

ホームヘルパーNANA 指定訪問介護〔指定介護予防型訪問サービス又は指定生活援助型訪問サービス〕事業運営規程

（事業の目的）

第1条 株式会社 CAVAT（以下「事業者」という。）が設置するホームヘルパーNANA（以下「事業所」という。）において実施する指定訪問介護〔指定介護予防型訪問サービス又は指定生活援助型訪問サービス〕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、要介護状態（介護予防にあつては要支援状態）にある利用者に対し、指定訪問介護〔指定介護予防型訪問サービス又は指定生活援助型訪問サービス〕の円滑な運営管理を図るとともに、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〔指定介護予防型訪問サービス又は指定生活援助型訪問サービス〕の提供を確保することを目的とする。

（指定訪問介護の運営方針）

- 第2条 事業所が実施する指定訪問介護は、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に配慮して、身体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 指定訪問介護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 指定訪問介護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 指定訪問介護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、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者、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、「大阪市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」（平成25年3月4日大阪市条例第26号）に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

（指定介護予防型訪問サービスの運営方針）

- 第3条 事業所が実施する指定介護予防型訪問サービスは、利用者が可能な限りその居宅において、要支援状態の維持若しくは改善を図り、又は要介護状態になることを予防し、自立した日常生活を営むことができるように配慮して、身体介護その他の生活全般にわたる支援を行うものとする。
- 2 指定介護予防型訪問サービスの実施に当たっては、利用者の心身状況、その置かれている環境等利用者の日常生活全般の状況を的確に把握し、介護保険以外の代替サービスを利用する等、効率性・柔軟性を考慮した上で、利用者の意思及び人格を尊重しながら、利用者のできることは利用者が行うことを基本としたサービス提供に努めるものとする。
 - 3 指定介護予防型訪問サービスの実施に当たっては、利用者の介護予防に資するよう、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 指定介護予防型訪問サービス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、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者、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、「大阪市訪問型サービス（第1号訪問事業）の事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める要綱」（平成29年4月1日）に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

(指定生活援助型訪問サービスの運営方針)

第4条 事業所が実施する指定生活援助型訪問サービスは、利用者が可能な限りその居宅において、状態等を踏まえながら、住民主体による支援等の多様なサービスの利用を促進し、生活援助等の支援を行うものとする。

2 指定生活援助型訪問サービスの実施に当たっては、利用者の心身状況、その置かれている環境等利用者の日常生活全般の状況を的確に把握し、介護保険以外の代替サービスを利用する等、効率性・柔軟性を考慮した上で、利用者の意思及び人格を尊重しながら、利用者のできることは利用者が行うことを基本としたサービス提供に努めるものとする。

3 指定生活援助型訪問サービスの実施に当たっては、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 指定生活援助型訪問サービス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、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者、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、「大阪市訪問型サービス（第1号訪問事業）の事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める要綱」（平成29年4月1日）に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

(事業の運営)

第5条 指定訪問介護〔指定介護予防型訪問サービス〕の提供に当たっては、事業所の訪問介護員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。

2 指定生活援助型訪問サービスの提供に当たっては、事業所の訪問介護員等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6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 ホームヘルパーNANA

(2) 所在地 大阪市浪速区大国三丁目9番23号ローズライフ 304号

(訪問介護員等の職種、員数及び職務の内容)

第7条 事業所における従業者の職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。

(1) 管理者 1名（サービス提供責任者兼務）

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〔指定介護予防型訪問サービス又は指定生活援助型訪問サービス〕の実施に関し、事業所の訪問介護員等に遵守させるため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 1名 管理者兼務）

- ・訪問介護計画（介護予防型訪問サービス計画）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又は地域包括支援センター等との連携にすること。
- ・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 2名（常勤 2名）

ただし、業務の状況により、増員することができるものとする。

訪問介護員は、訪問介護計画（介護予防型訪問サービス計画）に基づき指定訪問

介護〔指定介護予防型訪問サービス〕の提供に当たる。

(4) 訪問事業責任者 1名 (※サービス提供責任者が兼務)

- ・生活援助型訪問サービスの提供に当たって、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等地域包括支援センター等との連携にすること。
- ・サービス提供者に対し、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。
- ・サービス提供者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。

(5) 生活援助型訪問サービス従事者 2名

生活援助型訪問サービス従事者(訪問介護員のほか、訪問介護に関する3級課程の資格を有する者又は大阪市長が指定する研修修了者)は、買い物、掃除、洗濯、調理等の指定生活援助型訪問サービスの提供に当たる。

(営業日及び営業時間)

第8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。
- (2) 営業時間 午前9時から午後5時までとする。
- (3) サービス提供時間 24時間とする。
- (4) 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時間常時連絡が可能な体制とする。

(指定訪問介護の内容)

第9条 事業所で行う指定訪問介護の内容は次のとおりとする。

- (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

(指定介護予防型訪問サービスの内容)

第10条 指定介護予防型訪問サービスの内容は次のとおりとする。

- (1) 介護予防型訪問サービス計画の作成
- (2) 介護予防型訪問サービス費(Ⅰ)…1週に1回程度
- (3) 介護予防型訪問サービス費(Ⅱ)…1週に2回程度
- (4) 介護予防型訪問サービス費(Ⅲ)…1週に2回を超えた場合

(指定生活援助型訪問サービスの内容)

第11条 指定生活援助型訪問サービスの内容は次のとおりとする。

- (1) 生活援助型訪問サービス提供予定表の作成
- (2) 生活援助型訪問サービス費 (Ⅰ) … 1 週に 1 回程度
- (3) 生活援助型訪問サービス費 (Ⅱ) … 1 週に 2 回程度
- (4) 生活援助型訪問サービス費 (Ⅲ) … 1 週に 2 回を超えた場合

(指定訪問介護〔指定介護予防型訪問サービス又は指定生活援助型訪問サービス〕の利用料等)

第 12 条 指定訪問介護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、そのサービスが法定代理受領サービスであるときは、利用料のうち各利用者の負担割合に応じた額の支払いを受けるものとする。

なお、法定代理受領以外の利用料については、「指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準」(平成 12 年 2 月 10 日厚生労働省告示第 19 号)によるものとする。

2 指定介護予防型訪問サービス又は指定生活援助型訪問サービスを提供した場合の利用料の額は、「大阪市介護予防・日常生活支援総合事業実施要綱」(平成 29 年 4 月 1 日)に規定する額(月単位)とし、その利用料のうち各利用者の負担割合に応じた額の支払いを受けるものとする。

3 次条に定める通常の事業の実施地域を越えて行う事業に要する交通費は請求しません。

4 利用者又はその家族が、正当な理由がなく訪問介護の提供をキャンセルした場合は、キャンセルした時期に応じてキャンセル料を徴収する。

5 前 4 項の利用料等の支払を受けたときは、利用者又はその家族に対し、利用料とその他の費用(個別の費用ごとに区分したもの)について記載した領収書を交付する。

6 指定訪問介護〔指定介護予防型訪問サービス又は指定生活援助型訪問サービス〕の提供の開始に際しては、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、当該サービスの内容及び費用に関し事前に文書で説明した上で、その内容及び支払いに同意する旨の文書に署名(記名押印)を受けるものとする。

7 法定代理受領サービスに該当しない指定訪問介護〔指定介護予防型訪問サービス又は指定生活援助型訪問サービス〕に係る利用料の支払いを受けたときは、提供したサービスの内容、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ものとする。

(通常の事業の実施地域)

第 13 条 通常の事業の実施地域は、大阪市全域の区域とする。

(衛生管理等)

第 14 条 事業者は、訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態の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の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、次の各号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(テレビ電話装置その他の情報通信機器(以下「テレビ電話装置等」という。)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、訪問介護員等に周知徹底を図る。

(2) 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指針を整備する。

(3) 事業所において、訪問介護員等に対し、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。

(緊急時等における対応方法)

第 15 条 訪問介護員等は、指定訪問介護〔指定介護予防型訪問サービス又は指定生活援助

型訪問サービス〕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、速やかに主治医に連絡する等の措置を講じるとともに、管理者に報告する。また、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ものとする。

- 2 事業者は、指定訪問介護〔指定介護予防型訪問サービス又は指定生活援助型訪問サービス〕の提供により事故が発生した場合は、利用者の所在する市町村、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、必要な措置を講じるものとする。
- 3 事業者は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録し、5年間保存する。また、事故の原因を解明し、再発を防ぐための対策を講じるものとする。
- 4 事業者は、利用者に対する指定訪問介護〔指定介護予防型訪問サービス又は指定生活援助型訪問サービス〕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ものとする。

（苦情処理）

第16条 事業者は、提供した指定訪問介護〔指定介護予防型訪問サービス又は指定生活援助型訪問サービス〕に係る利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じるものとする。

- 2 事業者は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録するものとする。
- 3 事業者は、提供した指定訪問介護〔指定介護予防型訪問サービス又は指定生活援助型訪問サービス〕に関し、介護保険法第23条又は第115条の45の7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ものとする。
- 4 事業者は、市町村からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を市町村に報告するものとする。
- 5 事業者は、提供した指定訪問介護〔指定介護予防型訪問サービス又は指定生活援助型訪問サービス〕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。
- 6 事業者は、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告するものとする。

（個人情報の保護）

第17条 事業者は、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代理人の了解を得るものとする。

（虐待防止に関する事項）

第18条 事業者は、利用者の人権の擁護・虐待の発生、又はその再発の防止のため次の措置を講ずるものとする。

- （1）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）を定期的で開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ること。
- （2）事業所における虐待防止のための指針を整備すること。
- （3）事業所において、訪問介護員等に対し、虐待の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ものとする。
 - (5) 利用者及びその家族からの虐待等に係る相談体制を整備するものとする。
 - (6) その他虐待の防止のために必要な措置を行うものとする。
- 2 事業所は、サービス提供中に、当該事業所訪問介護員等又は養護者（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。

（身体的拘束に関する事項）

- 第19条 事業者は、当該利用者又は他の利用者等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「身体的拘束等」という。）を行わないものとする。
- 2 前項の身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用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ものとする。
- 3 やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、厚生労働省が策定した「身体拘束ゼロへの手引き」を遵守し適正な取り扱いにより行うものとする。

（業務継続計画の策定等）

- 第20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介護〔指定介護予防型訪問サービス又は指定生活援助型訪問サービス〕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、訪問介護員等に対し、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。

（その他運営に関する重要事項）

- 第21条 事業者は、訪問介護員等の資質向上のために次のとおり研修の機会を設けるものとし、また、業務の執行体制についても検証、整備するものとする。
- (1) 採用時研修 採用後6か月以内
 - (2) 継続研修 年1回
- 2 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。
- 3 事業者は、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、訪問介護員等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、訪問介護員等との雇用契約の内容とする。
- 4 事業者は、指定訪問介護〔指定介護予防型訪問サービス又は指定生活援助型訪問サービス〕に関する諸記録を整備し、当該サービスを提供した日から5年間保存するものとする。
- 5 この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項は事業者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8月1日から施行する。