

(事業の目的)

第1条 この運営規程は、株式会社ニックスが設置する「定期巡回・随時対応型訪問介護看護 ニックスヘルパー・ナース 24 及びニックスヘルパー・ナース 24 サテライト西（以下「事業所」という。）」が行う指定定期巡回・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管理運営に関する事項を定め、事業所の管理者、オペレーター、訪問介護員、看護職員、理学療法士・作業療法士・言語聴覚士、計画作成責任者（以下「従業者」という。）が要介護状態にある利用者に対し、適切な指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供することを目的とする。

(運営の方針)

第2条 事業所が実施する事業は、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、排泄、食事等の介護、日常生活上の緊急時の対応その他の安心してその居宅において生活を送ること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して行う。

2 訪問介護員等が、定期的に利用者の居宅を巡回して行う日常生活上の世話(以下「定期巡回サービス」という。)の提供にあたっては、定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に基づき、利用者が安心してその居宅において生活を送るのに必要な援助を行う。

3 随時訪問サービスを適切に行うため、オペレーターは、計画作成責任者や定期巡回サービスを行う訪問介護員などと密接に連携し、利用者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者や家族に対し、適切な相談及び助言を行う。

4 随時訪問サービスの提供にあたっては、定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に基づき、利用者からの随時の連絡に迅速に対応し、必要な援助を行う。

5 訪問看護サービスの提供にあたっては、主治の医師との密接な連携に加えて、定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に基づき、利用者の心身機能の維持回復を図るよう妥当適切に行う。

6 事業の実施にあたっては、介護技術および医学の進歩に対応し、適切な介護技術および看護技術をもって行う。

7 事業の実施にあたっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又は家族に対し、サービスの提供等について、理解しやすいように説明を行う。

8 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。

9 前各項のほか、「指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成18年厚生労働省令第34号）」に定める内容を遵守し、事業を実施する。

(事業の運営)

第3条 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供にあたっては、当事業所の従業者によって適切な定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供が行われる体制を構築している場合においても、他の訪問介護事業所等との密接な連携を図ることにより効果的な運営を期待することができる場合であり、且つ利用者の処遇に支障がないときは、事業の一部を、他の訪問介護事業所等との契約に基づき、委託する事ができ、委託先の訪問介護事業所等の従業者に行わせることができるものとする。

(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 ニックスヘルパー・ナース 24
- (2) 所在地 広島市東区尾長東二丁目7番28号

2 サテライト拠点の名称及び所在地は次のとおりとする。

- (1) 名 称 ニックスヘルパー・ナース 24 サテライト西
- (2) 所在地 広島市西区小戸内町一丁目4番13号

(従業者の職種、員数及び職務の内容)

第5条 事業所に勤務する従業者の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

- (1) 管理者 1名(常勤兼務)

管理者は、事業を代表し、従業者の管理及び業務の管理を一元的に行う。

- (2) オペレーションセンター従業者 3名以上必要数

①随時対応サービスとして、利用者又はその家族等からの通報に対応する定期巡回・随時対応型訪問介護看護従事者。また、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を行う。

②利用者からの通報を受け、随時訪問の可否等の必要性を判断し、訪問介護員に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、連絡を行う。

- (3) 定期巡回訪問介護員 10名以上必要数 (随時訪問と兼務)

定期巡回訪問介護員は、定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に基づき交通事情、訪問頻度等を勘案し、利用者に適切に指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の定期巡回サービスの提供に当たる。

- (4) 随時訪問介護員 10名以上必要数(定期訪問と兼務)

定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に基づき利用者からの通報を受けたオペレーターからの指示、連絡により随時訪問サービスを行う。

- (5) 看護職員 2.5名以上必要数

①主治の医師との密接な連携に加えて定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に基づいて訪問看護を行う。

②利用者の随時の連絡に迅速に対応し、常時オンコール体制を整えるとともに必要な援助を行う。

- (6) 理学療法士 必要数 作業療法士 必要数

医師の指示に基づき訪問リハビリテーションを行う。

(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 年中無休
- (2) 営業時間 0時から24時までとする。
- (3) サービス提供時間 24時間

(指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の内容)

第7条 介護の内容は次のとおりとする。

- (1) オペレーションセンターサービス

利用者の定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に基づいて、随時訪問の通報の受付及び随時訪問の必要性の判断、指示、連絡等を行う。

- (2) 定期巡回サービス

定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に基づき定期的に巡回し訪問介護を行う。

- (3) 随時訪問サービス

定期巡回・随時対応型訪問介護看護利用者からの通報によりオペレーターの判断、指示、連絡により、排泄の介護等、日常生活上の緊急時の対応を行う。

(4) 訪問看護サービス

医師の指示・定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に基づいて、訪問看護サービスを行う。提供時間内においては、常時オンコールシステムにて緊急時の対応を行う。特殊な看護等に関しては、行わない。

(定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画)

第8条 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供を開始する際には、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、定期巡回サービス及び随時訪問サービスの目標、当該目標を達成するための具体的な定期巡回サービス及び随時訪問サービスの内容等を記載した定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を個別に作成する。

2 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成にあたっては、既に居宅サービス計画が作成されている場合は、当該居宅サービス計画の内容に沿って作成する。

3 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成にあたっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得る。

4 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を作成した際には、当該定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を利用者に交付する。

5 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成後、当該定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて当該定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の変更を行う。

(指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の利用料)

第9条 事業所が提供する指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の利用料の額は、介護報酬の告示上の額とし、法定代理受領サービスであるときは、その1割または2割、3割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、介護報酬の告示の額とする。

2 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、通常の事業の実施地域を越えた地点からの実費を徴収する。なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額とする。

通常の事業の実施地域を越えた地点から1キロメートル 30円

3 前各項の利用等の支払いを受けたときは、利用料と交通費について記載した領収書を交付する。

4 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供の開始に際し、あらかじめ利用者又はその家族に対し、当該サービス内容及び利用料に関し事前に文書で説明した上で、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。

5 費用を変更する場合には、あらかじめ、前項と同様に利用者又はその家族に対し事前に文書で説明した上で、支払いに同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けることとする。

6 法定代理受領サービスに該当しない指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護に係る利用料の支払いを受けた場合は、提供した指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の内容、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10条 通常の事業の実施地域は、広島市中区・東区・南区（離島を除く）・安芸区・西区とする。

(緊急時等における対応方法)

第11条 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護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、速やかに主治医等に連絡する等の必要な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。

2 利用者に対する指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族等、当該利用者に係る居宅介護支援事業所等に連絡するとともに、必要な措置を講じる。

3 利用者に対する指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供により事故が発生した場合は、その事故の状況及び事故に際して行った処置について記録する。

4 事故が生じた際にはその原因を解明し、再発防止の対策を講じる。

- 5 利用者に対する指定定期巡回・随時対応型訪問介護看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。

(合鍵の管理方法及び紛失した場合の対処方法)

第12条 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供の開始に際しては、随時訪問サービス等の緊急時の対応に支障がないよう、利用者又はその家族からの希望により、利用者の居宅の合鍵を事業所が管理できるものとする。

- 2 前項の規定により合鍵を事業所が管理する場合は、利用者又はその家族に対し事前に文書で説明した上で、その内容に同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けることとする。
- 3 前各項の規定により合鍵を事業所が管理する場合は、責任者を定めて保管し、管理簿を設けて記録する。
- 4 事業所が合鍵を紛失した場合は、所管の警察署に届けるとともに事業所が利用者の居宅の鍵を変更する費用を負担する。

(衛生管理等)

第13条 事業所は、事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めるものとする。

- 2 事業所は、従業員の清潔の保持及び健康状態について必要な管理を行う。

(苦情処理)

第14条 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に係る利用者又はその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、必要な措置を講じる。

- 2 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に係る利用者又はその家族からの苦情を受付けた場合には、当該苦情の内容等を記録する。
- 3 事業所は、苦情がサービスの質の向上に図る上での重要な情報であるとの認識に立ち、苦情の内容を踏まえて、サービスの質の向上に向けた取り組みを行う。
- 4 事業所は、提供した指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護に関し、介護保険法（以下「法」という。）第23条又は法第78条の6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。
- 5 事業所は、提供した指定定期巡回・随時対応型訪問介護看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法第176条第1項第2号の規定による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。

(個人情報の保護)

第15条 事業所は、利用者の個人情報について「個人情報保護方針・規程」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り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。

- 2 事業者が得た利用者の個人情報については、事業者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。

(秘密の保持)

第16条 従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。

- 2 従業者であった者に、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17条 事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとする。

- (1) 虐待を防止するための従業者に対する研修の実施
- (2) 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備

- (3) 虐待防止のための対策等を検討するための虐待防止委員会を設置、及び委員会における検討結果の従業員への周知徹底
- (4) 虐待防止のための指針の整備及び必要に応じた内容の見直し
- (5) 虐待防止責任者の設置
- (6) その他虐待防止のために必要な措置

2 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者（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。

（業務継続計画の策定等）

第18条 事業者は、必要な介護サービスが継続的に提供できる体制を構築する観点から火災・風水害・地震等の自然災害ならびに新型コロナウイルスなどの感染症に対処するための事業継続に向けた計画等の策定、研修の実施、訓練（シュミレーション）を年1回以上実施する。

（ハラスメント対策）

第19条 事業者は、適切な指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービス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つて、業務上必要且つ相当な範囲を逸脱したものにより従業員の就業環境が害されることを防止するため、ハラスメント対策方針を定め、これに従つて必要な措置を講じなければならない。

（身体拘束の禁止に関する事項）

第20条 事業所等は、身体拘束等を行うことを原則として禁止するとともに、切迫性、非代替性、一時性の観点から極めて緊急やむを得ない理由等があつて実施する場合、次の措置を講じなければならない。

- (1) 身体拘束検討委員会において真に必要な否かの検証を事前に行う。
- (2) 居宅介護支援等との協議及び指導助言を受け、可能な限り身体的拘束等行わない可能性を追求する。
- (3) 実施前に利用者及び家族関係者に対する説明を行い、同意を得る。
- (4) 身体拘束等行う場合には、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する。
- (5) 実施後においても定期的な必要性の検証を行い、不要と判断した時点で直ちに中止する。

2 事業所等は、身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を設置し、定期的に開催するとともに、その結果について従業員に周知徹底を図る。

3 事業所等は、身体拘束等の適正化のための指針を整備し、また必要に応じてその内容の見直しを行うものとする。

4 事業所等は、従業員に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施する。

（その他運営に関する留意事項）

第21条 事業所は、管理者及び従業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、また、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ヵ月以内
- (2) 継続研修 年6時間以上

2 事業所は、指定定期巡回随時対応型訪問介護看護に関する記録を整備し、その完結の日から5年間保存するものとする。

3 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ニック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

この規程は、平成25年4月1日から施行する。

この規程は、平成26年5月9日から改定施行する。

この規程は、平成27年1月1日から施行する。

この規程は、平成27年9月1日から施行する。

この規程は、平成 28 年 6 月 20 日から施行する。
この規程は、平成 31 年 2 月 1 日から施行する。
この規程は、令和 4 年 7 月 1 日から施行する。
この規程は、令和 4 年 10 月 1 日から施行する。
この規程は、令和 6 年 4 月 1 日から施行する。
この規程は、令和 6 年 11 月 1 日から施行する。
この規程は、令和 7 年 3 月 1 日から施行する。