

株式会社 さくら
訪問介護・横浜市訪問介護相当サービス
運 営 規 程

(事業の目的)

- 第1条 株式会社さくら（以下「運営法人」という。）が開設する株式会社さくら（以下「事業所」という。）が行う指定訪問介護事業及び横浜市訪問介護相当サービス事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するため、人員及び管理運営に関する事項を定める。
- 2 事業所は、要介護者、要支援者又は事業対象者（以下「要介護者等」という。）に対し、事業所の介護福祉士、介護職員初任者研修課程修了者その他関係法令に定める資格を有する訪問介護員等（以下「訪問介護員等」という。）が、利用者の居宅において入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる世話又は支援を行い、適切な指定訪問介護及び横浜市訪問介護相当サービス（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 事業の実施に当たっては、要介護者等となった場合においても、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、利用者の心身の特性を踏まえ、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる世話又は支援を行うことにより、利用者の生活機能の維持又は向上を目指す。
- 2 事業所は、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努める。
- 3 事業所は、利用者の要介護状態等の軽減又は悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的にサービスを提供する。
- 4 事業所は、地域との結び付きを重視し、市町村、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者、他の居宅サービス事業者、保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者その他関係機関と密接に連携し、総合的なサービスの提供に努める。
- 5 事業所は、自ら提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図る。
- 6 事業所は、関係法令、条例、基準、通知及びこの規程を遵守して事業を実施する。

(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は、次のとおりとする。
- 一 名称 株式会社 さくら
- 二 所在地 横浜市南区宿町一丁目一八番地 野田ビル2F

(職員の職種、員数及び職務内容)

第4条 事業所に勤務する職員の職種、員数及び職務内容は、次のとおりとする。

職種	員数	職務内容
管理者	1名以上（常勤）	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、従業者に関係法令及びこの規程を遵守させるため必要な指揮命令を行う。
サービス提供責任者	1名以上	サービス提供責任者は、利用申込みに係る調整、利用者の状態の把握、訪問介護計画等の作成、利用者又は家族への説明、訪問介護員等への指示、技術指導、サービス実施状況の把握、関係機関との連絡調整等を行う。
訪問介護員等	常勤換算で2.5人以上	訪問介護員等は、訪問介護計画等に基づき訪問介護等の提供に当たり、提供したサービスの内容を記録し、必要な事項をサービス提供責任者へ報告する。

2 前項の員数は、人員基準を満たす範囲において、必要に応じて増減することができる。

(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。

- 一 営業日 月曜日から金曜日までとし、祝日も営業する。ただし、12月29日から1月3日までを除く。
 - 二 営業時間 午前9時から午後6時までとする。
- 2 事業所のサービス提供日及びサービス提供時間は、次のとおりとする。
- 一 サービス提供日 月曜日から日曜日までとし、祝日もサービス提供する。ただし、12月29日から1月3日までを除く。
 - 二 サービス提供時間 午前7時から午後8時までとする。
- 3 前2項のほか、時間外及び休日のサービス提供は相談に応じる。また、電話等による連絡は24時間可能とする。

(利用料等)

第6条 訪問介護等を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣又は横浜市長が定める基準によるものとし、当該訪問介護等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、別に定める料金表のとおりとする。

- 2 第8条に定める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、通常の事業の実施地域を越えた地点から公共交通機関を利用した実費を徴収する。なお、自動車を利用した場合の交通費は、通常の事業の実施地域を越えた地点から片道1キロメートルあたり20円を徴収する。
- 3 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した上で、支払いに同意する旨の文書に署名又は記名押印を受ける。
- 4 利用料等の支払いを受けたときは、利用料及びその他の費用について区分して記載した領収書を交付する。
- 5 法定代理受領サービスに該当しない事業に係る利用料の支払いを受けた場合は、提供した事業の内容、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交付する。

(訪問介護等の内容及び提供方法)

第7条 訪問介護等の内容は、次のとおりとする。

- 一 身体介護
 - 二 生活援助
- 2 事業所は、訪問介護等の提供の開始に際し、あらかじめ利用申込者又はその家族に対し、運営規程の概要、従業者の勤務体制、利用料その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記した文書を交付して説明を行い、当該提供の開始について文書により同意を得る。
 - 3 サービス提供責任者は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえ、訪問介護等の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した訪問介護計画又は横浜市訪問介護相当サービス・支援計画（以下「訪問介護計画等」という。）を作成する。
 - 4 訪問介護計画等は、既に居宅サービス計画、介護予防サービス・支援計画又は介護予防ケアマネジメントに係る計画（以下「居宅サービス計画等」という。）が作成されている場合には、当該計画に沿って作成する。
 - 5 サービス提供責任者は、訪問介護計画等を作成した際には、利用者又はその家族にその内容を説明し、文書により同意を受け、当該計画を交付する。
 - 6 事業所は、訪問介護計画等の作成後においても、当該計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて当該計画を変更する。変更した場合も、前項と同様に説明、同意及び交付を行う。
 - 7 事業所は、サービスの提供に当たっては、介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもって行う。
 - 8 事業所は、常に利用者の心身の状況、その置かれている環境等の適切な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な相談及び助言を行う。
 - 9 事業所は、サービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努める。
 - 10 事業所は、入浴、排せつ、食事等の介護又は調理、洗濯、掃除等の家事を常に総合的に提供するものとし、特定の援助に偏らないよう努める。
 - 11 事業所は、訪問介護員等に、その家族である利用者に対する訪問介護等の提供をさせない。
 - 12 事業所は、利用者が正当な理由なく訪問介護等の利用に関する指示に従わないことにより、要介護状態等の程度を増進させたと認められるとき、又は偽りその他不正の行為によって保険給付を受け、若しくは受けようとしたときは、遅滞なく、意見を付してその旨を市町村に通知する。
 - 13 事業所は、訪問介護等の提供に当たっては、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。）を行わない。
 - 14 事業所は、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。
 - 15 事業所は、身体的拘束等を行う場合には、事前に利用者又はその家族に、身体的拘束等の態様、時間、利用者の心身の状況及び緊急やむを得ない理由を説明する。ただし、やむを得ない事情により事前に説明することが困難な場合は、当該身体的拘束等を行った後、速やかに説明する。

(通常の事業の実施地域)

第8条 通常の事業の実施地域は、中区、南区、港南区、保土ヶ谷区、磯子区、西区、神奈川区、旭区とする。

(緊急時等及び事故発生時の対応方法)

- 第9条 訪問介護員等は、訪問介護等の提供中に利用者の病状の急変その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医に連絡する等の必要な措置を講ずるとともに、管理者及びサービス提供責任者に報告する。主治医への連絡が困難な場合又は生命・身体に危険がある場合は、緊急搬送等の必要な措置を講ずる。
- 2 事業所は、前項の場合において必要があると認めるときは、利用者の家族、居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者、地域包括支援センターその他関係機関に連絡する。
 - 3 事業所は、利用者に事故が発生した場合には、速やかに横浜市及び利用者の保険者市町村、利用者の家族、居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者、地域包括支援センターその他関係機関に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずる。
 - 4 事業所は、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。
 - 5 事業所は、事故が発生した場合には、その原因を分析し、再発防止のために必要な対策を講ずる。
 - 6 事業所は、利用者に対する訪問介護等の提供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。

(苦情に対する対応方針)

- 第10条 事業所は、自らが提供した訪問介護等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、苦情を受け付ける窓口を設置し、必要な措置を講ずる。
- 2 事業所は、苦情を受け付けた場合には、苦情の内容、対応経過及び改善内容等を記録する。
 - 3 事業所は、自らが提供した訪問介護等に関し、介護保険法その他関係法令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、質問又は照会に応じ、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。
 - 4 事業所は、市町村又は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には、当該指導又は助言に従い、必要な改善を行うとともに、求めがあった場合には、その改善内容を報告する。

(個人情報保護及び秘密保持)

- 第11条 事業所は、利用者又はその家族の個人情報について、「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が作成した「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」その他関係法令等を遵守し、適切に取り扱う。
- 2 事業所が得た利用者又はその家族の個人情報については、事業所での介護サービスの提供及び関係法令に基づく場合を除き、原則として利用しない。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家族の同意を得る。
 - 3 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。
 - 4 事業所は、従業者であった者が、従業者でなくなった後においても、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持すべき旨を、雇用契約等において明らかにする。
 - 5 事業所は、サービス担当者会議等において利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書により得る。

(虐待の防止)

第12条 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため、次に掲げる措置を講ずる。

- 一 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ること。なお、当該委員会は、テレビ電話装置等を活用して行うことができる。
 - 二 虐待の防止のための指針を整備すること。
 - 三 従業者に対し、虐待の防止のための研修を年1回以上実施するとともに、新規採用時にも実施すること。
 - 四 前各号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置くこと。
- 2 事業所は、虐待又は虐待が疑われる事案（以下「虐待等」という。）の早期発見に努め、従業者が虐待等を発見し、又はその疑いを把握した場合に、速やかに管理者及び虐待防止担当者へ報告できる体制を整備する。
- 3 事業所は、虐待等が発生した場合又はその疑いがある場合には、利用者の生命及び身体の安全確保を最優先とし、必要な措置を講ずるとともに、速やかに市町村の窓口へ通報する。
- 4 事業所は、虐待等が発生した場合又はその疑いがある場合には、市町村等が行う調査等に協力するとともに、必要に応じて利用者の家族、居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者、地域包括支援センターその他関係機関と連携する。
- 5 事業所は、虐待等に係る苦情又は相談があった場合には、苦情処理の体制に基づき適切に対応する。
- 6 事業所は、虐待等の発生原因を分析し、再発防止策を検討する。検討した結果については、個人情報及び利用者の尊厳に配慮した上で、必要な範囲で従業者に周知する。
- 7 事業所は、虐待等の状況、対応経過、通報又は報告の内容、講じた措置及び再発防止策について記録する。
- 8 事業所は、従業者が虐待等を市町村へ通報し、又は相談したことを理由として、当該従業者に不利益な取扱いを行わない。

(衛生管理等)

第13条 事業所は、訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努める。

- 2 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、次に掲げる措置を講ずる。
 - 一 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こと。なお、当該委員会は、テレビ電話装置等を活用して行うことができる。
 - 二 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こと。
 - 三 従業者に対し、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年1回以上実施すること。

(業務継続計画の策定等)

第14条 事業所は、感染症又は非常災害の発生時において、利用者に対する訪問介護等の提供を継続的に実施し、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るため、業務継続計画を策定し、当該計画に従い必要な措置を講ずる。

- 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年1回以上実施する。
- 3 事業所は、業務継続計画について定期的に見直しを行い、必要に応じて変更する。

(会計の区分)

第15条 事業所は、訪問介護等の事業の会計とその他の事業の会計を区分する。

(記録の整備)

第16条 事業所は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録並びに利用者に対する訪問介護等の提供に関する記録を整備する。

- 2 事業所は、次に掲げる記録を、その完結の日から5年間保存する。
 - 一 従業者の勤務の体制についての記録
 - 二 介護給付費等の請求に関して国民健康保険団体連合会に提出したものの写し
 - 三 提供した具体的なサービスの内容等の記録
- 3 事業所は、次に掲げる記録を、その完結の日から2年間保存する。
 - 一 訪問介護計画等
 - 二 市町村への通知に係る記録
 - 三 苦情の内容等の記録
 - 四 事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録
 - 五 身体的拘束等の態様等の記録
- 4 前2項に定めるもののほか、法令又は横浜市の基準により別に保存期間が定められている記録については、その定めに従い保存する。
- 5 記録の保管に当たっては、利用者の人権及びプライバシーの保護に配慮し、施錠できる書庫又は適切にアクセス管理された電磁的記録により管理する。

(電磁的記録等)

第17条 事業所は、作成、保存その他これらに類する行為について、書面に代えて電磁的記録により行うことができる。

- 2 事業所は、交付、説明、同意、承諾、締結その他これらに類する行為について、あらかじめ相手方の承諾を得た上で、書面に代えて電磁的方法により行うことができる。
- 3 電磁的記録又は電磁的方法を用いる場合は、個人情報保護及び情報の安全管理に十分配慮し、関係法令及び関係ガイダンスを遵守する。

(その他運営についての留意事項)

第18条 事業所は、従業者の資質向上を図るため、次に掲げる研修の機会を設ける。

- 一 採用時研修 採用後3か月以内
 - 二 継続研修 年1回以上
- 2 事業所は、適切な訪問介護等の提供を確保する観点から、職場におけるハラスメントを防止するための方針を明確化し、従業者に周知するとともに、相談に適切に対応するために必要な体制を整備する。
 - 3 事業所は、運営規程の概要、訪問介護員等の勤務の体制、事故発生時の対応、苦情処理の体制、第三者評価の実施状況、利用料その他のサービスの選択に資すると認められる重要事項を、事業所内の見やすい場所に掲示し、又はこれらを記載した書面を事業所に備え付け、利用申込者、利用者又はその家族等がいつでも自由に閲覧できる状態に置く。また、原則として、当該重要事項をウェブサイトに掲載する。
 - 4 事業所は、正当な理由なく、居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者又はその従業者に対し、利用者にとって特定の事業者によるサービスを利用させることの対償として、金品その他の財産上の利益を供与

しない。

- 5 事業所は、居宅サービス計画等の作成又は変更に関し、利用者に必要のないサービスを位置付けるよう求めることその他の不当な働きかけを行わない。
- 6 第三者評価は、未実施とする。
- 7 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、運営法人与事業所の管理者との協議に基づいて別途定める。

附則

この規程は平成20年10月1日から施行する。

平成26年10月1日 改定

令和2年7月1日 改定

令和2年10月1日 改定

令和4年12月1日 改定

令和6年12月1日 改定

令和7年4月1日 改定

令和8年6月1日 改定