10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。
- この規程は令和6年8月1日から施行する。

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	おふろーど訪問入浴ステーション
申請するサービス種類	訪問入浴介護、介護予防訪問入浴介護

措 置 の 概 要
<p>1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置</p> <p>① 相談・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置いている。 また、担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに、担当者に必ず引き継いでいる。</p> <p>② （電話番号） <u>045-489-5213</u> （FAX番号） <u>045-489-5214</u></p> <p>③ （担当者） 管理者 田中 等</p> <p>2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順</p> <p>① 苦情があった場合は、ただちに管理者が相手方に電話等により連絡を取り、又は直接訪問するなどして詳しい事情を聞くとともに、サービス担当者に事情を確認する。</p> <p>② 担当者が、必要であると判断した場合は、関係職員全員で検討会議を行う。</p> <p>③ 検討の結果、迅速に具体的な対応をする（利用者に謝罪に行くなど）。</p> <p>④ 記録を台帳に保管し、再発を防ぐために役立てる。</p> <p>3 その他参考事項</p> <p>① 毎日朝礼で前日発生した事項について確認し、情報共有する。</p> <p>② 連絡帳で情報の共有をする。</p> <p>③ 訪問入浴介護員、事務員に対する研修を毎月1回行い、ヒヤリ・ハットなど事例検討を行う。</p>

備考：苦情処理に係る対応方針を具体的に記してください。