

介護サービスセンター山王台（居宅介護支援事業所）運営規程

（事業の目的）

第1条 社会福祉法人比内ふくし会が開設する指定居宅介護支援事業所ひない（以下「事業所」という。）が行う指定居宅介護支援の事業は、要介護状態にある方に対し、適正な居宅介護支援を提供することにより、可能な限り居宅において、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配慮し、要介護状態の維持、改善を目的とする。

（運営の方針）

- 第2条 利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者の選択に基づき、保健医療サービス及び福祉サービスが、多様なサービスとして、多様な事業者から適切かつ総合的、効果的に提供されるよう配慮する。
2. 利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ち、利用者に提供されるサービスが特定の種類又は特定の事業者に不当に偏することのないよう公正・中立に行うものとする。
 3. 事業の運営にあたっては、市町村、地域包括支援センター、他の指定居宅支援事業者、介護保険施設、障害者の日常生活および社会生活を総合的に支援するための法律に規定する指定特定相談支援事業所等との連携に努めるものとする。地域包括支援センターからの支援困難事例を紹介された場合においても居宅介護支援を提供する。
 4. 前3項のほか、介護保険法及び厚生労働省が定める運営基準その他関係法令等を遵守するものとし、介護保険関連情報の活用とPDCAを構築・推進し、提供するサービスの質の評価を行いながら、常にその改善を図るよう努める。

（事業所の名称及び所在地）

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 介護サービスセンター山王台（居宅介護支援事業所）
- ② 所在地 秋田県大館市池内字上野234番地1

（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。

- (1) 管理者 （1名 主任介護支援専門員と兼務）
 - ① 管理者は、介護支援専門員の管理、指定居宅介護支援の利用の申込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行う。
 - ② 管理者は、介護支援専門員に対し、事業に関する法令等の規程を遵守させるために必要な指示を行う。
- (2) 介護支援専門員 （2名以上）
 - ① 介護支援専門員は、居宅介護支援の提供を行う。
 - ② 介護支援専門員は、利用者から依頼があった場合には、要介護認定に必要な申請を代行する。
 - ③ 介護支援専門員は、市町村の委託があった場合には、要介護認定に係る調査を行う。

(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。

- (1) 営業日は、月曜日から金曜日までとする。但し1月1日～1月2日を除く。
- (2) 営業時間は、午前8時30分から午後5時30分までとする。
- (3) 定休日及び営業時間外は、携帯電話転送により24時間連絡可能な体制とし、必要に応じて法人内の地域包括支援センターや居宅介護支援事業所ひないと連携し利用者等の相談に対応する。

(居宅介護支援の内容)

第6条 居宅介護支援の内容は次のとおりとする。

(1) 居宅サービス計画の作成

① 居宅サービス計画の担当配置

介護支援専門員は、居宅支援サービス計画の作成に関する業務を行う。

② 利用者等への情報提供

指定居宅支援の提供にあたっては、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、サービス提供方法に等について、当該地区における指定居宅介護サービス事業者等の名簿、サービス内容、利用料等の情報を提供し、利用者又はその家族がサービスの選択を可能とするように支援する。

③ 利用者の実態把握

ア. 介護支援専門員は、居宅介護サービス計画作成にあたって利用者の有している能力、そのおかれている環境等の評価を通じて利用者が現に抱える問題を明らかにし、利用者が自立した日常生活を営むことができるように解決すべき課題を把握する。

イ. 介護支援専門員は、前項に定める課題の把握については、利用者の居宅を1月に1回以上訪問し、利用者及びその家族に面接して行う。

④ 居宅介護サービス計画の原案作成

ア. 介護支援専門員は、利用者に対して居宅サービスの内容が特定の種類、特定の事業者に不当に偏るような誘導又は指示を行わない。

イ. 介護支援専門員は、利用者及び家族の意向、並びに利用者について把握した課題に基づき、当該地域における指定居宅サービス等が提供される体制を勘案して、提供されるサービスの目標、達成時期、サービスを提供する上での留意点を盛り込んだ居宅介護サービス計画の原案を作成する。

ウ. 介護支援専門員は、利用者が訪問看護、通所リハビリテーション等の医療サービスの利用を希望する場合には、利用者の同意を得て主治の医師等の意見を求める。居宅サービス計画を作成した場合には主治の医師等へ交付する。

⑤ 担当者会議

介護支援専門員は、サービス担当者会議を開催し、当該居宅サービス計画の原案内容について、担当者から専門的な見地から意見を求める。

⑥ 利用者への同意と交付

介護支援専門員は、利用者又はその家族に対し、サービスの種類、内容、費用等について説明し、文書により利用者の同意を得、交付する。

(2) サービスの実施状況の継続的な把握、評価

介護支援専門員は、居宅サービス計画作成後においても、利用者及びその家族、指定居宅介護サービス事業者等との連絡を継続的に行うことにより、居宅サービス計画の実施状況の把握及び利用者の課題の把握を行い、必要に応じて居宅支援サービス計画の変更及び指定居宅サービス事業者との連絡調整、その他便宜の提供を行う。

(3) 介護保険施設の紹介等

- ① 介護支援専門員は、利用者がその居宅において日常生活を営むことが困難になったと認める場合又は、利用者が介護保険施設への入院または入所を希望する場合には、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行う。
- ② 介護支援専門員は、介護保険施設等から退院又は退所しようとする要介護者等から依頼があった場合には、居宅における生活へ円滑に移行できるよう、あらかじめ、居宅サービス計画の作成等の援助を行う。

(内容及び手続きの説明及び同意)

第7条 事業所は、指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ、利用者又その家族等に対し、運営規程の概要その他のサービスの選択に必要な重要事項を記した文書を交付して説明を行い、同意を得る。

2. 事業所は、指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ、居宅サービス計画書が利用者の意向を基本として作成されるものであることの説明を行い、理解を得る。
3. 事業所は、指定居宅介護支援の提供に当たっては、理解が得られるように懇切丁寧に利用者に対して説明する。
 - (1) 居宅サービス計画作成に当たって複数の指定居宅サービス事業所等紹介を求めることや、居宅サービス計画原案に位置付けた指定居宅サービス事業所等の選定理由の説明を求めることが可能であることを説明する。
 - (2) 前6月に当該事業所において作成された居宅サービス計画に位置付けられた訪問介護等ごとの回数のうちに同一の指定居宅サービス事業者又は指定地域密着型サービス事業者によって提供されたものが、占める割合等について説明する。
 - (3) 事業所と入院先医療機関との早期からの連携を促進する観点から、利用者が病院又は診療所に入院する必要がある場合には担当の介護支援専門員の氏名及び連絡先を当該病院又は診療所に伝えるように協力を求める。

(指定居宅介護支援の提供方法と提供拒否の禁止)

第8条 介護支援専門員は、身分を証する書類を携行し、初回訪問時または利用者若しくはその家族から求められたときは、これを提示する。

2. 指定居宅介護支援の提供を求められたときには利用者の被保険者証により被保険者資格と要介護認定の有無、認定区分と要介護認定の有効期間を確かめる。
3. 要介護認定の申請が行われているかを確認し、行われていない場合は被保険者の意思も踏まえて速やかに当該申請が行われるように必要な援助を行う。
4. 要介護認定の更新は、現在の要介護認定等の有効期間が満了する1ヶ月前には行われるよう必要な援助を行う。
5. 要介護認定を受けた者の居宅介護サービス計画の作成に当たっては、利用者若しくは

その家族の意思を尊重して、保健医療サービス又は福祉サービス、当該地域の住民による自発的な活動によるサービス等と連携し、被保険者の承認を得て、総合的、効果的にを行い、サービス提供の手続きを行う。

6. 事業所は、以下のいずれかに該当するような正当な理由がなくサービスの提供を拒否してはならない。

正当な理由とは

- (1) 当事業所の現員からは利用申込みに応じきれない場合。
- (2) 利用申込者の居住地が当事業所の通常の事業の実施区域以外である場合。
- (3) 利用申込者が他の指定居宅介護支援事業者にも併せて指定居宅介護支援の依頼を行っていることが明らかな場合等である。

なお、以下の場合についてもサービス提供を拒否する正当な理由となるが、この場合には遅滞なく意見を付してその旨を保険者に通知する。

- (1) 介護給付等対象サービスの利用に関する指示に従わないこと等により要介護状態の程度を増進させたと認められるとき。
- (2) 偽りとその他不正行為によって保険給付を受け、または受けようとしたとき。

(利用料その他の費用の額)

第9条 事業所は、申請支援、居宅介護サービス計画作成費については、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該指定居宅介護支援が法定代理受領分であるときは無料とする。

(通常の事業の実施地域)

第10条 事業所の通常の実施地域については、大館市全域とする。

(利用者に対する居宅サービス計画等の書類の交付)

第11条 利用者が、他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合、その他、利用者からの申し出があったときには当該利用者に対し、直近の居宅介護サービス計画及びその実施状況に関する書類を交付するものとする。

(緊急時等の対応)

第12条 介護支援専門員は、居宅介護支援を実施中に利用者に病状の急変、その他緊急の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ずるとともに、管理者に報告するものとする。

2. 居宅介護支援の実施中に天災その他の災害が発生した場合、介護支援専門員は必要により利用者の避難等の措置を講じる他、管理者に連絡の上その指示に従うものとする。

(事故発生時の対応)

第13条 利用者に対する居宅介護支援の提供により事故が発生した場合には、速やかに、大館市並びに利用者の家族等に連絡を行い、必要な措置を講じるとともに、事故の状況及び

事故に際してとった処置を記録するものとする。

2. 利用者に対する居宅介護支援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。

（業務継続計画の策定等）

- 第14条 感染症や災害が発生した場合にあっても、指定居宅介護支援の提供を継続的に実施するため、また非常時の体制で早期の業務を図るために計画を策定し、当該事業継続計画に沿い介護支援専門員に対して、必要な研修及び訓練を定期的に行うなど、適切な対応に努める。

（非常災害対策）

- 第15条 災害への対応において、非常災害対策（計画策定、関係機関との連携体制の確保、避難訓練の実施）を行い日頃より、地域住民との連携を図るようにする。

（衛生管理等）

- 第16条 事業所は、介護支援専門員に対し、感染症等に関する基礎知識習得への配慮や清潔の保持の徹底を図るとともに、年1回以上の健康診断を受診させるなど、健康管理に留意するものとする。

2. 事業所は感染症の予防及びまん延の防止の為の対策を検討する委員会を開催し、その結果を職員等に周知徹底するとともに、指針を整備し、職員の研修及び訓練の実施に取り組む。

（虐待等の禁止及び防止）

- 第17条 介護支援専門員は、利用者に対し、以下のような身体的苦痛を与え、人格を辱める等の行為を行ってはならないものとする。

- (1) 殴る、蹴る等直接利用者の身体に侵害を与える行為
- (2) 強引に引きずるようにして連れて行く行為
- (3) 乱暴な言葉使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
- (4) 脅かす等言葉による精神的苦痛を与えること
- (5) 性的な嫌がらせをすること
- (6) 当該利用者を無視すること

2. 事業所は虐待を未然に防止するための対策及び発生した場合の対応等について検討する委員会を開催し、その結果は個別の状況に応じて慎重に対応する。指針を整備し、職員の研修の実施、担当者を定めます。

- (1) 虐待の未然防止
- (2) 虐待等の早期発見
- (3) 虐待等への迅速かつ適切な対応

（秘密保持等）

- 第18条 事業所は、業務上知り得た利用者及びその家族に関する個人情報並びに秘密事項については、利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合等正当な理由のある場合、正当な権限を有する官憲の命令による場合並びに別に定める文書（個人情報同意書）に

より同意がある場合に限り第三者に開示するものとし、それ以外の場合は、契約中及び契約終了後においても第三者に対して秘匿するものとする。

2. 職員は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持し、職員でなくなった後においても、これらの秘密を保持するものとする。

（苦情処理）

第19条 提供したサービスに係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情窓口を設置し、受付担当者の配置及び苦情解決責任者と第三者委員の活用を図るなど必要な措置を講じるものとする。

2. 前項の苦情を受け付けた場合には、事実関係の調査の実施、改善措置、利用者又は家族に対する説明を行うとともに、当該苦情の内容等を記録しておくものとする。
3. 利用者の苦情に関して、大館市又は国民健康保険団体連合会が行う調査等に協力するとともに、それにより行われた指導・助言に従って必要な改善を行い、その内容を報告するものとする。

（勤務体制の確保）

第20条 男女雇用機会均等法におけるハラスメント対策に関する事業者の責務を踏まえつつ、ハラスメント対策に努める。

（職員等の研修）

第21条 職員等の質の向上を図るため、採用時の研修のほか、定期的に研修（ヤングケアラー、認知症ケア、障害者、生活困窮者、難病患者等、他制度に関する知識等に関する事例検討会）の機会を設け、業務体制を確保するものとする。

（記録の整備）

第22条 職員、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備しておくものとする。

2. サービスの提供に関する必要な記録等を整備しておくとともに、その完結した日から5年間保存するものとする。

（その他運営に関する重要事項）

第23条 当該サービスの事業会計とその他の事業会計とを区分して経理するものとする。

2. この規程に定めるもののほか、事業運営についての必要な事項は別に定めるものとする。

附則 この運営規程は、平成19年10月1日より施行する。

この運営規程は、平成14年12月1日より施行する。

この運営規程は、平成27年4月1日より施行する。

この運営規程は、平成30年4月1日より施行する。（営業日及び営業時間の変更）

この運営規程は、平成31年4月1日より施行する。（営業日及び営業時間の変更）

この運営規程は、令和2年4月1日より施行する。（営業日及び営業時間の変更）

この運営規程は、令和3年2月1日より施行する。（職員の職種、員数及び職務内容）

この運営規程は、令和6年4月1日より施行する。