

訪問介護 お夢すび 指定訪問介護事業運営規程

(事業の目的)

第1条 合同会社mk sが設置する訪問介護 お夢すび（以下「事業所」という。）において実施する指定訪問介護事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、指定訪問介護の円滑な運営管理を図るとともに、要介護状態の利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な指定訪問介護の提供を確保することを目的とする。

(運営の方針)

第2条 指定訪問介護の基本方針として、訪問介護員等は、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、排せつ、食事などの身体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、居宅介護支援事業者、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。

3 事業の実施に当たっては、利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うものとする。

4 事業所は、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じるものとする。

5 指定訪問介護の提供にあたっては、介護保険法第118条の2第1項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努めるものとする。

6 指定訪問介護の提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、居宅介護支援事業者等へ情報の提供を行うものとする。

(事業の運営)

第3条 指定訪問介護の提供に当たっては、事業所の従業者によってのみ行うものとし、第三者への委託は行わないものとする。

(事業所の名称等)

第4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 訪問介護 お夢すび
- ② 所在地 東京都渋谷区神泉町7-10 富士ビル305

(職員の職種、員数及び職務の内容)

第5条 事業所に勤務する職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。（令和8年4/1現在）

※職員の配置は変動するが、指定基準を遵守しているものとする。

職種	資格	常勤 専従	常勤 兼務	非常勤 専従	非常勤 兼務	備考
----	----	----------	----------	-----------	-----------	----

事業所所長兼サービス提供責任者	准看護師 介護福祉士		1			
訪問介護員等 事務職員	介護福祉士					
	看護師			3		
	(准)看護師	1		1		
	介護職員実務者研修			1		
	介護職員基礎研修					
	介護職員初任者研修					

(1) 管理者

従業者および業務の管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている指定訪問介護の実施に関し、事業所の従業者に対し遵守すべき事項について指揮命令を行う。

(2) サービス提供責任者

サービス提供責任者は、次に掲げる事項を行う。

- ・訪問介護計画の作成・変更等を行い、利用の申込みに係る調整をすること。
- ・利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握し、サービス担当者会議への出席、利用者に関する情報の共有等居宅介護支援事業者等との連携に関すること。
- ・居宅介護支援事業者等に対し、指定訪問介護の提供に当たり把握した利用者の服薬状況、口腔機能その他の利用者の心身の状態及び生活の状況に係る必要な情報の提供を行うこと。
- ・訪問介護員に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達し、業務の実施状況を把握すること。
- ・訪問介護員の能力や希望を踏まえた業務管理、研修、技術指導その他サービス内容の管理について必要な業務等を実施すること。

(3) 訪問介護員等

訪問介護員等は、訪問介護の提供に当たる。業務の状況により増員することができるものとする。

(4) 事務職員

事務職員は、事業の実施に当たって必要な事務を行う。

(営業日及び営業時間)

第6条 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 月曜日から金曜日までとする。ただし、12月29日から1月3日までを除く。
- ② 営業時間 午前9時から午後6時までとする。
- ③ サービス提供時間 午前9時から午後9時までとする。

* 年末年始(12月29日から1月3日)を除きます。※重度訪問介護で夜間祝日利用については要相談。

(事業の内容及び利用料等)

第7条 指定訪問介護の内容は次のとおりとし、指定訪問介護を提供した場合の利用料の額は、介護報酬の告示上の額とし、指定訪問介護が法定代理受領サービスであるときは、介護報酬告示上の額に各利用者の介護保険負担割合証に記載された負担割合を乗じた額とする。

(1) 訪問介護計画の作成

(2) 身体介護に関する内容

- ①排泄・食事介助
- ②清拭・入浴・身体整容
- ③体位変換
- ④移動・移乗介助、外出介助
- ⑤その他の必要な身体の介護

(3) 生活援助に関する内容

- ①調理
- ②衣類の洗濯、補修
- ③住居の掃除、整理整頓
- ④生活必需品の買い物
- ⑤その他必要な家事

(4) 通院等のための乗車又は降車の介助に関する内容

(緊急時及び事故発生時の対応方法)

第8条 訪問介護員等は、事業の提供を行っているときに、利用者に病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに利用者様の家族、担当の介護支援専門員及び市町村等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じる。利用者の病状急変等の緊急時には、速やかに主治医への連絡等や救急車との要請の措置を講じるとともに、管理者、サービス提供責任者等へ連絡をする。

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

(賠償責任)

第9条 事業所は、利用者に対する指定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うものとする。

1 サービスの提供にあたり、事業者は自己の責に帰すべき事由により利用者様の生命・身体・財産に損害が発生した場合は、利用者様に対して損害を賠償する。

*ただし、当該損害について事業者の責任を問えない場合はこの限りではない。

2 前項の義務履行を確保するため、事業者は損害賠償保険に加入する。

3 利用者様又は利用者様の家族に重大な過失がある場合、賠償額を減額することができる。

(賠償責任がなされない場合)

サービスの提供にあたり、事業者は自己の責に帰すべからず事由によって生じた損害については賠償責任を負わない。とりわけ、次の事由に該当する場合、事業者は賠償責任を免れられる。

- 一. 利用者様が、契約締結時にその疾患および身体状況等の重要事項についてこれを告げず、または不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合。
- 二. 利用者様またはそのご家族等が、サービス提供を行う上で必要な事項に関する聴取・確認に対してこれを告げず、または不実の告知を行ったことに起因して障害が発生した場合。
- 三. 利用者様の急激な体調の変化等、事業所が提供したサービスを原因としない事由にもっぱら起因して損害が発生した場合。
- 四. 利用者様またはその家族等が、事業所およびサービス提供者の指示・依頼に反して行った行為に起因して障害が発生した場合。

(通常の事業の実施地域)

第10条 通常の事業の実施地域は、渋谷区・目黒区・港区・中央区・江戸川区・墨田区区域とする。

(サービス提供に関する相談、苦情について)

第11条 事業所は、指定訪問介護の提供に係る利用者及び家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために必要な措置を講ずるものとする。

苦情相談窓口

事業所相談窓口	事業所 03-6455-0084	
受付時間	月～金曜日 午前9時00分～午後6時00分	
【介護】 区市町村の 苦情対応相談機関	【渋谷区（保険者）の窓口】 渋谷区役所 高齢者サービス課	電話番号： 03-3463-3304
	【目黒区（保険者）の窓口】 目黒区役所 介護保険課 管理係	電話番号： 03-5722-9574
	【江戸川区（保険者）の窓口】 江戸川区役所 介護保険課 相談係	電話番号： 03-5662-0061
	【墨田区（保険者）の窓口】 墨田区役所 介護保険課 相談係	電話番号： 03-5608-6924
公的団体の窓口	東京都国民健康保険団体連合会 介護福祉部 苦情相談窓口	電話番号： 03-6238-0177

1 苦情処理の体制及び手順

- ① 提供した指定サービスに係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。（上表に記す【事業所相談窓口】のとおり）
- ② 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。
 - (ア) 苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するために必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。
 - (イ) 管理者は従業者に事実関係の確認を行う。

(ウ) 相談担当者は、把握した状況を管理者とともに検討を行い適切な対応を決定する。

(エ) 対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うと共に利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。

2 事業所は、提供した指定訪問介護に関し、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。

(個人情報保護)

第12条 事業所は、利用者又は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扱いのためのガイダンス」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又は家族の個人情報については、事業者での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利用者又は家族の同意を、あらかじめ書面により得るものとする。

3 また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続する。

4 事業者は、従業者に、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、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、そ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。

(虐待防止に関する事項)

第13条 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講ずるものとする。

(1) 虐待防止委員会(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。)を定期的開催

(年1回)するとともに、その検討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の整備

(3) 虐待を防止するための定期的な研修の実施(年1回及び新規採用時に必ず実施)

(4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の配置

※第13条第1項の措置は、令和8年12月31日までに実施する。

(5) 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、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、これを市区町村に通報する。

(6) 虐待防止委員会を設置し、虐待の未然防止や虐待事案発生時の検証、再発防止策の検討などを行う

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。

（身体拘束等の適正化の推進について）

第14条 身体拘束等の適正化を図るために、下記の対策を講じる。

- （1）やむを得ず身体拘束等を行う場合には、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で残す。
- （2）身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会（身体拘束適正化検討委員会）の定期的な開催（年1回）と委員会での検討結果の従業員への周知徹底
- （3）身体拘束等の適正化のための指針を整備。
- （4）従業員に対する身体拘束等の適正化のための定期的な研修を実施（年1回及び新規採用時に必ず実施）

（業務継続計画の策定等）

第15条 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 感染症対策の強化の委員会の開催（6カ月に1回）、指針の整備、研修の実施及び訓練（シミュレーション）を定期的に（1年に1回）実施するものとする。

3 事業所は、従業員に対し、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（シミュレーション）を定期的に（1年に1回）実施するものとする。

4 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。

※第14条の措置は、令和8年6月30日までに実施する。

（地域との連携等）

第16条 事業所は、指定訪問介護事業所の所在する建物と同一の建物に居住する利用者に対して指定訪問介護を提供する場合には、当該建物に居住する利用者以外の者に対しても指定訪問介護の提供を行うよう努めるものとする。

（その他運営についての留意事項）

第17条 事業所は、すべての訪問介護員等（登録型の訪問介護員等を含む。以下同じ。）に対し、個別の訪問介護員等に係る研修計画を策定し、当該計画に従い、研修（外部における研修を含む。）を実施する。なお、研修計画は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。

- ① 採用時研修 採用後 6 カ月以内
- ② 継続研修 年 1 回
- 2 事業所は、すべての訪問介護員等に対し、健康診断等を定期的に実施する。
- 3 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。
- 4 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、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るべき旨を、従業者との雇用契約の内容に含むものとする。
- 5 事業所は、従業者に、その同居の家族である利用者に対する指定訪問介護の提供をさせないものとする。
- 6 事業者は、居宅サービス計画の作成又は変更に関し、居宅介護支援事業所の介護支援専門員等又は居宅要介護被保険者等に対して、利用者に必要のないサービスを位置付けるよう求めることその他の不当な働きかけを行わないものとする。
- 7 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。
- 8 事業所は、指定訪問介護に関する諸記録を整備し、そのサービスを提供した日から最低 5 年間は保存するものとする。
- 9 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は合同会社 m k s 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。

附 則

この規程は、令和 8 年 4 月 1 日から施行する。