

夜間対応型訪問介護事業の運営規程
都筑区医師会 24 時間在宅ケアステーション

(事業の目的)

第1条 一般社団法人横浜市都筑区医師会が開設する都筑区医師会24時間在宅ケアステーション（以下、「事業所」という。）が行う夜間対応型訪問介護事業（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、要介護者に対し、事業所のオペレーションセンター従業者、定期巡回サービスを行う訪問介護員等及び随時訪問サービスを行う訪問介護員等（以下「従業者」という。）が、夜間において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その他、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等の適切な夜間対応型訪問介護を提供することを目的とする。

(運営方針)

第2条 事業の実施に当たっては、要介護者と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、夜間において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その他、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ものとする。

2 事業の実施に当たっては、利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うとともに、地域との結びつきを重視し、市町村、地域包括支援センター、老人介護支援センター、居宅サービス事業者、他の地域密着型サービス事業者、その他の保健・医療・福祉サービスを提供する者、住民による自発的な活動によるサービスを含めた地域における様々な取り組みを行う者等と密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努める。

3 事業の実施に当たっては、自らその提供するサービスの質の評価を行い、それらの結果を公表し、常にその改善を図らなければならない。

1. 本事業は、定期巡回サービス、オペレーションセンターサービス及び随時訪問サービスを一括して提供を行うものである。利用者にケアコール端末機器を貸し出し、利用者が援助を必要とする状態となったときに適切にオペレーションセンターに通報できるシステムを提供する。
2. オペレーションセンター従業者は、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ために、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、居宅サービス計画に沿った定期巡回サービス及び随時訪問サービスの目標、その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夜間対応型訪問介護計画を作成し、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、当該計画を利用者に交付する。並びに必要に応じて計画の変更を行うものとする。
3. 随時訪問サービスを適切に行うため、面接相談員は、利用者の面接及び1ヶ月ないし3ヶ月に1回程度の利用者宅への訪問を行い、随時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、利用者又はその家族に対し、適切な相談及び助言を行うものとする。
4. 随時訪問サービスの提供に当たっては、夜間対応型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。
5. サービス提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行うものとする。
6. 介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービスの提供を行い、在宅における生活の

質の向上を図ることは勿論、利用者への質の高いサービスを提供するために必要時には速やかに連絡調整するとともに、定期的なカンファレンスを開催し、利用者に関する現場レベルの情報交換・調整を実施する。

7. 利用者からの連絡内容や利用者の心身の状況を勘案し、必要があると認めるときは、利用者が利用する指定訪問看護ステーションや主治医への連絡を行う等の適切な措置を講ずるものとする。

(事業所の名称等)

第3条 事業所の名称及び所在地は次のとおりとする。

1. 名称：都筑区医師会 24 時間在宅ケアステーション
2. 所在地：横浜市都筑区牛久保西 1－20－21

(従業者の職種、員数及び職務内容)

第4条 事業所に勤務する職種、職員数及び職務内容は次のとおりとする。

1. 管理者 1名（常勤介護福祉士 兼務）

管理者は、事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行い、また、当該事業所の従業者に法令及びこの規程を遵守させるため必要な命令を行う。当該事業所の管理業務に支障がないときは、他の職務を兼ねる。

2. オペレーションセンター従業員

オペレーションセンター従業者は、オペレーター及び面接相談員とし、次の業務を行う。

- 1) オペレーター 13名（うち常勤介護福祉士兼務10名、非常勤介護福祉士1名、非常勤看護師兼務2名）

オペレーターは提供時間帯を通じて1名以上配置し、あらかじめ利用者の心身の状況、その置かれている環境等を把握した上で、随時、利用者又はその家族等から通報を受け、通報内容等を元に相談援助を行う又は訪問介護員等の訪問の要否等を判断する業務を行う。また、居宅サービス計画書にそって夜間対応型訪問介護計画書の作成を行い、利用者に交付する。利用者の処遇に支障がない場合は、定期巡回サービス及び随時訪問サービス並びに同一敷地内の指定訪問介護事業所、並びに指定看護小規模多機能型居宅介護事業所の職務に従事する。

- 2) 面接相談員 3名（常勤介護福祉士 兼務3名）

面接相談員は、利用者からの通報を受けた場合に適切に対応できるようにするため、日中の面接等を通じて利用者の状況を把握する業務を行う。利用者の処遇に支障がない場合は、オペレーター、定期巡回サービス及び随時訪問サービス並びに同一敷地内の指定訪問介護事業所の職務に従事する。

3. 定期巡回サービスを行う訪問介護員 8名（常勤兼務7名、非常勤兼務1名）

定期巡回サービスを行う訪問介護員等は、夜間対応型訪問介護計画等に基づき、定期的に利用者の居宅を巡回して夜間対応型訪問介護の業務を行う。交通事情、訪問頻度等を勘案し、利用者に適切に定期巡回サービスを提供するために必要な数配置し、利用者の処遇に支障がない場合は、定期巡回サービス及び随時訪問サービス並びに同一敷地内の指定訪問介護事業所の職務に従事する。

4. 随時訪問サービスを行う訪問介護員 8名（常勤兼務7名、非常勤兼務1名）

随時訪問サービスを行う訪問介護員等は、オペレーションセンターサービスにおける訪問の要否等の判断に基づき、利用者の居宅を訪問して夜間対応型訪問介護の業務を行う。利用者の処遇に支障がない場合は、定期巡回サービス及び随時訪問サービス並びに同一敷地内の指定訪問介護

事業所の職務に従事する。

5. 事務職員 1名 (常勤兼務1名)

事務職員は事業所運営に必要な事務を行うものとする。

6. 業務の状況に応じて、職員数を増減する。

(営業日及び営業時間、サービス提供日及びサービス提供時間)

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 18:00～翌8:00

ただし、利用申込の相談等の窓口受付日及び窓口受付時間は次のとおりとする。

1. 窓口受付日 月～土曜日(日、祝は営業しない)。ただし、年末年始(12月29日より1月3日まで)は除く。

2. 窓口受付時間 9:00～17:15

(夜間対応型訪問介護事業の提供方法、内容等)

第6条 夜間対応型訪問介護の内容は次のとおりとする。

(1) 定期巡回サービス

夜間において訪問介護員等が定期的に利用者の居宅を巡回し、入浴、排せつ、食事等の介護その他日常生活上の世話を行う。

(2) オペレーションセンターサービス

日中の面接等を通じてあらかじめ利用者の心身の状況、その置かれている環境等を把握した上で、夜間において随時、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又は訪問介護員等の訪問の可否等の判断を行う。

(3) 随時訪問サービス

夜間においてオペレーションセンターサービスにおける訪問の可否等の判断に基づき、訪問介護員等が利用者の居宅を訪問し、入浴、排せつ、食事等の介護その他日常生活上の世話を行う。尚、1人の利用者に対する2人の訪問介護員等による随時訪問サービスは、次のいずれかに該当する場合のみとする。

①体重が重いなど利用者の身体的理由により、1人の訪問介護員等では対応できない場合。

②暴力行為、著しい迷惑行為、器物破損行為等がある場合。

③1か月以上、定期巡回サービス又は随時訪問サービスを提供していない利用者から通報を受けて随時訪問サービスを行う場合。

④利用者の状況等から判断して①～③に準ずると認められる場合。

(夜間対応型訪問介護の利用料その他の費用の額)

第7条 夜間対応型訪問介護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し、当該夜間対応型訪問介護が法定代理受領サービスであるときは、その1割、2割又は3割の額とする。詳細は別紙夜間対応型訪問介護料金表のとおりとする。

1. 第8条に定める通常の事業の実施地域を超えて行う夜間対応型訪問介護に要した交通費は要した交通費は徴収しない。

2. 利用料等の支払いを受けたときは、利用料とその他の利用料(個別の費用ごとの区分)について記載した領収書を交付する。

3. 本事業における緊急通報システムの設置初期費用は事業所負担とするが、通話代(電話料金)は利用者負担とする。

(通常の事業の実施地域)

第 8 条

1) 横浜市都筑区全域

2) 横浜市青葉区の一部：荏田町、荏田西、新石川、市が尾町（国道 246 号を挟み、都筑区寄りの地域）

3) 横浜市港北区の一部：高田西、高田町

(緊急時等における対処方法)

第 9 条 従業者は、夜間対応型訪問介護の提供中に、利用者の病状の急変等が生じた場合は、事前の打ち合わせにより、主治医、救急隊、ご家族、訪問看護、居宅介護支援事業者、オペレーションセンターサービス従業者、管理者への連絡等を行うものとする。

(事故発生時の対応)

第 10 条 事業所は、利用者に対する夜間対応型訪問介護の提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村、利用者家族、当該利用者に係る指定居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を行う。また、事故の状況及び事故に際して採った処置について記録する。

2 事業所は、事業所の責めに帰すべき事由により賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行う。

3 事業所は、前項の損害賠償のために損害賠償保険に加入する。

(苦情に対する対応方針)

第 11 条 事業所は、提供した指定夜間対応型訪問介護に関する利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、受付けるための窓口を設置し、苦情相談体制を構築する。

2 事業所は、自らが提供したサービスに関し、介護保険法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、及び利用者からの苦情に関して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においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行う。

(合鍵の管理方法及び紛失した場合の対処方法)

第 12 条 事業所は、夜間対応型訪問介護の提供に当たり利用者からあらかじめ合鍵を預かる場合には、厳重に管理するため、事業所の保管庫に保管し、従業者が持ち出す必要が生じた場合は、持ち出した従業者氏名がわかるようにする。

1. 鍵の預かりが必要な場合は、鍵預り書を 2 部作成し利用者に署名捺印をもらい、一部を利用者に控えとして、一部は事業所控え分として保管する。

2. 鍵を預かる必要がなくなった場合は、速やかに鍵を返却する。返却時は、預り書に返却年月日、鍵の本数を確認の上、返却者の署名捺印をする。

3. 預かった鍵を紛失した場合は、紛失した鍵の利用者宅のシリンダー（鍵穴）の交換を行うなどの賠償をし、利用者に不利益が被らないようにする。

(虐待の防止のための措置に関する事項)

第 13 条

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、従業者に対し研修を実施する等の措置を講ずるものとする。

(1) 虐待防止のための対策を検討する委員会を 1 回/月に開催するとともに、その結果について周知・徹底する

(2) 虐待防止のための指針の整備

(3) 虐待防止のための研修を定期的実施する

(4) 上記を適切に実施するため担当者(管理者)を置く

事業所はサービス提供中に、従業者又は養護者(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、速やかに市町村に通報する。

(身体的拘束等に関する事項)

第14条

事業所は利用者また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、身体拘束を行わない。但し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

(感染症の発生及び、まん延等に関する取り組みについて)

第15条

事業所は感染症の発生及びまん延等に関する取り組みの徹底をするために、委員会の開催、指針の整備、研修の実施、訓練(シュミレーション)を実施する。

(業務継続に向けた計画等の策定について)

第16条

事業所は感染症や災害が発生した場合であっても、必要なサービスが継続的に提供できる体制を構築するために、業務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)を実施する。

(その他)

第17条

1. 事業所は訪問介護員の質的向上を図るため研修の機会を次のとおり設けるものとする。

- ① 新任研修：採用後1年未満 法人と組織の理解と業務の実際を学ぶ。
- ② 現任研修：在宅事業部の理念に沿った事業所運営に積極的に取り組むことができる。
- ③ 訪問介護に必要な研修：個人情報、プライバシー保護、倫理規定、ハラスメント防止等研修

2. 従業者は、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持するとともに、居宅支援事業者等に利用者及びその家族の個人情報を開示する場合は、あらかじめ文書にて利用者及び家族の同意を得るものとする。

また、当該事業所の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。

3. 事業所は、訪問介護等の提供に関する記録を整備し保管する。

4. 事業所は、訪問介護員の健康管理のために、健康診断・予防接種等必要な措置を実施するものとする。

5. この規定に定めるものの他、運営に関する重要事項は、適宜一般社団法人横浜市都筑区医師会会長と担当理事及び事業所管理者で協議の上定めるものとする。

附則 この規程は、平成26年10月1日から施行する。

附則 平成26年10月3日一部改正 (サービス提供時間 22時から翌8時までを18時から
翌8時に変更)

附則 平成28年4月1日一部改正 (移転に伴う住所変更 横浜市都筑区牛久保西1-20-21へ変更)

附則 令和2年1月15日 一部改正 (第4条 人員を変更、第5条 窓口受付日時、第7条 通常の事業の実施地域を変更)

附則 令和２年６月２２日 一部改正 （第４条 人員を変更）

附則 令和２年９月３０日 一部改正 （第４条 人員を変更）

附則 令和３年７月５日 一部改正 （第１２条 追記）

附則 令和５年８月１日 一部改正 （第４条 人員を変更、第１条 目的追記、第２条 運営方針追記）

附則 令和６年４月１日 一部改正 （第６条 二人の随時訪問追記、第１２条 委員会開催数追加、指針追加、担当者（管理者）追加、市町村に通報追加、第１３条 身体的拘束等に関する事項追加、第１４条 感染症の発生及び、まん延等に関する取り組みについて追加、第１５条 業務継続に向けた計画等の策定について追加）

附則 令和６年 ７月 ２６日一部改正（第１条目的内容追加、第２条運営方針内容追加、第４条従業者の職種内容追加、第６条訪問介護事業の提供方法及び内容追加、第７条利用料等内容追加、通常の事業の実施地域を越えて行う訪問介護等に要した交通費は徴収しないに変更、第９条緊急時の対応内容追加、第１０条事故発生時の対応内容追加、第１１条苦情に対する対応方針内容追加、第１２条合鍵の管理方法及び紛失した場合の対処方法内容追加
第１３条虐待の防止のための措置に関する事項指針を整備するとともに追加、第１７条その他訪問介護に必要な研修：個人情報、プライバシー保護、倫理規定、ハラスメント防止等研修を追加、事業所は、訪問介護等の提供に関する記録を整備し保管するを追加。

附則 令和７年４月１日 一部改正 （第４条 人員を変更）