

ナーシング・ケアステーション 梅ヶ丘 運営規程 (定期巡回・随時対応型訪問介護看護(一体型))

この規程は、世田谷区指定地域密着型サービスの事業の人員等に関する条例(平成25年3月5日条例第17号、以下「基準」という。)第32条に基づき、一般財団法人 脳神経疾患研究所が設置する「ナーシング・ケアステーション 梅ヶ丘」(以下「事業所」という。)において実施する定期巡回・随時対応型訪問介護看護(一体型)(以下「サービス」という。)の適正な運営を確保するための重要事項を定めるものとする。

(事業所の名称等)

第1条 事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

- 1 名称 ナーシング・ケアステーション梅ヶ丘
- 2 所在地 東京都世田谷区松原六丁目37番1号

(事業の目的)

第2条 事業所は指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業(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、サービスの円滑な運営管理を図るとともに、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日常生活の援助、その療養生活を支援し、心身の機能の維持回復を目指すことを目的とする。

(運営の方針)

第3条 事業所は、次の方針に基づき、サービスの提供を行う。

- 1 サービスの提供にあたっては要介護状態になった場合においても、利用者が尊厳を保持し、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、定期的な巡回又は随時通報によりその者の居宅を訪問し、入浴、排せつ、食事等の介護、日常生活上の緊急時の対応等、安心してその居宅において生活を送る事ができるようにするための援助を行うとともに、その療養生活を支援し、心身の機能の維持回復を目指すものとする。
- 2 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、職員に対し、研修を実施する等の措置を講じる。
- 3 事業所は、サービスを提供するに当たっては、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。
- 4 指定療養通所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に対する情報の提供及び保健医療サービスまたは福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めるものとする。

(職員の職種、員数及び職務の内容)

第4条 事業所における職員の職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。

- 1 管理者 1名
管理者は、職員及び業務の実施状況の把握その他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事業の実施に関し、事業所の職員に対し遵守すべき事項についての指揮命令を行うものとする。
- 2 計画作成責任者 2名以上
計画責任者は、適切なサービスが提供されるよう利用調整・サービス内容の管理し、計画書を作成・変更に従事する。
- 3 オペレーター 2名以上
利用者又はその家族等からの通報を受け、通報内容等を基に相談援助を行う。訪問介護員等の訪問介護若しくは看護師等による対応の要否を判断する

- 4 定期巡回サービスを行う訪問介護員 2名以上
居宅サービスに沿った定期的な巡回を行う。
- 5 随時訪問サービスを行う訪問介護員 2名以上
オペレーターからの要請を受けての利用者宅の訪問を行う。
- 6 訪問看護サービス 3名以上
看護師等が利用者の居宅を訪問して行う療養上の世話又は必要な診療の補助を行う。

（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。

- 1 営業日 365日
- 2 営業時間 24時間（サービス提供時間も同様とする）

（サービスの提供方法）

第6条 サービスの提供の開始に際し、あらかじめ利用者及び身元引受人に対し、介護の観点から必要とされる事項について、理解しやすいように説明を行う。また、運営規程の概要、計画書、その他サービスの選択に必要な重要事項を記載した文書を交付して説明を行い、同意を得る。

（定期巡回・随時対応型訪問介護看護の内容）

第7条 事業の内容は、次に掲げるもののうち必要と認められるサービスを行うものとする。

- 1 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画（以下「計画書」という）の作成
- 2 定期巡回・随時対応型訪問介護看護の内容
 - ①利用者又はその家族に対する相談、助言等
 - ②利用者からの随時の連絡に対する受付、相談等
 - ③定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に基づく定期巡回による定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービス（排せつ介助、体位変換、移動・移乗介助、その他の必要な介護）
 - ④利用者からの随時の連絡に対応する定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービス（排せつ介助、体位変換、移動・移乗介助、その他の必要な介護）
 - ⑤主治医の指示による、療養上の世話又は必要な診療の補助等

（定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成）

第8条 計画作成責任者は、事業の提供開始時に、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえ定期巡回サービス及び随時訪問サービスの目標、それを達成するための具体的なサービス内容を記載した計画書を作成する。作成後は実施状況の把握を行い、必要に応じて変更を行う。

- 2 計画書は、すでに居宅サービス計画が作成されている場合は、当該計画の内容に沿って作成する。ただし、提供する日時については居宅サービス計画の内容、利用者の日常生活の状況及び希望を踏まえ、計画作成責任者が決定する。その際、計画書を介護支援専門員に提出するものとする。
- 3 計画書は、看護職員（保健師、看護師又は准看護師）が利用者の居宅を定期的に訪問して行うアセスメント（利用者の心身の状況を勘案し、自立した日常生活を営むことが出来るように支援する上で、解決すべき課題を把握する事）の結果を踏まえ作成する。
- 4 計画作成責任者は、作成した計画書について、利用者に説明し、同意を得て交付する。ただし、計画作成責任者が常勤看護師等でない場合には、常勤看護師等は、計画作成責任者に対し説明を行う際の必要な協力を行うものとする。
- 5 訪問看護サービスの利用者に係る計画書については、第1項に規定する事項に加え、利用者の希望、心身の状況、主事の医師の指示等を踏まえて、療養上の目標や目標を達成するための具体的なサービス内容を記載する。
- 6 訪問看護サービスを行う看護師等（准看護師を除く。）は、訪問看護サービスについて、訪問日、提供した看護内容等を記載した訪問看護報告書（以下「訪問看護報告書」という。）を作成する。また、常勤看護師等は訪問看護報告書の作成に関し、必要な指導、及び管理を行うものとする。

（主治の医師との関係）

第 9 条 事業所の常勤看護師等は、主治の医師の指示に基づき、適切な訪問看護サービスが行われるよう必要な管理をし、訪問看護サービスの提供に際し、主治の医師による指示を文書で受ける。

- 2 訪問看護サービスの利用者に係るサービス計画書、及び訪問看護報告書を提出し、主治の医師との密接な連携を図るよう努める。

（利用者の心身の状況等の把握）

第 10 条 サービスの提供にあたっては、利用者に係る居宅介護支援事業所が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身状況、その置かれている環境、他の保健医療サービスまたは福祉サービスの利用状況等の把握に努める。

（保健・医療・福祉サービス提供者との連携）

第 11 条 サービスの提供にあたっては、居宅介護支援事業所その他保健医療サービスまたは福祉サービスを提供する者との密接な連携に努める。

- 2 サービスの提供の終了に際しては、利用者及び身元引受人に適切な指導を行うとともに、当該利用者に係る居宅介護支援事業所に対する情報の提供及び保健医療サービスを提供する者との密接な連携に努める。

（通常の事業の実施地域）

第 12 条 通常の事業の事業所の定めた区域とする。詳細は以下のとおりとする。

定期巡回・随時対応型訪問介護看護実施地域一覧表

通常の事業を実施する地域	北沢地域の一部	代田 梅丘 豪徳寺 代沢 羽根木 大原 北沢 松原 赤堤 桜上水
	世田谷地域の一部	太子堂（4-5 丁目） 若林 世田谷 経堂 宮坂

（勤務体制の確保）

第 13 条 利用者に対して事業を提供できるよう、職員の必要な勤務体制を定める。

（サービス提供拒否の禁止）

第 14 条 事業所は、正当な理由なくサービスの提供を拒まない。ただし、通常の事業実施地域等を勘案し、利用申込者に対して適切なサービスの提供が困難と認められた場合は、他の事業所を紹介する等の必要な措置を講じる。

（同居家族に対するサービス提供の禁止）

第 15 条 事業所は、職員に利用者の同居の家族に対しサービスの提供をすることをさせてはならない。

（被保険者資格及び要介護認定等の確認）

第 16 条 サービスの提供を求められた場合には、被保険者証により被保険者資格、要介護認定（以下「要介護認定等」という）の有無、要介護認定等の有効期間を確認する。

- 2 前項の被保険者証に介護保険法第 73 条第 2 項に規定する認定審査会意見が記載されている場合、その意見に配慮して、サービス提供をおこなう。

（要介護認定等の申請に係る援助）

第 17 条 サービスの提供に際し、要介護認定等を受けていない利用申込者には、要介護認定等の申請がすで

に行われているか否かを確認し、行われていない場合には利用者の意思をふまえて、速やかに申請がなされるよう必要な援助を行う。

- 2 居宅介護支援（これに相当するサービスを含む）が利用者に対して行われていない場合であって、必要と認めるときは、遅くとも当該利用者が受けている要介護認定等の有効期間の満了日の1カ月前にはなされるよう、必要な援助を行う。

（法定代理受領サービスを受けるための援助）

第18条 サービスの提供に際し、利用申込者が法定代理受領サービスの要件を満たしていないとき（介護保険法施行規則第65条の4各号のいずれにも該当しないとき）は、当該利用申込者またはその連帯保証人に対し、法定代理受領サービスを行うために必要な援助を行う。

（利用料金等）

- 第19条 サービスの利用料金はナーシング・ケアステーション梅ヶ丘 利用料一覧表（別紙1）のとおりとし、利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとする。（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）
- 2 法定代理受領以外の利用料については、厚生労働大臣が定める基準の額とする。
 - 3 第1項及び第2項の支払いを受ける場合には、利用者または連帯保証人に対して事前に文書で説明をした上で、支払いに同意する旨の文書に署名を受けることとする。
 - 4 第1項の利用料の支払いを受けた場合は、提供したサービス内容及び利用料の額、その他必要と認められる事項を記載した領収書を発行する。また、償還払いとなる場合は、利用者が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付する。
 - 5 上記以外に掲げるものの他、利用者が負担することが適当であるものは、その実費とする。

（地域との連携等）

- 第20条 事業の運営にあたっては、地域住民またはその自発的な活動等との連携及び協力を行うなど、地域との交流を図る。
- 2 定期巡回・随時対応型訪問介護看護のサービスの提供にあたっては、地域に密着し開かれたものにするために、介護・医療連携推進会議を設置し、サービス提供状況等を報告し評価を受けるとともに必要な要望や助言等を聞く機会を設ける。
 - 3 介護・医療連携推進会議は、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、これを行うことができるものとする。利用者等が参加するときは、テレビ電話装置等の活用について利用者等の同意を得るものとする。
 - 4 介護・医療連携推進会議の開催は、おおむね6ヶ月に1回以上とする。
 - 5 介護・医療連携推進会議のメンバーは、利用者、家族、地域住民の代表者、医療関係者、地域包括支援センターの職員、有識者等とする。
 - 6 介護・医療連携推進会議の報告、評価、要望、助言等についての記録を作成するとともに、当該記録を公表する

（緊急時における対応方法）

- 第21条 サービス提供中に、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、前項の状況、及びとった処置の状況について記録をする。

（事故発生時の対応について）

- 第22条 利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、区市町村、利用者の家族等に連絡するとともに、必要な措置を講じる。
- 2 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は、損害賠償を行う。ただし、

事業所の責に帰すべからざる事由による場合は、この限りではない。

（合鍵の管理及び紛失の対応方法）

- 第23条 サービスの提供に当たり、利用者から合鍵を預かる場合には、その管理を厳重に行うとともに、管理方法を記載した文書を利用者に交付するものとする。
- 2 合鍵を紛失した場合は、すみやかに利用者およびその家族、または管理者に連絡をし、必要な措置を講じるものとする。

（衛生管理等）

- 第24条 職員の清潔の保持及び健康状態について、定期健康診断などの必要な管理を行う。
- 2 事業における設備や備品等について、衛生的な管理に努める。
 - 3 事業所において感染症が発生、または蔓延を防ぐために必要な措置を講ずる。

（介護・医療情報の提供および個人情報の保護）

- 第25条 事業所は、利用者及び身元引受人への説明と納得に基づくサービス提供（インフォームド・コンセント）および個人情報の保護に積極的に取り組む。
- 2 利用者の病状やケアについて質問や不安がある場合、直接、事業所職員に質問し、説明を受けられる。この場合、特別な手続きは必要ないものとする。
 - 3 利用者の介護・医療記録の閲覧や謄写をご希望の場合、事業所職員に開示を申し出できる。尚、開示、謄写にあたっては、個人情報の保護に関する法律の第30条により必要な実費を徴収するものとする。
 - 4 事業所が保有する個人情報（介護・医療情報等）が事実と異なる場合、内容の訂正・利用停止を求めることができる。職員は申し出があった内容について、調査の上対応するものとする。
 - 5 個人情報は以下の場合を除き、本来の利用目的の範囲を超えて利用しない。
 - ①サービス提供のために利用する他、施設運営、教育・研修、行政命令の遵守、他の医療・介護・福祉施設との連携等のために個人情報を利用する場合。
 - ②外部機関による施設評価、学会や出版物等で個人名が特定されないかたちで報告する場合。
 - ③研修・養成の目的で、介護・医療専門職等の学生等が、看護・介護などに同席する場合、詳細は別紙に記載する。
 - 6 利用予定の変更、介護給付・保険証等の確認等や緊急性を認めた内容について、利用者本人に連絡をする場合があるが、事前に申し出があった場合は本人に連絡はしない。尚、一度出された希望を、いつでも変更することが可能なものとする。
 - 7 個人情報保護相談窓口を、各部署責任者または【重要事項説明書】のサービス内容に関する苦情受付窓口とする。

（秘密の保護）

- 第26条 事業所の職員は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者等の秘密を保持する業務を負うものとする。
- 2 管理者は、職員であった者が、正当な理由なく、その業務上知り得た利用者及び身元引受人の秘密を保持させるため、職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、職員との雇用内容とする。
 - 3 事業所は、サービス担当者会議等において、利用者等の個人情報を用いる場合は利用者等の同意を、あらかじめ文書により得ておく。

（利用者に関する区市町村への通知）

- 第27条 利用者が正当な理由なくサービスの利用に関する指示に従わずに要介護状態等の程度を増進させると認められるとき、偽りや不正な行為によって保険給付を受けた、あるいは受けようとしたときは、区市町村に対して通知する。

（サービス利用にあたっての留意事項）

第28条 利用者がサービスを利用する場合には、事業所が適切なサービス提供を行えるよう留意するものとする。

- 1 秩序を著しく乱し、他の利用者に迷惑をかける行動をしない。
- 2 正当な理由なく、利用料の支払いを怠らない。
- 3 提出書類等で虚偽の事項の申告をしない。
- 4 職員に対する身体的暴力、精神的暴力、セクシュアルハラスメント
- 5 利用者の「営利行為、宗教勧誘、特定の政治活動」
- 6 その他不正と思われる事項。

（職員研修の実施）

第29条 事業所は、職員の内介護職員（看護師、准看護師、介護福祉士、介護支援専門員、介護保険法第8条第2項に規定する政令で定める者等の資格を有する者その他これに類する者を除く。）に対し、認知症介護に係る基礎的な研修を受講させるために必要な措置を講じるものとする。また、職員の資質向上のために研修の機会を次のとおり設けるものとし、業務の執行体制についても検証、整備する。

- 1 採用時研修 採用後1ヶ月以内に実施する。
- 2 継続研修 教育研修計画に基づいて実施する。

（虐待の防止に関する事項）

第30条 事業所は、虐待の防止の適正化を図るため、次の措置を実施する。

- ①虐待の防止のための対策を検討する委員会を2ヶ月に1回開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底を図る。
 - ②虐待防止のための指針を整備する。
 - ③職員に対し、虐待防止のための研修を年に1回以上行い、新規採用時には必ず実施する。
 - ④前項に掲げる措置を適切に実施するための専任の担当者を配置する。
- 2 前項第1号に規定する委員会は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。
 - 3 事業所は、サービス提供中に、当該事業所職員又は養護者（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。

（身体拘束等に関する事項）

第31条 事業所は、身体拘束等の適正化を図るため、次の措置を実施する。

利用者又は他の利用者等の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束は行わない。身体拘束を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由等必要事項を記録するものとする。

（ハラスメント防止のための措置）

第32条 事業所は、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、職員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。

（業務継続計画の策定等）

第33条 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する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。

- 2 職員に対し、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を年に1回以上実施する。また、新規採用時には別で実施する。
- 3 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。

（感染症の予防及びまん延の防止のための措置）

第34条 事業所は感染症の予防及びまん延の防止の為、次の措置を実施する。

- 1 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専任の担当者を配置し、委員会を2ヶ月に1回開催するとともに、必要に応じて随時開催し、その結果について、職員に周知徹底を図る。
- 2 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 職員に対し、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年に1回以上実施する。また、新規採用時には別で実施する。
- 4 前項第1号に規定する委員会は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。

（掲示）

第35条 事業者は事業所の見やすい場所に、運営規程の概要、職員の勤務体制、苦情相談窓口、その他の利用申込者等のサービスの選択に資すると認められる重要事項を掲示する。

- 2 前項の重要事項を記載した書面を事業所に備え付け、いつでも関係者に自由に閲覧させることにより、掲示に代えるものとする。
- 3 書面掲示に加え、重要事項等の情報をウェブサイトに掲載・公表する。

（居宅介護支援事業所等に対する利益供与の禁止）

第36条 居宅介護支援事業所及び地域包括支援センターの職員に対して、利用者に対してサービスを利用させることの代償として、その金品その他の財産上の利益を供与しない。

（苦情処理）

第37条 管理者は、事業所が利用者に提供したサービス等に対する利用者等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 管理者は、前項の苦情を受け付けた場合は、当該苦情の内容等を記録する。
- 3 管理者は、事業所が利用者に提供したサービスに関し、介護保険法第23条の規定により区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、または当該区市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、利用者からの苦情に関して区市町村が行う調査に協力するとともに、区市町村から指導または助言を受けた場合においては、当該指導または助言に従って必要な改善を行うものとする。
- 4 管理者は、区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区市町村に報告する。
- 5 管理者は、事業に対する利用者からの苦情に関して国保連が行う介護保険法第176条第1項第3号の調査に協力するとともに、事業所が提供したサービスに関して国保連から同号の指導または助言を受けた場合においては、当該指導または助言に従って必要な改善を行うものとする。
- 6 管理者は、国保連からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を国保連に報告する。

（損害賠償）

第38条 事業者は、サービスの提供に際し、事業所及び事業所の職員の責めに帰すべき事由で利用者の生命・身体・財産等に損害を及ぼした場合には、その責任の範囲において、速やかに賠償

を行うものとする。

（会計の区分）

第39条 サービスの会計とその他の事業の会計を区分する。

（記録整備・保存）

第40条 事業所は、サービス提供に係る記録、職員、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備するものとする。

2 事業所は、利用者に対する定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの提供に関する次の各号に掲げる記録を整備し、その完結から5年間保存する。

- ① 計画書
- ② 提供した具体的なサービスの内容等の記録
- ③ 区市町村への通知に係る記録
- ④ 苦情の内容の記録
- ⑤ 事故の状況及び事故に際してとった処置についての記録
- ⑥ 主治医の指示の文書
- ⑦ 訪問看護報告書

（電磁的記録等）

第41条 事業所及び担当職員は、作成、保存、その他これらに類するもののうち、書面（書面、書類、文書、謄本、抄本、副本その他文字、図形等、人の知覚によって認識することができる情報が記載された紙その他の有体物をいう）で行う事が規定されている、又は規定されるものについては、書面に代えて、当該書面に係る電磁的記録（電子的方式、磁気的方式その他、人の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録であって、電子計算機による情報処理の用に供されるものをいう）により行う事ができるものとする。

2 事業所及び担当職員は、交付、説明、同意、承諾その他これらに類するもの（以下「交付等」という）のうち、書面で行う事が規定されている又は想定されるものについては、当該交付等の相手方の承諾を得て、書面に代えて、電磁的方法（電子的方法、磁気的方法その他、人の知覚によって認識することができない方法）によることができるものとする。

（協議等）

第42条 この規程に定めない運営に関する重要事項については、設置者である一般財団法人脳神経疾病研究所との協議により定める。

附則

この規程は、平成31年4月1日より施行する。

令和 1年6月15日 一部改定

令和 1年9月1日 一部改定

令和 2年2月1日 一部改定

令和 2年4月1日 一部改定

令和 3年4月1日 一部改定

令和 5年2月1日 一部改定

令和 5年11月14日 一部改訂

令和 6年4月1日 一部改定

令和 6年6月1日 一部改定