

## 第1条（事業目的）

株式会社きららホールディングス（以下「事業者」という）が開設する『きらら訪問介護事業所竿燈通り』（以下「事業所」という）が行う訪問介護事業及び第一号訪問事業・第一号生活支援事業・第一号介護予防支援事業（以下「指定訪問介護等」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、事業所の本事業従業者が、利用者に対し適正な指定訪問介護等を提供することを目的とする。

## 第2条（運営方針）

本事業は、利用者が可能な限り居宅において、その有する能力に応じた自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排泄、食事の介護その他生活全般にわたる援助を行うものでなければならない。

## 第3条（事業所の名称等）

- （1）名 称 きらら訪問介護事業所竿燈通り
- （2）所在地 秋田市大町一丁目5-9 朝日プラザ秋田中央 102号室

## 第4条（従業者の職種、員数及び職務内容）

事業所に勤務する職員の職種、員数及び職務内容は次の通りとする。

- （1）管理者 常勤1名（訪問介護員兼務）

管理者は、事業所の従事者の管理及び業務の管理を一元的に行う。

- （2）サービス提供責任者 常勤4名 非常勤2名

サービス提供責任者は、事業所に対する指定訪問介護等の利用申込に係る調整、訪問介護員等に対する技術指導を行う。また、訪問介護計画及び第一号訪問事業計画（以下「訪問介護計画書」という）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をして同意を得た上で、訪問介護計画書を利用者又はその家族に交付する。

- （3）訪問介護員 常勤11名以上  
（内1名は管理者、内4名はサービス提供責任者）  
非常勤26名以上  
（内2名はサービス提供責任者）

訪問介護員は、指定訪問介護等の提供にあたり次に掲げることを行う。

- ① 訪問介護計画書に基づき、利用者が日常生活を営むのに必要な援助をする。
- ② 介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもったサービスの提供をする。
- ③ 親切丁寧なサービスの提供はもとより、利用者又はその家族に対してサービス提供方法について理解しやすいように説明する。
- ④ 常に利用者の心身の状況や、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する。

## 第5条（営業日及び営業時間）

事業所の営業日及び営業時間は次の通りとする。

- （1）営業日 月曜日から金曜日までとする。（※8月13日、12月31日から1月3日は除く）  
但し、上記以外の日も相談に応じ対応する。
- （2）営業時間 午前7時30分から午後8時30分までとする。  
但し、上記以外の時間も相談に応じ対応する。

## 第6条（本事業の内容及び利用料金）

本事業の内容は次の通りとし、利用者に本事業を提供した場合の利用料金は、厚生労働大臣が定める基準、または市長が定める基準によるものとする。尚、本事業が法定代理受領サービスである時に利用者が支払う額は、利用料金の1割の額または2割、若しくは3割の額とする。

- （1）身体介護
- （2）生活援助
- （3）通院等乗降介助
- （4）第一号訪問事業

## 第7条（通常の本事業実施地域）

通常の本事業実施地域は次の通りとする。

- （1）秋田市

## 第8条（サービス利用に当たっての留意事項）

利用者は、本事業の提供を受ける際には、次に掲げる事項に留意しなければならない。  
健康状態に異常がある場合には、その旨を申し出ること。  
第10条に定める非常災害対策に可能な限り協力すること。

## 第9条（緊急時等における対応方法）

事業所はサービスの提供を実施している時に、利用者の身体状況が急変した場合、その他緊急な対応が必要となった場合は、速やかに主治医及び居宅介護支援事業者に連絡を取る等、必要な措置を講じその内容を記録して、その完結の日から2年間保存する。

## 第10条（非常災害対策）

- （1）従事者は、常に災害事故防止と利用者の安全確保に努めるものとする。
- （2）管理者は、防火管理者を選任するものとする。
- （3）防火管理者は、定期的に消防設備、救出用設備等を点検するものとする。
- （4）防火管理者は、非常災害に関する具体的計画を作成するものとし、事業所はこの計画に基づき、年2回以上の避難及び救出その他必要な訓練を行うものとする。

## 第11条（事故発生時の対応および事故発生の防止）

- （1）利用者に対する本事業の提供により事故が発生した場合には、事業者は速やかに県、保険者、利用者の家族、利用者に関係する居宅介護支援事業者等に連絡を行う等の必要な措置を講ずる。

- (2) 利用者に対する本事業の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、事業者は速やかに損害賠償を行う。但し、事業所に故意過失が無かった場合はこの限りではない。
- (3) 事業所は事故の状況及び事故に際し採った措置を記録し、その完結の日から2年間保存する。
- (4) 事故が発生又は再発することを防止するため、事故が発生した場合の対応として、次に規定する報告の方法等が記載された事故発生の防止のための指針を整備する。
  - 一 事故が発生したとき又はそれにいたる危険性がある事態が生じた時に、当該事実が報告され、その分析を通じた改善策を従業員に周知徹底する体制を整備する。
  - 二 事故発生の防止のための委員会及び介護職員その他の従事者に対する研修を定期的に行うものとする。
  - 三 前二項に掲げる措置を適切に実施するための担当者を設置する。

#### 第12条（苦情・ハラスメント対応）

- (1) 利用者は、提供されたサービスに苦情・ハラスメントがある場合には、事業所、介護支援専門員、保険者、又は国民健康保険団体連合会に対して、いつでも苦情を申し立てることが出来る。
- (2) 事業所は、苦情対応の窓口責任者及びその連絡先を明らかにするとともに、苦情の申し立て、又は相談があった場合には迅速且つ誠実に必要な対応を行うとともに、その苦情又は相談の内容等を記録し、その完結の日から2年間保存する。
- (3) 事業者は、適切な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って業務上必要かつ相当な範囲を超え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の方針の明確化等の必要な措置を講じるものとする。

#### 第13条（秘密保持）

- (1) 事業所従業員は、正当な理由無くその業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を漏らしてはならない。
- (2) 事業者は、事業所従業員であった者にその業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を保持させるために、従業員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職員の雇用時に取り決める。
- (3) お客様向け発行紙やブログ等に写真を掲載させていただくことがあり、掲載に関しては、事前に利用者やその家族に対し、意向を確認し同意を得るものとする。

#### 第14条（損害賠償）

事業者は、利用者に対する本事業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ものとする。ただし、利用者の故意または過失が認められる場合には、利用者の置かれた心身の状況を酌み、相当と認められる場合、賠償責任を減じることができるものとする。

#### 第15条（身体拘束の禁止ならびに虐待防止）

- (1) 事業者は、本事業の提供にあたり、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、抑制帯や抑制手袋、特殊介護衣（つなぎ寝巻等）の着用及び

- 各種身体を拘束するために用いられるものの使用は、禁止するものとする。
- (2) 事業者は、利用者の人権の擁護・虐待防止のために、窓口の責任者ならびに体制の整備を行うとともに、必要に応じて公的機関等の連携を取り、虐待防止に努める。
  - (3) 事業者は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その対応及び時間、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ものとする。
  - (4) 前項の緊急やむを得ない場合とは、次のいずれにも該当する場合をいう。
    - 一 利用者又は他の利用者等の生命又は身体に危険が及び可能性が著しく高いこと。
    - 二 身体的拘束等を行う以外に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の手段がないこと。
    - 三 身体的拘束等が一時的なものであること。
  - (5) 事業者は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じるものとする。
    - 一 身体拘束等の適正化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ものとする。）を定期的で開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図ること。
    - 二 身体拘束等の適正化のための指針を整備すること。
    - 三 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こと。
  - (6) 事業者は、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。
    - 一 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ものとする。）を定期的で開催し、その結果を従業員に周知徹底を図ること。
    - 二 虐待の防止のための従業員に対する研修を定期的実施すること。
    - 三 その他虐待防止のために必要な措置。
    - 四 前三項に定め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。
    - 五 虐待防止のための指針を整備すること。
  - (7) 事業者は、虐待等が発生した場合、速やかに市町村へ通報し、市町村が行う虐待等に対する調査等に協力するよう努める。

#### 第16条（その他運営に関する留意点）

- (1) 事業所は、従業員の資質の向上を図るための研修を次のとおり実施する。
  - ① 採用時研修 定められた内容の研修を採用後3ヶ月以内に実施する。
  - ② 採用後研修 採用時研修修了翌年から定められた年間研修を毎年継続して実施する。
- (2) その他、運営に関する事項は、事業者と事業所の管理者との協議に基づいて定める。
- (3) 事業所は、全ての訪問介護従業者（介護福祉士、介護支援専門員、介護保険法第8条第2項に規定する政令で定める者等の資格を有する者その他これに類する者を除く。）に対し、認知症介護に係る基礎的な研修を受講させるために必要な措置を講じるものとする。

#### 第17条（業務継続計画の策定等）

- (1) 事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する本事業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、当該業務計画に従い必要な措置を講じるものとする。

- (2) 事業者は、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に実施するものとする。
- 一 業務継続研修及び訓練（感染症） 年1回
  - 二 業務継続研修及び訓練（非常災害） 年1回
- (3) 事業者は、定期的に業務継続の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとする。

#### 第18条（衛生管理）

事業者は、感染症及び食中毒の予防まん延防止を図るため、次に掲げる措置を講じるものとする。

- 一 感染防止に関する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ものとする。）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。
- 二 感染者及び食中毒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、感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための研修を定期的に実施すること。

附 則	この運営規程は、平成26年 4月 1日から施行するものとする。
	この運営規程は、平成26年 6月 1日から施行するものとする。
	この運営規程は、平成27年 2月 1日から施行するものとする。
	この運営規程は、平成27年10月 1日から施行するものとする。
	この運営規程は、平成28年 1月 1日から施行するものとする。
	この運営規程は、平成28年 3月 1日から施行するものとする。
	この運営規程は、平成28年 4月 1日から施行するものとする。
	この運営規程は、平成28年 5月 1日から施行するものとする。
	この運営規程は、平成28年 9月 1日から施行するものとする。
	この運営規程は、平成28年11月 1日から施行するものとする。
	この運営規定は、平成29年 3月 1日から施行するものとする。
	この運営規定は、平成29年10月 1日から施行するものとする。
	この運営規定は、平成30年 4月 1日から施行するものとする。
	この運営規定は、平成30年 4月14日から施行するものとする。
	この運営規定は、平成30年 9月 1日から施行するものとする。
	この運営規定は、平成30年10月 1日から施行するものとする。
	この運営規定は、平成30年11月 1日から施行するものとする。
	この運営規定は、平成31年 3月 1日から施行するものとする。
	この運営規定は、令和 1年10月 1日から施行するものとする。
	この運営規定は、令和 1年11月11日から施行するものとする。
	この運営規定は、令和 1年12月16日から施行するものとする。
	この運営規定は、令和 2年 4月 1日から施行するものとする。
	この運営規定は、令和 2年 8月 5日から施行するものとする。
	この運営規定は、令和 3年 4月 1日から施行するものとする。
	この運営規定は、令和 3年10月 1日から施行するものとする。
	この運営規定は、令和 4年 5月 1日から施行するものとする。
	この運営規定は、令和 5年 6月 1日から施行するものとする。
	この運営規定は、令和 6年 4月 1日から施行するものとする。



# 居宅介護運営規程

## 第1条（事業目的）

株式会社きららホールディングス（以下「事業者」という）が開設する『きらら訪問介護事業所竿燈通り』（以下「事業所」という）が行う居宅介護事業（以下「本事業」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、事業所の本事業従業者が、利用者に対し適正な居宅介護を提供することを目的とする。

## 第2条（運営方針）

本事業は、利用者が可能な限り居宅において、その有する能力に応じた自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排泄、食事の介護その他生活全般にわたる援助を行うものでなければならない

## 第3条（事業所の名称等）

（1）名 称 きらら訪問介護事業所竿燈通り

（2）所在地 秋田市大町一丁目5番9号 朝日プラザ秋田中央102号室

## 第4条（従業者の職種、員数及び職務内容）

事業所に勤務する職員の職種、員数及び職務内容は次の通りとする。

（1）管理者 常勤1名（訪問介護員兼務）

管理者は、事業所の従事者の管理及び業務の管理を一元的に行う。

（2）サービス提供責任者 常勤4名 非常勤2名

（内6名は訪問介護員兼務）

サービス提供責任者は、事業所に対する指定訪問介護の利用申込に係る調整、訪問介護員等に対する技術指導を行う。また、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をして同意を得た上で、訪問介護計画書を利用者又はその家族に交付する。

（3）訪問介護員 常勤 11名 （内1名は管理者、内4名はサービス提供責任者）

非常勤 26名 （内2名はサービス提供責任者）

訪問介護員は、指定訪問介護の提供にあたり次に掲げることを行う。

- ① 訪問介護計画に基づき、利用者が日常生活を営むのに必要な援助する。
- ② 介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもったサービスの提供をする。
- ③ 親切丁寧なサービスの提供はもとより、利用者又はその家族に対してサービス提供方法について理解しやすいように説明する。
- ④ 常に利用者の心身の状況や、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する。

## 第5条（営業日及び営業時間）

事業所の営業日及び営業時間は次の通りとする。

- （1）営業日 月曜日から金曜日までとする。（※12月31日から1月3日は除く）  
但し、上記以外の日も相談に応じ対応する。
- （2）営業時間 午前7時30分から午後8時30分までとする。  
但し、上記以外の時間も相談に応じ対応する。

## 第6条（居宅介護を提供する主たる対象者）

事業所において居宅介護を提供する主たる対象者は、次のとおりとする。

- （1）身体障害者
- （2）知的障害者
- （3）障害児（児童福祉法に定める障害児）
- （4）精神障害者（18歳未満の者を含む）

## 第7条（本事業の内容及び利用料金）

本事業の内容は次の通りとし、利用者に本事業を提供した場合の利用料金は、厚生労働大臣が定める基準によるものとする。尚、本事業が法定代理受領サービスである時に利用者が支払う額は、利用料金の1割の額とする。

- （1）身体介護
- （2）家事援助
- （3）通院等のための乗車又は降車の介助
- （4）前各号に掲げる便宜に付帯する便宜

## 第8条（通常の本事業実施地域）

通常の本事業実施地域は次の通りとする。

- （1）秋田市

## 第9条（サービス利用に当たっての留意事項）

利用者は、本事業の提供を受ける際には、次に掲げる事項に留意しなければならない。

健康状態に異常がある場合には、その旨を申し出ること。

第12条に定める非常災害対策に可能な限り協力すること。

## 第10条（緊急時等における対応方法）

事業所はサービスの提供を実施している時に、利用者の身体状況が急変した場合、その他緊急な対応が必要となった場合は、速やかに主治医及び介護支援事業者に連絡を取る等、必要な措置を講じその内容を記録して、その完結の日から2年間保存する。



### 第11条（非常災害対策）

- （1）従事者は、常に災害事故防止と利用者の安全確保に努めるものとする。
- （2）管理者は、防火管理者を選任するものとする。
- （3）防火管理者は、定期的に消防設備、救出用設備等を点検するものとする。
- （4）防火管理者は、非常災害に関する具体的な計画を作成するものとし、事業所はこの計画に基づき年2回以上の避難及びその他必要な訓練を行うものとする。

### 第12条（事故発生時の対応および事故発生の防止）

- （1）利用者に対する本事業の提供により事故が発生した場合には、事業者は速やかに秋田市障がい福祉課、利用者の家族、利用者に関係する関連機関等に連絡を行う等の必要な措置を講ずる。
- （2）利用者に対する本事業の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、事業者は速やかに損害賠償を行う。但し、事業所に故意過失が無かった場合はこの限りではない。
- （3）事業所は事故の状況及び事故に際し採った措置を記録し、その完結の日から2年間保存する。
- （4）事故が発生又は再発することを防止するため、事故が発生した場合の対応として、次に規定する報告の方法等が記載された事故発生の防止のための指針を整備する。
  - 一 事故が発生したとき又はそれにいたる危険性がある事態が生じた時に、当該事実が報告され、その分析を通じた改善策を従業者に周知徹底する体制を整備する。
  - 二 事故発生の防止のための委員会及び介護職員その他の従事者に対する研修を定期的に行うものとする。
  - 三 前二項に掲げる措置を適切に実施するための担当者を設置する。

### 第13条（人権擁護及び身体拘束の禁止ならびに虐待防止のための措置に関する事項）

- （1）事業所は、利用者の人権の擁護・虐待の防止等のため、次の措置を講ずるものとする。
  - 一 人権の擁護、虐待の防止等に関する責任者の選定及び必要な体制の整備。
  - 二 成年後見制度の利用支援。
  - 三 苦情解決体制の整備。
  - 四 虐待の防止を啓発・普及するための従事者に対する研修の実施。
  - 五 その他、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため必要な措置。
- （2）従事者は、利用者に対し、以下のような身体的苦痛を与え、人格を辱める等を行ってはならない。
  - 一 殴る、蹴る等直接利用者の身体に危害を与える行為。
  - 二 合理的な範囲を超えて長時間一定の姿勢をとるよう求める行為及び適切な休憩時間を与えずに長時間作業を継続させる行為。
  - 三 廊下に出したり、小部屋に閉じ込めるなどして叱ること。
  - 四 強引に引きずるようにして連れて行く行為。
  - 五 食事を与えないこと。
  - 六 利用者の年齢及び健康状態からみて必要な睡眠時間を与えないこと。
  - 七 乱暴な言葉遣いや利用者をけなす言葉を使って、心理的苦痛を与えること。
  - 八 性的な嫌がらせをすること。

- 九 利用者を見做すこと。
- 十 利用者の言語表現及び行動特徴等を模倣して辱めること。
- (3) 事業者は、本事業の提供にあたり、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えない場合を除き、抑制帯や抑制手袋、特殊介護衣（つなぎ寝巻等）の着用及び各種身体を拘束するために用いられるものの使用は、禁止するものとする。
- (4) 事業所は、利用者の人権の擁護・虐待防止のために、窓口の責任者ならびに体制の整備を行うとともに、必要に応じて公的機関等の連携を取り、虐待防止に努める。
- (5) 事業者は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その対応及び時間、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ものとする。
- (6) 前項の緊急やむをえない場合とは、次のいずれにも該当する場合をいう。
  - 一 利用者又は他の利用者等の生命又は身体に危険が及び可能性が著しく高いこと。
  - 二 身体的拘束等を行う以外に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の手段がないこと。
  - 三 身体的拘束等が一時的なものであること。
- (7) 事業者は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じるものとする。
  - 一 身体拘束等の適正化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ものとする。）を定期的で開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図ること。
  - 二 身体拘束等の適正化のための指針を整備すること。
  - 三 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を実施すること。
- (8) 事業者は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講じるものとする。
  - 一 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ものとする。）を定期的で開催し、その結果を従業員に周知徹底を図ること。
  - 二 虐待の防止のための従業員に対する研修を定期的を実施すること。
  - 三 そのほか虐待防止のために必要な措置。
  - 四 前三項に定め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。
  - 五 虐待防止のための指針を整備すること。
- (9) 事業者は、虐待等が発生した場合、速やかに市町村へ通報し、市町村が行う虐待等に対する調査等に協力するよう努める。

#### 第14条（苦情・ハラスメント対応）

- (1) 利用者は、提供されたサービスに苦情・ハラスメントがある場合には、事業所、秋田市障がい福祉課に対して、いつでも苦情を申し立てることが出来る。
- (2) 事業所は、苦情・ハラスメント対応の窓口責任者及びその連絡先を明らかにするとともに、苦情・ハラスメントの申し立て、又は相談があった場合には迅速且つ誠実に必要な対応を行うとともに、その苦情又は相談の内容等を記録し、その完結の日から2年間保存する。
- (3) 事業者は、適切な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って業務上必要かつ相当な範囲を超え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の方針の明確化等の必要な措置を講じるものとする。

## 第15条（秘密保持）

- （1）事業所従業者は、正当な理由無くその業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を漏らしてはならない。
- （2）事業者は、事業所従業者であった者がその業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を保持させるために、従業者で無くなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を職員の雇用時に取り決める。
- （3）お客様向け発行紙やブログ等に写真を掲載させていただくことがあり、掲載に関しては、事前に利用者やその家族に対し、意向を確認し同意を得るものとする。

## 第16条（損害賠償）

事業所は、利用者に対する本事業の提供による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ものとする。ただし、利用者の故意または過失が認められる場合には、利用者の置かれた心身の状況を酌み、相当と認められる場合、賠償責任を減じることができるものとする。

## 第17条（その他運営に関する留意点）

- （1）事業所は、従業者の資質の向上を図るための研修を次のとおり実施する。
  - ① 採用時研修 定められた内容の研修を採用後3ヶ月以内に実施する。
  - ② 採用後研修 採用時研修修了翌年から定められた年間研修を毎年継続して実施する。
- （2）その他、運営に関する事項は、事業者と事業所の管理者との協議に基づいて定める。

## 第18条（業務継続計画の策定等）

- （1）事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する本事業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、当該業務計画に従い必要な措置を講じるものとする。
- （2）事業者は、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。
  - 一 業務継続研修及び訓練（感染症） 年1回
  - 二 業務継続研修及び訓練（非常災害） 年1回
- （3）事業者は、定期的に業務継続の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとする。

## 第19条（衛生管理）

事業者は、感染症及び食中毒の予防及びまん延防止を図るため、次に掲げる措置を講じるものとする。

- （1）感染防止に関する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ものとする。）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。
- （2）感染症及び食中毒の予防及びまん延防止のための指針を整備すること。
- （3）従業者に対し、感染症及び食中毒の予防及びまん延防止のための研修を定期的実施すること。

附 則 この運営規程は、平成24年 8月 13日から施行するものとする。  
この運営規程は、平成28年 1月 1日から施行するものとする。  
この運営規程は、平成28年 4月 1日から施行するものとする。  
この運営規程は、平成28年 5月 1日から施行するものとする。  
この運営規程は、平成28年 9月 1日から施行するものとする。  
この運営規程は、平成28年 11月 1日から施行するものとする。  
この運営規定は、平成29年 2月 15日から施行するものとする。  
この運営規定は、平成29年 10月 1日から施行するものとする。  
この運営規定は、平成30年 3月 1日から施行するものとする。  
この運営規定は、平成30年 4月 14日から施行するものとする。  
この運営規定は、平成30年 9月 1日から施行するものとする。  
この運営規定は、平成30年 10月 1日から施行するものとする。  
この運営規定は、平成30年 11月 1日から施行するものとする。  
この運営規定は、平成31年 3月 1日から施行するものとする。  
この運営規定は、令和 1年 10月 1日から施行するものとする。  
この運営規定は、令和 1年 11月 11日から施行するものとする。  
この運営規定は、令和 1年 12月 16日から施行するものとする。  
この運営規定は、令和 2年 4月 1日から施行するものとする。  
この運営規定は、令和 2年 8月 5日から施行するものとする。  
この運営規定は、令和 3年 4月 1日から施行するものとする。  
この運営規定は、令和 3年 10月 1日から施行するものとする。  
この運営規定は、令和 4年 5月 1日から施行するものとする。  
この運営規定は、令和 4年 11月 1日から施行するものとする。  
この運営規定は、令和 5年 6月 1日から施行するものとする。  
この運営規定は、令和 6年 4月 1日から施行するものとする。

## 重度訪問介護運営規程

### 第1条（事業目的）

株式会社きららホールディングス（以下「事業者」という）が開設する『きらら訪問介護事業所竿燈通り』（以下「事業所」という）が行う重度訪問介護事業（以下「本事業」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、事業所の本事業従業者が、利用者に対し適正な重度訪問介護を提供することを目的とする。

### 第2条（運営方針）

本事業は、利用者が可能な限り居宅において、その有する能力に応じた自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排泄、食事の介護その他生活全般にわたる援助を行うものでなければならない

### 第3条（事業所の名称等）

- （1）名 称 きらら訪問介護事業所竿燈通り
- （2）所在地 秋田市大町1丁目5番9号 朝日プラザ秋田中央 102号室

### 第4条（従業者の職種、員数及び職務内容）

事業所に勤務する職員の職種、員数及び職務内容は次の通りとする。

- （1）管理者 常勤1名（訪問介護員と兼務）  
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う。
- （2）サービス提供責任者 常勤4名 非常勤2名  
（内6名は訪問介護員兼務）

サービス提供責任者は、事業所に対する重度訪問介護の利用申込に係る調整、訪問介護員等に対する技術指導を行う。また、重度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をして同意を得た上で、重度訪問介護計画書を利用者又はその家族に交付する。

- （3）訪問介護員 常勤 11名以上（内1名は管理者、内4名はサービス提供責任者）  
非常勤 26名以上（内2名はサービス提供責任者）

訪問介護員は、重度訪問介護の提供にあたり次に掲げることを行う。

- ① 重度訪問介護計画に基づき、利用者が日常生活を営むのに必要な援助する。
- ② 介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもったサービスの提供をする。
- ③ 親切丁寧なサービスの提供はもとより、利用者又はその家族に対してサービス提供方法について理解しやすいように説明する。
- ④ 常に利用者の心身の状況や、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する。

#### 第5条（営業日及び営業時間）

事業所の営業日及び営業時間は次の通りとする。

- （1）営業日 月曜日から金曜日までとする。（※12月31日から1月3日は除く）  
但し、上記以外の日も相談に応じ対応する。
- （2）営業時間 午前7時30分から午後8時30分までとする。  
但し、上記以外の時間も相談に応じ対応する。

#### 第6条（重度訪問介護を提供する主たる対象者）

事業所において重度訪問介護を提供する主たる対象者は、次のとおりとする。

- （1）身体障害者
- （2）知的障害者
- （3）精神障害者

#### 第7条（本事業の内容及び利用料金）

本事業の内容は次の通りとし、利用者に本事業を提供した場合の利用料金は、厚生労働大臣が定める基準によるものとする。尚、本事業が法定代理受領サービスである時に利用者が支払う額は、利用料金の1割の額とする。

- （1）身体介護
- （2）家事援助
- （3）通院等のための乗車又は降車の介助
- （4）前各号に掲げる便宜に付帯する便宜

#### 第8条（通常の本事業実施地域）

通常の本事業実施地域は次の通りとする。

- （1）秋田市

#### 第9条（サービス利用に当たっての留意事項）

利用者は、本事業の提供を受ける際には、次に掲げる事項に留意しなければならない。

健康状態に異常がある場合には、その旨を申し出ること。

第12条に定める非常災害対策に可能な限り協力すること。

#### 第10条（緊急時等における対応方法）

事業所はサービスの提供を実施している時に、利用者の身体状況が急変した場合、その他緊急な対応が必要となった場合は、速やかに主治医及び相談支援事業者等に連絡を取る等、必要な措置を講じその内容を記録して、その完結の日から5年間保存する。

### 第11条（非常災害対策）

- （1）従事者は、常に災害事故防止と利用者の安全確保に努めるものとする。
- （2）管理者は、防火管理者を選任するものとする。
- （3）防火管理者は、定期的に消防設備、救出用設備等を点検するものとする。
- （4）防火管理者は、非常災害に関する具体的計画を作成するものとし、事業所はこの計画に基づき、年2回以上の避難及び救出その他必要な訓練を行うものとする。

### 第12条（事故発生時の対応および事故発生の防止）

- （1）利用者に対する本事業の提供により事故が発生した場合には、事業者は速やかに秋田市障がい福祉課、利用者の家族、利用者に関係する関連機関等に連絡を行う等の必要な措置を講ずる。
- （2）利用者に対する本事業の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、事業者は速やかに損害賠償を行う。但し、事業所に故意過失が無かった場合はこの限りではない。
- （3）事業所は事故の状況及び事故に際し採った措置を記録し、その完結の日から5年間保存する。
- （4）事故が発生又は再発することを防止するため、事故が発生した場合の対応として、次に規定する報告の方法等が記載された事故発生の防止のための指針を整備する。
  - 一 事故が発生したとき又はそれにいたる危険性がある事態が生じた時に、当該事実が報告され、その分析を通じた改善策を従業者に周知徹底する体制を整備する。
  - 二 事故発生の防止のための委員会及び介護職員その他の従事者に対する研修を定期的に行うものとする。
  - 三 前二項に掲げる措置を適切に実施するための担当者を設置する。

### 第13条（人権擁護及び身体拘束の禁止ならびに虐待防止のための措置に関する事項）

- （1）事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、次の措置を講ずるものとする。
  - 一 人権の擁護、虐待の防止等に関する責任者の選定及び必要な体制の整備。
  - 二 成年後見制度の利用支援。
  - 三 苦情解決体制の整備。
  - 四 虐待の防止を啓発・普及するための従事者に対する研修の実施。
  - 五 その他、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため必要な措置。
- （2）従事者は、利用者に対し、以下のような身体的苦痛を与え、人格を辱める等を行ってはならない。
  - 一 殴る、蹴る等直接利用者の身体に危害を与える行為。
  - 二 合理的な範囲を超えて長時間一定の姿勢をとるよう求める行為及び適切な休憩時間を与えずに長時間作業を継続させる行為。
  - 三 廊下に出したり、小部屋に閉じ込めるなどして叱ること。
  - 四 強引に引きずるようにして連れて行く行為。
  - 五 食事を与えないこと。
  - 六 利用者の年齢及び健康状態からみて必要な睡眠時間を与えないこと。
  - 七 乱暴な言葉遣いや利用者をけなす言葉を使って、心理的苦痛を与えること。
  - 八 性的な嫌がらせをすること。

- 九 利用者を見做すこと。
- 十 利用者の言語表現及び行動特徴等を模倣して辱めること。
- (3) 事業者は、本事業の提供にあたり、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、抑制帯や抑制手袋、特殊介護衣（つなぎ寝巻等）の着用及び各種身体を拘束するために用いられるものの使用は、禁止するものとする。
- (4) 事業所は、利用者の人権の擁護・虐待防止のために、窓口の責任者ならびに体制の整備を行うとともに、必要に応じて公的機関等の連携を取り、虐待防止に努める。
- (5) 事業者は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その対応及び時間、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ものとする。
- (6) 前項の緊急やむを得ない場合とは、次のいずれにも該当する場合をいう。
  - 一 利用者又は他の利用者等の生命又は身体に危険が及び可能性が著しく高いこと。
  - 二 身体的拘束等を行う以外に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の手段がないこと。
  - 三 身体的拘束等が一時的なものであること。
- (7) 事業者は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じるものとする。
  - 一 身体拘束等の適正化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ものとする。）を定期的に関催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図ること。
  - 二 身体拘束等の適正化のための指針を整備すること。
  - 三 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を実施すること。
- (8) 事業者は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため卵木の措置を講じるものとする。
  - 一 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ものとする。）を定期的に関催し、その結果を従業員に周知徹底を図ること。
  - 二 虐待の防止のための従業員に対する研修を定期的を実施すること。
  - 三 その他虐待防止のために必要な措置。
  - 四 前三項に定め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。
  - 五 虐待防止のための指針を整備すること。

#### 第14条（苦情・ハラスメント対応）

- (1) 利用者は、提供されたサービスに苦情がある場合には、事業所、秋田市障がい福祉課に対して、いつでも苦情を申し立てることが出来る。
- (2) 事業所は、苦情対応の窓口責任者及びその連絡先を明らかにするとともに、苦情の申し立て、又は相談があった場合には迅速且つ誠実に必要な対応を行うとともに、その苦情又は相談の内容等を記録し、その完結の日から5年間保存する。
- (3) 事業者は、適切な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って業務上必要かつ相当な範囲を越え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の方針の明確化等の必要な措置を講じるものとする。



#### 第15条（秘密保持）

- （1）事業所従業員は、正当な理由無くその業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を漏らしてはならない。
- （2）事業者は、事業所従業員であった者がその業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を保持させるために、従業員で無くなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を職員の雇用時に取り決める。
- （3）お客様向け発行紙やブログ等に写真を掲載させていただくことがあり、掲載に関しては、事前に利用者やその家族に対し、意向を確認し同意を得るものとする。

#### 第16条（損害賠償）

事業者は、利用者に対する本事業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ものとする。ただし、利用者の故意または過失が認められる場合には、利用者の置かれた心身の状況を酌み、相当と認められる場合、賠償責任を減じることができるものとする。

#### 第17条（その他運営に関する留意点）

- （1）事業者は、従業員の資質の向上を図るための研修を次のとおり実施する。
  - ① 採用時研修 定められた内容の研修を採用後3ヶ月以内に実施する。
  - ② 採用後研修 採用時研修修了翌年から定められた年間研修を毎年継続して実施する。
- （9）その他、運営に関する事項は、事業者と事業所の管理者との協議に基づいて定める。

#### 第18条（業務継続計画の策定等）

- （1）事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する本事業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、当該業務計画に従い必要な措置を講じるものとする。
- （2）事業者は、従業員に対し、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。
  - 一 業務継続研修及び訓練（感染症） 年1回
  - 二 業務継続研修及び訓練（非常災害） 年2回
- （3）事業者は、定期的に業務継続の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとする。

#### 第19条（衛生管理）

事業者は、感染症及び食中毒の予防及びまん延防止を図るため、次に掲げる措置を講じるものとする。

- 一 感染防止に関する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ものとする。）を定期的開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図ること。
- 二 感染症及び食中毒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 従業員に対し、感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための研修を定期的実施すること。

附 則 この運営規程は、平成27年 8月 1日から施行するものとする。  
この運営規程は、平成28年 1月 1日から施行するものとする。  
この運営規程は、平成28年 4月 1日から施行するものとする。  
この運営規程は、平成28年 5月 1日から施行するものとする。  
この運営規程は、平成28年 9月 1日から施行するものとする。  
この運営規程は、平成28年11月 1日から施行するものとする。  
この運営規定は、平成29年 3月 1日から施行するものとする。  
この運営規定は、平成29年10月 1日から施行するものとする。  
この運営規定は、平成30年 3月 1日から施行するものとする。  
この運営規定は、平成30年 4月14日から施行するものとする。  
この運営規定は、平成30年 9月 1日から施行するものとする。  
この運営規定は、平成30年10月 1日から施行するものとする。  
この運営規定は、平成30年11月 1日から施行するものとする。  
この運営規定は、平成31年 3月 1日から施行するものとする。  
この運営規定は、令和 1年10月 1日から施行するものとする。  
この運営規定は、令和 1年11月11日から施行するものとする。  
この運営規定は、令和 1年12月16日から施行するものとする。  
この運営規定は、令和 2年 4月 1日から施行するものとする。  
この運営規定は、令和 2年 8月 5日から施行するものとする。  
この運営規定は、令和 3年 4月 1日から施行するものとする。  
この運営規定は、令和 3年10月 1日から施行するものとする。  
この運営規定は、令和 4年 5月 1日から施行するものとする。  
この運営規定は、令和 5年 6月 1日から施行するものとする。  
この運営規定は、令和 6年 4月 1日から施行するものとする。