聖孝園南町居宅介護支援センター

運　営　規　程

（目的）

第１条　　この運営規程は、社会福祉法人　愛孝会が行う、指定介護予防支援事業、指定居宅介護支援事業（以下「事業」と言う。）を適正に運営する為、人員及び管理運営に関する事項を定め、介護保険法の理念に基づき高齢者がその有する能力に応じ、自立した生活が送れるよう、居宅介護支援センターの介護支援専門員が高齢者に対し、適切な介護相談、介護計画等を支援することを目的とする。

（事業所の名称）

第２条　　この事業を行う事業所の名称は、「聖孝園南町居宅介護支援センター」（以下「事業所」と言う。）と称する。

（事業所の設置）

第３条　　事業所は、水戸市南町３丁目４番２号に設置する。

（実施主体）

第４条　　事業の実施主体は、社会福祉法人　愛孝会とする。

（運営方針）

第５条　　介護支援専門員は、要介護状態となった場合においても、その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出来るよう配慮して行わなければならない。

２　　介護支援専門員は、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、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業者から、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行わなければならない。

３　　介護支援専門員は、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て、利用者に提供される「指定介護予防サービス、指定居宅サービス（以下「居宅サービス等」と言う。）」が特定の種類又は特定の「指定介護予防サービス事業所、指定居宅サービス事業所（以下「指定居宅サービス事業所等」と言う。）」に不当に偏することのないよう、公正かつ中立に行なわなければならない。

４　　介護支援専門員は、事業の運営に当たって、市町村および地域包括支援センター、老人介護支援センター（老人福祉法（昭和 38 年法律第 133 号）第 20 条の 7 の 2 に規定する老人介護支援センターをいう。２（４）において同じ）、他の指定居宅介護支援事業者、指定介護予防支援事業者、介護保険施設、指定特定相談支援事業者（障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（平成 17 年法律第 123 号）第 51 条の 17 第１項第１号に規定する指定特定相談支援事業者をいう。２（４）

において同じ）等との連携に努めなければならない。

5　　介護支援専門員は、被保険者の要介護認定等に係る申請に対して、利用者の意思を踏まえ、必要な協力を行う。また、被保険者の申請を行っているか否かを確認しその支援も行うこと。

6　　介護支援専門員は、市町村から介護認定調査の委託を受けた場合は公平、中立、さらに被保険者に対し正しい調査を行い、その知識を有するよう研鑽すること。

（従業者の職種、員数及び職務の内容）

第６条　　事業所に勤務する従業者の職種、員数及び職務の内容は次のとおりである。

（１）　　管理者　介護支援専門員　１名　（兼務）

ア.　管理者は、事業所を代表し、職員の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、業務の総括的任務に当たるものとする。

イ.　管理者は､当該指定居宅介護支援事業所の他の職務に従事しても差し支えないものとする。

（２）　　介護支援専門員　　１名以上（管理者との兼務１名）

ア.　介護支援専門員は、介護予防サービス、居宅サービス計画(以下「居宅サービス計画等」の作成等事業所の業務に従事する。

イ.　介護支援専門員１名に対し、利用者は 44 名を標準とする。

（３）　　事務職員　　０名

必要な事務を行う。

（営業日及び営業時間）

第７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　　毎週月曜日から土曜日迄とする。（１２月３１日から翌年１月３日迄は含まず）

（２）　　営業時間　　午前９：００から午後６：００とする。

（24 時間連絡体制を確保）

（指定居宅介護支援事業の提供方法）

第８条　　事業所の管理者は介護支援専門員に身分を証する書類を携行させ､初回訪問時又は利用者若しくはその家族から求められたときは、これを提示する旨を指導する。

2　　事業所は、指定居宅介護支援（以下「居宅介護支援等」と言う。）の提供を求められた場合には、その者の提示する被保険者証によって、被保険者資格、要介護認定又は要支援認定（以下「要介護認定等」という。）の有無及び要介護認定等の有効期間を

確認する。

3　介護認定における市町村の委託調査については、調査の留意事項に精通し、市民に信頼され得る公平、中立で正確な調査を行うものとする。

4　事業所は、居宅介護支援の提供の開始に際し、要介護認定等を受けていない利用申込者については、要介護認定等の申請が既に行われているか否かを確認し、申請が行われていない場合は、当該利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう、必要な援助を行うものとする。

5　要介護認定等の更新の申請は、遅くとも当該利用者が受けている要介護認定等の有期間の満了日の１ヶ月前に行われるよう、必要な援助を行うものとする。

6　事業所は、要介護認定者の居宅サービス計画（以下「サービス計画」と言う。）の作成を被保険者とその家族の意思を尊重して、医療保険サービス、福祉サービス等の多様なサービスをサービス事業者と連携し、総合的、効果的なサービス計画を作成し、被保険者の承認を得てサービス提供の手続きを行うものとする。

7　利用者及びその家族は、当事業者に対して、居宅サービス計画に位置付ける居宅サービス事業所について、複数の事業所の紹介を求めたり、当該事業所を居宅サービス計画に位置付けた理由を求めたりすることができる。

8　事業所は、正当な理由なく居宅介護支援の提供を拒んではならない。

ア．　正当な理由とは、福祉施設基準省令第２４条第２項に規定する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とき。

イ．　偽りとその他不正の行為によって保険給付を受け又は受けようとしたとき。

ウ．　以上のいずれかに該当する場合には、遅滞なく意見を付してその旨を市町村に通知する。

（居宅介護支援事業の内容）

第９条　居宅介護支援事業の内容については、次の事業内容により行うこととする。

（１）市町村が行う介護保険訪問調査の委託に協力し、これを受託するものとする。

（２）サービス計画の作成に当たっては、担当指定等について次により行うこととする。

（サービス計画の担当指定）

ア．　管理者は、介護支援専門員にサービス計画の作成に関する業務を担当させる。

（利用者への情報提供）

イ．　サービス計画の作成開始に当たっては、利用者及び家族に対し、当該地区におけ

る指定居宅サービス事業者等の名簿、サービス内容、利用料金の情報を提供し、利用者がサービスの選択ができるようにするものとする。

（利用者の実態把握）

ウ．　介護支援専門員は、サービス計画の作成に当たって利用者の有する能力、提供を受けているサービス、そこに置かれている環境等の評価を通じて利用者が抱えている問題点を明らかにし、利用者が自立した日常生活を営むことができるように支援していくとともに、解決すべき課題の実態を把握するものとする。

（サービス計画の原案作成）

エ．　介護支援専門員は、利用者、家族の指定された場所におけるサービスの希望並びに利用者についての把握された課題に基づき、その当該地域において提供される介護給付等の対象サービス体制を勘案しながら、提供されるサービス目標の原案を作成するものとする。

（サービス担当者会議の意見聴取）

オ．　介護支援専門員は、サービス計画の原案に位置付けたサービス担当者から、会議の召集、照会等により、当該サービス計画の原案内容について、専門的な見地からの意見を求めるものとする。

カ．　サービス担当者会議は、居宅サービスを新規に作成した場合、要介護更新認定を受けた場合、要介護状態区分の変更の認定を受けた場合に必ず行う。やむをえない事情があった場合は照会等でサービス事業者に意見を求める。

（利用者の同意）

キ．　介護支援専門員は、利用者、家族に対し、サービスの種類、内容及び利用料等について説明をし、それを文書によって同意を得なければならない。

（居宅介護サービス相談場所）

ク．　介護支援専門員は、利用者及びその家族の相談を的確に受けるため、利用者居宅又は事業所内相談室において相談業務を行うものとする。

（介護支援専門員の訪問頻度）

ケ．　介護支援専門員は、利用者及び家族が現に抱えている問題点を明らかにするためあるいは利用者が自立した日常生活を営むことが出来るようにするため、担当する利用者居宅を月１回以上訪問し、利用者及び家族と面談しモニタリングを行うものとする。

また、人材有効活用及び指定居宅サービス事業者等との連携促進によるケアマネジメント向上の観点から、以下の要件を満たすことで、テレビ電話装置、その他の情報通信機器を活用したモニタリングを可能とする。

① 利用者の同意を得ること。

② サービス担当者会議において、次に掲げる事項について主治医、担当者その他

の関係者の合意を得ること。

ⅰ　利用者の状態が安定していること

ⅱ　利用者がテレビ電話装置等を介して意思疎通ができること（家族のサポートがある場合も含む）。

ⅲ　テレビ電話装置等を活用したモニタリングでは収集できない情報について、他のサービス事業者との連携により情報を収集すること。

（使用するアセスメント方式）

コ．　介護支援専門員は、アセスメントを行うに当たっては、居宅サービス計画ガイドラインを使用し、的確・迅速に相談業務を行うものとする。

（３）　介護支援専門員は、サービス計画を作成した後においても、利用者、家族、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行うことにより、実施状況の把握を行うものとする。

（４）介護保険施設の紹介等については、次により行うものとする。

ア．　介護支援専門員は、利用者の居宅におけるサービス提供が困難になったと認める場合、利用者が介護保険施設への入院又は入所を希望するときには、介護保険施設への紹介及びその他の便宜提供を行わなければならない。

イ．　介護支援専門員は、介護保険施設から退院又は退所しようとする要介護者から依頼があった場合には、円滑に居宅における生活へと移行できるよう、サービス計画の作成等の援助を行わなければならない。

（利用料、その他の費用の額）

第１０条　事業所は、申請支援、サービス計画作成費については、介護報酬の告示上の額とし、利用者及びその家族から利用料請求は行わない。

２　　通常の実施地域以外からの利用者の依頼があった場合は、交通費等については利用者の同意を得てから実費として費用請求するものとする。

３　　交通費の実費については、次により請求するものとする。
通常の実施地域を越えて片道 20km までの距離については　1,000　円
20km を越える距離については、1km ごとに　100　円を加算

（通常の事業の実施地域）

第１１条　　事業所の事業の実施地域については、原則として通常の場合、水戸市・茨城町・ひたちなか市・城里町とする。

（緊急時における対応）

第１２条　　介護支援専門員は､利用者に対する指定居宅介護支援の提供により事故が発生した

場合には速やかに市町村、利用者の家族等に連絡を行なうとともに、必要な措置を講じ、管理者に報告しなければならない。

（非常災害対策）

第１３条　事業所は、消火設備その他の非常災害に際して必要な設備を設けるとともに、非常災害に関する具体的計画を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連絡体制を整備し、それらを定期的に従事者へ周知する。

（業務継続計画の策定等）

第１４条　事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する居宅介護支援等の提供を継続的に実施する為、及び非常時の体制で早期の業務再開を図る為の計画（以下「業務継続計画」と言う。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じなければならない。

２　事業所は、介護支援専門員に対し、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に実施しなければならない。

３　事業所は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとする。

（感染症の予防及びまん延の防止に関する事項）

第１５条　事業所は、当該事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じなければならない。

２　当該事業所における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、介護支援専門員に周知徹底を図る。

３　当該事業所における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。

４　事業所は、介護支援専門員に対し、感染症の予防及びまん延の防止の為の指針を周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施しなければならない。

（苦情・ハラスメント処理）

第１６条　事業所は、提供した指定居宅介護支援又は自らが居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス等（第４項において「指定居宅介護支援等」という）に対する利用者又はそのご家族からの苦情・ハラスメントに迅速かつ適切に対応するために必要な措置を講ずるものとする。

２　事業所は、提供した指定居宅介護支援に関し、介護保険法第２３条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ものとする。

3　事業所は、自らが居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス又は指定地域密着型サービスに対する苦情の国民健康保険団体連合会への申立てに関して、利用者に対し必要な援助を行なうものとする。

4　事業所は、指定居宅介護支援等に対す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調査に協力するとともに、自ら提供した指定居宅介護支援に関して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ものとする。

（事故発生時の対応）

第１７条　事業所は、利用者に対する居宅介護支援等の提供により事故が発生した場合には速やかに市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じなければならない。

2　事業所は、前項の事故の状況及び事故に際して取った措置について記録しなければならない。

3　事業所は、利用者に対する居宅介護支援等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なわなければならない。

（虐待防止に関する事項）

第１８条　事業所は、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。

（１）　虐待を防止するための従業員に対する研修の実施

（２）　利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備

（３）　その他虐待防止のための必要な措置

（４）　上記（１）から（３）までを適切に実施するための担当者を置く。

2　事業所は、そのサービス提供中に当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に擁護する者）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、これを市町村に通報するものとする。

（秘密保持）

第１９条　事業所の介護支援専門員その他の従業者は、正当な理由なく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしてはならない。

2　事業所は、介護支援専門員その他の従事者であった者が、正当な理由なく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことのないよう、必要な措置を講じなければならない。

3　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ておかなければならない。

(カスタマーハラスメントへの対応)

第２０条

1　事業所は、利用者又はその家族等からの社会通念上相当な範囲を超える要求や言動により、職員の就業環境が害されることのないよう、職員の安全及び尊厳を確保し、適切な居宅介護支援を継続的に提供するため、必要な対策を講じるものとする。

2　前項に定めるハラスメントには、次に掲げる行為を含むものとする。ただし、これらに限られるものではない。

(1) 職員に対する暴言、暴行、威圧的な態度、人格を否定するような発言
(2) 職員への身体的な接触、物等を投げる・破損させる等の危険な行為
(3) 土下座や過度な謝罪、処分を求める行為
(4) 長時間にわたる面談や電話等職員を拘束する行為、執拗な要望やクレーム
(5) 同じ内容を繰り返し強く要求する行為
(6) 介護保険制度や契約内容を超える過度又は不当な要求
(7) 他の利用者や関係機関、職員の業務・生活を妨げる行為

3　事業所は、職員が安心して相談できる相談体制を整備するとともに、職員への研修及び対応マニュアルの整備を行い、必要に応じて関係機関等と連携しながら対応するものとする。

4　事業所は、ハラスメントが発生した場合には、複数名での対応、事実関係の記録、管理者への報告を行い、状況に応じて適切な対応を講じるものとする。

5　ハラスメントが継続し、又は著しく悪質であると認められる場合には、利用者及びその家族等と協議のうえ、関係機関と連携し、居宅介護支援の継続に向けた対応や必要な措置について検討するものとする。

(その他運営についての留意事項)

第２１条　居宅介護支援事業所は、介護支援専門員等の資質の向上を図るため、虐待防止、権利擁護、認知症ケア、介護予防等の事項に関して、研修機関が実施する研修や当該事業所内の研修への参加の機会を計画的に確保し、業務体制を整備する。

また、研修受講後は記録を作成し、研修機関等が実施する研修を受講した場合は、復命を行うものとする。

（１）採用時研修	採用後１ヶ月以内
（２）虐待防止に関する研修	年１回
（３）権利擁護に関する研修	年１回
（４）認知症ケアに関する研修	年１回
（５）介護予防に関する研修	年１回
（６）感染症に関する研修及び訓練	年１回
（７）業務継続計画に関する研修及び訓練	年１回

2　管理者及び介護支援専門員は、サービス提供利用者等に金品等の財産上の利益を

強要又は収受してはならない。

３　　事業者は、サービス計画、サービス担当者会議及び居宅介護支援の提供に関する記録書類をその完結の日から５年間保存しなければならない。

４　　この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、社会福祉法人　愛孝会と事業所の管理者との協定に基づいて定めるものとする。

（付　則）

この運営規程は、平成２９年　１月　１日から施行する。
この運営規程は、平成３１年　４月　１日から施行する。
この運営規程は、令和　２年　４月　１日から施行する。
この運営規程は、令和　３年１０月　１日から施行する。
この運営規程は、令和　６年　４月　１日から施行する。
この運営規程は、令和　８年１０月　１日から施行する。