

## シャトンケアサービス運営規程

### 【訪問介護】

#### (事業の目的)

第1条 合同会社シャトンケアサービス（以下、「事業者」という。）が開設するシャトンケアサービス（以下、「事業所」という。）が行う訪問介護事業（以下、「事業」という。）の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、要介護者に対し、事業所の介護福祉士又は訪問介護員研修の修了者等（以下、「訪問介護員等」という。）が、利用者の居宅において入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる世話又は支援等の適切な訪問介護を提供することを目的とする。

#### (運営の方針)

- 第2条 訪問介護の提供に当たっては、要介護状態となった場合においても、その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、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ものとする。
- 2 事業の実施に当たっては、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、地域との結びつきを重視し、市、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者、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。
  - 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。
  - 4 前3項のほか、「滋賀県介護保険法に基づく指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例」の規定を遵守する。

#### (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 シャトンケアサービス
- ② 所在地 長浜市平方町1210番25 リバティハイツ 1階 102号室
- ③ 連絡先 TEL 0749-53-2156

(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  
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。
- ② サービス提供責任者 1名以上  
サービス提供責任者は事業所に対する訪問介護等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、訪問介護計画の作成等を行う。
- ③ 訪問介護員 常勤換算方法で2.5人以上(サービス提供責任者含む)  
訪問介護員等は訪問介護等の提供に当たる。

(営業日及び営業時間等)

第5条 事業所の営業日、営業時間、サービス提供日、サービス提供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、祝日、年末年始(12/30～1/3)を除く。  
営業時間：8:30 から 17:30 までとする。
- ② サービス提供日、提供時間：月曜日から金曜日までとする。  
ただし、祝日、年末年始(12/30～1/3)を除く。  
8:30 から 17:30 までとする。  
(サービス提供日、提供時間以外でも必要に応じてサービスを行うことができる)

(訪問介護等の内容及び利用料その他の費用の額)

第6条 訪問介護の内容及び利用料その他の費用の額は次のとおりとする。

- ① 身体介護
  - ② 生活援助
- 1 訪問介護等を提供した場合の利用料の額は介護報酬告示上の額とし、当該訪問介護等が法定代理受領サービスであるときは、利用者の介護保険負担割合証に記載された割合の額とする。
  - 2 厚生労働大臣が定める基準に基づき、以下の加算を算定する。
    - ① 特定事業所加算(Ⅱ): 所定単位数に規定の加算率を乗じた額
    - ② 介護職員等処遇改善加算(Ⅰ): 当該事業所の総単位数に規定の加算率を乗じた額

- 3 第7条の通常の事業の実施地域を越えて行う訪問介護等に要した交通費は、通常の事業の実施地域を越えた所からの交通費を請求する。  
なお、自動車を利用した場合の交通費は次の額を徴収する。  
通常の事業の実施地域を越えた所から、片道分を1キロメートルあたり15円
- 4 利用者からのキャンセルがあった場合で、サービス提供の前営業日17時までに連絡がなかった場合は、利用料の料金の70%を徴収する。ただし、利用者の容体の急変・緊急など、やむをえない事情がある場合は、キャンセル料は不要とする。
- 5 利用者の求めに応じて複写物を交付する場合は、一枚あたり10円を徴収する。
- 6 前3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、支払に同意する旨の文書に署名（記名押印）を受ける。
- 7 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証を交付する。
- 8 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。

#### （通常の事業の実施地域）

第7条 通常の事業の実施地域は、平成18年合併前の長浜市、びわ町、浅井町、米原市とする。

#### （緊急時等における対応方法及び、24時間緊急対応の体制）

第8条 訪問介護員等は訪問介護等を実施中に、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じる。

#### 24時間緊急連絡体制

営業時間外、夜間、休日問わず、緊急時には専用の連絡先にて、常時担当者が対応し、電話による相談のほか、必要に応じて関係機関（主治医・ケアマネジャー・等）への連絡や、状況に応じた臨時訪問などの適切な対応を行う。緊急時対応に係る費用については、別途「緊急時訪問介護加算」等の規定に基づき算定する場合がある。

#### （事故発生時の対応）

#### 第9条

1 事業者は、利用者に対する訪問介護等の提供により事故が発生した場合は、市、当該利用者の家族、当該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、必要な処理を講じる。

- 2 事業者は、前項の事故の状況及び事故に際して採った措置について記録する。
- 3 事業者は、利用者に対する訪問介護等の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行う。

(苦情に対する対応方針)

#### 第10条

- 1 事業者は、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 事業者は、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が行う調査に協力するとともに、市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行う。

#### 【外部苦情相談窓口】

長浜市健康福祉部	介護保険課	TEL 0749-65-8252
米原市くらし支援部	高齢福祉課	TEL 0749-53-5122
滋賀県国民保険団体連合会		TEL 077-522-2651

(個人情報保護)

#### 第11条

- 1 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 事業者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、サービス担当者会議等において利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意をあらかじめ文書により得るものとする。

(非常災害対策)

第12条 非常災害の発生の際にその事業が継続できるよう、他の社会福祉施設との連携及び協力を行う体制を構築するよう努めるものとする。

(人権擁護・虐待防止)

第13条 事業者は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、委員会を設置するとともに責任者を設置し、指針の整備や必要な体制の整備を行うとともに、事業所の従業員に対し、研修の機会を確保しなければならない。

(暴力団排除)

第14条

- 1 事業所を運営する当該法人の役員及び事業所の管理者その他の従業員は、暴力団員(暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律(平成3年法律第77号)第2条第6号に規定する暴力団員をいう。次項において同じ。)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。

(その他運営についての留意事項)

第15条 事業者は、従業員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。

- ① 採用時研修 採用後1ヶ月以内
- ② 継続研修 年2回以上
- 2 従業員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 従業員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、従業員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、従業員との誓約書の内容とする。
- 4 事業者は、訪問介護等の提供に関する記録を整備し、その完結の日から2年間保管する。
- 5 この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項は合同会社シャトン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。

附則

この規定は、令和2年5月1日より、施行する。

この規定は、令和4年8月22日より、施行する。

この規定は、令和8年4月1日より、施行する。