

定期巡回モルス 24 運営規程

(運営の目的)

第1条 この運営規程は、株式会社モルスが設置する定期巡回モルス 24（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、事業の円滑な運営管理を図る。

(事業の目的)

第2条 事業所の管理者、オペレーター、計画作成責任者、訪問介護員（以下「従事者」という。）が、利用者の意志及び人格を尊重し、要介護状態となった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、利用者の立場に立った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3条 事業所が実施する事業は、要介護状態となった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、定期的な巡回（以下「定期巡回」という。）又は通報により利用者の居宅を訪問し（以下「随時訪問」という。）、排泄の介護、日常生活上の緊急時の対応その他、安心してその居宅において生活をおくることができるようにするための援助を行う。
- 2 定期巡回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（以下「訪問介護計画」という。）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 随時訪問サービスの提供にあたっては、訪問介護計画に基づき、利用者からの随時の連絡に迅速に対応し、必要な援助を行うものとする。
 - 4 事業の実施にあたっては、介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもって行う。
 - 5 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。
 - 6 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。
 - 7 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、第三者への委託は行わないものとする。ただし、随時訪問サービスについては、その一部を他の指定訪問介護事業所に委託できる。

(事業所の名称)

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 定期巡回モルス24
- (2) 所在地 札幌市中央区北11条西14丁目1番72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とともに、法令等において規定されている指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の実施に関し、事業所の従業者に対し遵守すべき事項について指揮命令を行う。

- (2) オペレーションセンター従業者

オペレーションセンター従業者は以下の職務も行う。

- 1、オペレーター 26名(常勤・兼務5名 非常勤・兼務21名)

利用者からの通報を受け、訪問の要否等の必要性を判断し、訪問介護員等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伝達、連絡を行う。

- 2、計画作成責任者4名(常勤・専従1名 常勤・兼務3名)

訪問介護計画の作成等を行い、利用者の申込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導等のサービスの内容管理を行う。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。

利用者から通報を受けた際に、適切に対処できるように利用者と面接を行い、利用者の状況を把握し、オペレーターへ情報を伝達、連絡を行う。

- (3) 定期巡回訪問介護員 28名(常勤・兼務4名 非常勤・兼務23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。

定期巡回訪問介護員は、訪問介護計画に基づき、定期巡回サービスの提供を行う。

- (4) 随時訪問介護員 28名(常勤・兼務4名 非常勤・兼務23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。

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

の提供を行う。

(5) 事務職員 0 名（非常勤 0 名）

事務職員は、必要な事務を行う。

（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 月曜日から日曜日 365 日とする。
- (2) 営業時間 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 本事業所で行う指定定期巡回・随時対応型訪問介護看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
 - ① 利用者又はその家族等との面接相談、助言等を行う。
 - ② 訪問介護計画の作成を行う。
 - ③ 随時訪問の通報を受付、相談等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
訪問介護計画に基づき定期的に巡回する訪問介護（排泄介護、体位変換、移動、移乗介助、その他必要な身体の介護）を行う。
- (3) 随時訪問サービス
利用者からの通報によりオペレーターの判断、指示、連絡により随時に対応する訪問介護（排泄介助、体位変換、移動・移乗介助、その他必要な身体の介護）を行う。

（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 訪問介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 訪問介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 訪問介護計画を作成した際には、当該訪問介護計画を利用者に交付する。
- 5 訪問介護計画の作成後、当該訪問介護計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて当

該介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、介護報酬の公示上の額とし、法定代理受領サービスであるときは、その 1 割から 3 割の支払いを受けるものとする。なお、法定代理受領サービス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。

(1) 通常の事業の実施地域を越えた地点から片道 10km 未満 500 円

(2) 通常の事業の実施地域を越えた地点から片道 10km 以上 1,000 円

3 前各項の利用等の支払いを受けたときは、利用料とその他の費用（個別の費用ごとに区分）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、当該サービスの内容及び費用に関し事前に文章で説明した上で、支払いに同意する旨の文章に署名（記名押印）を受けものとする。

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章で説明した上で、支払いに同意する旨の文章に署名（記名押印）を受けものとする。

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、札幌市中央区とする。

(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には、利用者又はその家族に対し事前に文章で説明した上で、その内容に同意する旨の文章に署名（記名押印）を受ける。
- 3 前各項の規定により合鍵を事業所が管理する場合は、責任者を定めて使用时以外は施錠された保管庫に保管し、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、速やかに利用者への連絡を行うとともに、所管の警察署への届出等必要な措置を行う。また、合鍵を紛失したことにより利用者が居宅の鍵の変更を希望する場合は、事業所がその費用を負担する。

(衛生管理等)

第 13 条 事業所は、従業員の清潔の保持及び健康状態の管理並びに事業所の設備等について、衛生的な管理に努めるとともに、衛生上必要な措置を講じる。

- 2 従業者が感染源となることを予防し、また従業者を感染の危険から守るため、必要な措置を講じる。

(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け付けた場合には、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を図る上で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 7 の規定により市町村が行う文章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。

(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。

(高齢者虐待防止)

第17条 事業所は、利用者等の人権の擁護・虐待防止等のために、以下の必要な措置を講じる。

- (1) 研修等を通じて、従業者の人権意識の向上や知識、技術の向上に努める。
- (2) 個別支援計画の作成等、適切な支援の実施に努める。
- (3) 従業者が支援にあたっての悩みや苦勞を相談できる体制を整備し、従業者が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努める。
- (4) 虐待等の発見時における、行政及び関係機関への通報

(身体的拘束等の禁止)

第18条 事業者は、身体的拘束その他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。ただし、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は除く。

- 2 前項の規定による身体的拘束等を行う場合には、あらかじめ利用者の家族に、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、身体的拘束等の態様及び目的、身体的拘束を行う時間、期間等の説明を行い、同意を文章で得た場合のみ、その条件と期間内にお

いてのみ行うことができる。

- 3 前各項の規定による身体的拘束等を行う場合には、管理者、オペレーションセンター従業員、訪問介護員等により検討会議等を行う。また、経過観察記録を整備する。

(その他運営に関する留意事項)

第 19 条 事業所は、従業員の資質向上のため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 ヶ月以内

(2) 継続研修 年 2 回

- 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 2 年間保存するものとする。
- 3 この規定に定める事項のほか、運営に関する重要事項は株式会社モル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。

付 則

この規定は、平成 27 年 1 月 1 日から施行する。

この規定は、平成 27 年 2 月 1 日から施行する。

この規定は、平成 27 年 7 月 1 日から施行する。

この規定は、平成 27 年 8 月 1 日から施行する。

この規定は、平成 27 年 10 月 1 日から施行する。

この規程は、平成 28 年 3 月 1 日から施行する。

この規定は、平成 30 年 10 月 1 日から施行する。

この規定は、平成 31 年 4 月 1 日から施行する。

この規定は、令和 1 年 10 月 1 日から施行する。

この規定は、令和 6 年 1 月 1 日から施行する。