

津島市総合事業第1号訪問事業  
(訪問型Aサービス)

ナイス・ケア運営規程

(事業の目的)

第1条 株式会社サポート・ワン・サービスが開設する ナイス・ケア（以下「事業所」という。）が行う第1号訪問事業（訪問型Aサービス）（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、事業所の介護福祉士又は訪問介護員研修修了者（以下「訪問介護員等」という。）が、要支援状態または事業対象者にある高齢者に対し、適正な第1号訪問事業（以下「訪問介護等」という。）を提供することを目的とする。

(運営の方針)

第2条

- 1 訪問介護等の提供にあたっては、事業所の訪問介護員等は、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た日常生活を営むことができるよう、必要な入浴・排泄・食事の介護や支援、その他の生活全般にわたる援助を行う。また、利用者の心身機能の改善、環境調整等を通じて、利用者の自立を促し、生活の質の向上に資するサービス提供を行い、利用者の意欲を高めるような適切な働きかけを行うとともに、利用者の自立の可能性を最大限引き出す援助を行うこととする。
- 2 実施手順に関する具体的方針として、サービス提供の開始に当たり、利用者の心身状況等を把握し、個々のサービスの目標、内容、実施期間を定めた個別計画を作成するとともに、個別計画の作成後、個別計画の実施状況の把握（モニタリング）をし、モニタリング結果を居宅支援事業者へ報告することとする。
- 3 事業の実施にあたっては、関係市町村、地域包括支援センター、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。

(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等は、次のとおりとする。

- ① 名称 ナイス・ケア
- ② 所在地 愛知県津島市愛宕町四丁目113番地

(職員の職種、員数及び職務の内容)

第4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。

(1) 管理者 1名

管理者は、事業所の従業者及び業務の管理を一元的に行うとともに、従業者に事業に関する法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行う。

(2) サービス提供責任者 1名以上（介護福祉士）

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) 訪問介護員等・・・2. 5名以上(常勤換算数)

※訪問介護員等＝サービス提供責任者＋訪問介護員の員数とする  
訪問介護員等は、訪問介護の提供に当たる。

(4) 事務職員・・・必要時間数の配置

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 月曜日から日曜日までとする。

お盆の休業：8月13日～8月15日

年末年始の休業：12月29日～1月3日

(但し、日常生活上支障が生じる場合、調整可能な限りに於いてサービス提供を行う)

②営業時間 9時00分から17時00分までとする。

③サービス提供時間 8時00分～18時00分

(時間外の依頼に対しては、適宜、調整可能な限りサービス提供を行う)

(事業の内容及び利用料等)

第6条 総合事業第1号訪問介護の内容は次のとおりとし、そのサービスを提供した場合の利用料の額は、市町村の介護報酬の告示上の額とし、総合事業第1号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 訪問介護サービス費Ⅰ(週1回程度)

② 訪問介護サービス費Ⅱ(週2回程度)

③ 訪問介護サービス費Ⅲ(週3回程度)

④ その他加算

前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、支払いに同意する旨の署名(記名押印)をうけることとする。

(緊急時等における対応方法)

第7条 訪問介護員等は、サービス提供を行っているときに、利用者の病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治の医師に連絡する等の措置を講ずるとともに、管理者に報告するものとする。

(通常の事業の実施地域)

第8条 事業の実施地域は、津島市とする。

(ハラスメント〔セクシュアルハラスメント・パワーハラスメント・マタニティハラスメント等〕に関する事項)

第9条 事業所は、適切な事業の提供をする観点から、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。

(迷惑行為に関する事項)

第10条 事業所は利用者または契約者やその家族が訪問介護員等の個人または事業所(者)に対し、社会通念上相当な範囲を超える行為を行った場合は、必要な措置を講じるものとする。

- ・ 威迫、脅迫、威嚇行為
- ・ 侮辱、人格を否定する言動
- ・ プライバシー侵害行為
- ・ 保証の範囲を超えた無償修理の要求など、社会通念上過剰な補償の要求
- ・ 合理的理由のない事業所への謝罪要求や事業所(者)関係者への処罰要求
- ・ 訪問介護員等に対する暴言・暴力・いやがらせ・誹謗中傷・セクシャルハラスメント・カスタマーハラスメント等
- ・ 同じ要望やクレームの過剰な繰り返し等、長時間の拘束、心理的苦痛や業務妨害に値する行為
- ・ SNSやインターネット上での誹謗中傷

(利用の中止、変更)

第11条 気象庁による警報発令時、または大雨、強風、積雪等の悪天候、自然災害などにより、サービスの実施が著しく危険であると事業所が判断した場合、事業所の申し出により、サービスの中止及び時間の変更を行う。その場合、利用者やその家族、関係機関へ報告を行う。

(苦情に関する事項)

第12条 事業所は、事業の提供に係る利用者及び家族等からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、必要な措置を講じるものとする。

- 2 事業所は、提供した事業に関し、市町村が行う文書の提出若しくは提示の求め又は当該市町村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、市町村からの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、提供した事業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の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。

(虐待の防止について)

第13条 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するために、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

- 1 事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会(オンライン等を活用可)を定期的開催するとともに、その結果について該当職員その他の従業員に周知徹底を図る。
- 2 事業所における虐待の防止のための指針を整備する。
- 3 事業所において、該当職員その他の従事者に対し、虐待防止のための研修を定期的(年1回以上)に実施する。

#### 4 前3号に掲げる措置を適切に実施するために担当者を置く

(身体拘束について)

第14条 事業所は、身体拘束の発生又はその再発を防止するために、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

- 1 事業所における身体拘束の防止のための対策を検討する委員会（オンライン等を活用可）を定期的  
に開催するとともに、その結果について該当職員その他の従業員に周知徹底を図る。
- 2 事業所における身体拘束の防止のための指針を整備する。
- 3 事業所において、該当職員その他の従事者に対し、身体拘束のための研修を定期的（年1回以上）  
に実施する。
- 4 前3号に掲げる措置を適切に実施するために担当者を置く

(衛生管理について)

第15条 事業所は、衛生的な管理に努め、感染症の発生及びまん延防止又はその再発を防止するた  
めに、次の各号に掲げる措置を講じるものとする

- 1 事業所における衛生的な管理に努め、感染症の発生及びまん延防止又はその再発を防止するた  
めの対策を検討する委員会（オンライン等を活用可）を定期的に開催するとともに、その結果につ  
いて該当職員その他の従業員に周知徹底を図る。
- 2 事業所における衛生的な管理に努め、感染症の発生及びまん延防止又はその再発を防止するた  
めの指針を整備する。
- 3 事業所において、該当職員その他の従事者に対し、衛生的な管理に努め、感染症の発生及びまん  
延防止又はその再発を防止するための研修を定期的（年1回以上）に実施する。
- 4 前3号に掲げる措置を適切に実施するために担当者を置く

(業務継続計画の策定等)

第16条 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する事業所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 事業所は、従業者に対し、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  
に実施するものとする。
- 3 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。

(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 (OJT/社内研修) 月1~4回程度  
(OFF-JT/社外研修) 年1回以上

- 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を実施する。
- 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、従業員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、従業員との雇用契約の内容に含むものとする。
- 5 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は株式会社サポート・ワン・サービス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)

- この規定は、平成29年 4月 1日から施行する
- この規定は、令和 2年 2月20日から施行する
- この規定は、令和 2年 3月17日から施行する
- この規定は、令和 3年 2月 1日から施行する
- この規定は、令和 3年 6月 1日から施行する
- この規定は、令和 5年 8月10日から施行する
- この規定は、令和 6年 4月 1日から施行する