

運営規程

(訪問介護 予防専門型訪問サービス 生活支援型訪問サービス)

(事業の目的)

第1条 株式会社Luxury Style—Beauty（以下「事業者」という。）が開設するらぐじゅありーすたいる・びゅーてぃー（以下「事業所」という。）において実施する訪問介護（予防専門型訪問サービス又は生活支援型訪問サービス）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（予防専門型訪問サービス又は生活支援型訪問サービスにあっては要支援状態）にある利用者に対し、訪問介護（予防専門型訪問サービス又は生活支援型訪問サービス）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訪問介護（予防専門型訪問サービス又は生活支援型訪問サービス）の提供を確保することを目的とする。

(訪問介護の運営方針)

- 第2条 事業所が実施する訪問介護は、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 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 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 訪問介護の実施に当たっては、関係市町村、居宅介護支援事業者、及び、いきいき支援センター等、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。
 - 5 前4項のほか、「名古屋市指定居宅サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例」に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

(予防専門型訪問サービスの運営方針)

- 第3条 事業所が実施する予防専門型訪問サービスは、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 予防専門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、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 予防専門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 予防専門型訪問サービスの実施に当たっては、関係市町村、居宅介護支援事業者、及び、いきいき支援センター等、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。

- 5 前4項のほか、「名古屋市予防専門型訪問サービスの人員、設備及び運営に関する基準を定める要領」に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

(生活支援型訪問サービスの運営方針)

第4条 事業所が実施する生活支援型訪問サービスは、利用者が可能な限りその居宅において、自立した日常生活を営むことができるよう、掃除、買い物支援、調理、洗濯等の生活支援サービスを行うことにより、利用者の心身の機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指すものとする。

- 2 生活支援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、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 生活支援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 生活支援型訪問サービスの実施に当たっては、関係市町村、居宅介護支援事業者、及び、いきいき支援センター等、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。
- 5 前4項のほか、「名古屋市生活支援型訪問サービスの人員、設備及び運営に関する基準を定める要領」に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

(事業所の名称等)

第5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 らぐじゅありーすたいる・びゅーていー

(2) 所在地 名古屋市中区丸の内二丁目15番12号ー2 ザ・テラス丸の内303号室

(従業者の職種、員数及び職務の内容)

第6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 常勤1名(サービス提供責任者と兼務)

- 1 管理者は、介護保険法の基本理念を踏まえた利用者本位のサービス提供を行うため、利用者へのサービス提供の場面等で生じる事象を適時かつ適切に把握しながら、事業所の従業者及び業務の管理を一元的に行うものとする。
- 2 管理者は、事業所の従業者に基準の規定を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 常勤1名以上

サービス提供責任者は、以下の職務を行う。

- 1 訪問介護計画、予防専門型訪問サービス計画、生活支援型訪問サービス計画の作成並びに利用者等への説明を行い同意を得た上で利用者へ交付します。
- 2 サービスの実施状況の把握及び訪問介護計画、予防専門型訪問サービス計画、生活支援型訪問サービス計画の変更を行います。
- 3 サービス利用の申込みに係る調整を行います。
- 4 訪問介護員等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行います。

- 5 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ます。
- 6 サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者と連携を図ります。
- 7 訪問介護員等に対し、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ます。
- 8 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。
- 9 訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。
- 10 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。
- 11 その他サービス内容の管理について必要な業務を実施します。

(3) 訪問介護員 2. 5名以上(常勤換算)

- 1 訪問介護計画、予防専門型訪問サービス計画、生活支援型訪問サービス計画に基づき、サービスを提供します。
- 1 サービス提供後、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。
- 3 サービス提供責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます。
- 4 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けます。

(営業日及び営業時間)

第7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 火曜日から金曜日までとする。
ただし、12月29日から1月3日までを除く。
- (2) 営業時間 9:00～17:00とする。
- (3) サービス提供日 火曜日から金曜日までとする。
- (4) サービス提供時間 6:00～22:00とする。
- (5) 電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。

(事業の内容)

第8条 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食事介助
 - ②入浴・清拭介助
 - ③排泄介助
 - ④特段の専門的配慮をもって行う調理
 - ⑤更衣介助
 - ⑥身体整容
 - ⑦体位変換
 - ⑧移動・移乗介助
 - ⑨服薬介助
 - ⑩起床・就寝介助
 - ⑪通院・外出介助
 - ⑫自立生活支援のための見守りの援助
- (3) 生活援助に関する内容

- ①買物
- ②調理
- ③掃除・整理整頓
- ④衣類等の洗濯・補修
- ⑤その他必要な家事

2 予防専門型訪問サービスの内容は次のとおりとする。

- (1) 予防専門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 回を超える程度

3 生活支援型訪問サービスの内容は次のとおりとする。

- (1) 生活支援型訪問サービス計画の作成
- (2) 生活支援型訪問サービス費（Ⅰ）… 1 週に 1 回程度
- (3) 生活支援型訪問サービス費（Ⅱ）… 1 週に 2 回程度
- (4) 生活支援型訪問サービス費（Ⅲ）… 1 週に 2 回を超える程度

（利用料その他の費用の額）

第 9 条 訪問介護の事業を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとする。予防専門型訪問サービス、生活支援型訪問サービスの事業を提供した場合の利用料の額は、名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱別表に記載された額とする。なお、事業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に応じた額とする。

2 次条の通常の実施地域を越えて行う事業に要した交通費は、その実施地域を越えた地点から、片道 1 キロメートル当たり 50 円を徴収する。

3 サービス利用のキャンセル料は、原則として無料とする。

4 前項にかかわらず、利用者の自己都合による当日直前のキャンセルが連続するなど、運営上必要と認められる場合には、実費相当額を請求する場合がある。

5 通院・外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費は実費相当を請求する。

6 前各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、支払いの同意を文書で得ることとする。

7 居宅において、従業者がサービス実施のために使用する電気、ガス、水道などの費用は利用者負担とする。

（通常の事業の実施地域）

第 10 条 通常の事業の実施地域は、名古屋市中区、中村区、西区、北区、東区とする。

（衛生管理等）

第 11 条 事業所は、訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について必要な管理を行うものとする。

2 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。

3 事業所は、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、従業者に周知徹底を図る。
- (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12条 訪問介護員等は、訪問介護(予防専門型訪問サービス又は生活支援型訪問サービス)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 事業所は、訪問介護(予防専門型訪問サービス又は生活支援型訪問サービス)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 事業所は、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、サービス提供の完結の日から2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 事業所は、利用者に対する訪問介護(予防専門型訪問サービス又は生活支援型訪問サービス)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13条 事業所は、提供した訪問介護(予防専門型訪問サービス又は生活支援型訪問サービス)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 事業所は、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 事業所は、市や国民健康保険団体連合会から苦情に係る調査、報告等を求められた場合は、協力するとともに、指導や助言を受けた場合には、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。

(カスタマーハラスメントへの対応)

第14条 事業所は、利用者又はその家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超える要求又は言動により、訪問介護員等の就業環境を害するおそれのある行為(以下「カスタマーハラスメント」という。)について、訪問介護員等の安全及び尊厳を確保し、適切なサービスを継続的に提供するため、組織として必要な対応を行うものとする。

- 2 前項に定めるカスタマーハラスメントには、次に掲げる行為を含むものとする。ただし、これらに限られるものではない。
 - (1) 暴言、威圧的な言動、人格を否定する発言
 - (2) 業務の範囲を超える過度又は不当な要求

- (3) 合理性を欠く長時間の拘束や、執拗な要望・クレーム
- (4) その他、職員の就業環境を著しく害する行為
- 3 事業所は、訪問介護員等が安心して相談できる相談体制を整備し、研修や対策マニュアルを整備して、必要に応じて事業者、関係機関等と連携しながら対応するものとする。
- 4 事業所は、カスタマーハラスメントが発生した場合、複数名による対応、事実関係の記録、管理者への報告等を行い、状況に応じて適切な対応を講ずるものとする。
- 5 カスタマーハラスメントが継続し、又は著しく悪質であると認められる場合には、サービス提供方法の見直しその他必要な措置について、利用者又はその家族等と協議を行うことがある。

(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ダンス」を遵守し適切な取り扱いに努めるものとする。
- 2 事業所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16条 事業所は、虐待の発生またはその再発を防止するため、次に掲げる措置を講ずるものとする。
- (1) 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）を定期的に開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ること。
 - (2) 虐待防止のための指針を整備すること。
 - (3) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修（年1回以上）を実施すること。
 - (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) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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します。

(身体拘束)

- 第17条 事業所は、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。）は行わない。やむを得ず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。

(業務継続計画の策定等)

- 第18条 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する訪問介護（予防専門型訪問サービス又は生活支援型訪問サービス）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。

（熱中症対策）

- 第19条 事業所は利用者、および訪問介護員に対する熱中症予防マニュアルを策定し、熱中症予防マニュアルに従い必要な措置を講じるものとする。
- 2 事業所は訪問介護員に対し、熱中症予防マニュアルについて周知するとともに、必要な研修を定期的実施するものとする。
 - 3 事業所は、定期的に熱中症予防マニュアルの見直しを行い、必要に応じて熱中症予防マニュアル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20条 事業所は、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1か月以内
 - （2）継続研修 年6回～12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 事業所は、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 事業所は、訪問介護（予防専門型訪問サービス又は生活支援型訪問サービス）に関する諸記録を整備し、当該サービスの提供が終了した日から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6月1日から施行する。

この規則は、令和8年6月2日より改定施行する。