

つるかめ居宅介護支援センター運営規程

(事業の目的)

第1条 有限会社たくみケアサービスが開設するつるかめ居宅介護支援センター（以下「事業所」という）が行う指定居宅介護支援の事業（以下「事業」という）の適正な運営を確保するために必要な人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護支援専門員が、要介護者等からの相談に応じ、及び要介護者とその心身の状況や置かれている環境等に応じて、本人やその家族の意向等を基に、居宅サービス又は施設サービスを適切に利用できるよう、サービスの種類内容等の計画を作成するとともに、サービスの提供が確保されるよう指定居宅サービス事業者、介護保険施設等との連絡調整その他の便宜の提供を行うことを目的とする。

(運営の方針)

第2条 事業所の介護支援専門員等は、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、その利用者が可能な限りその居宅において、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、利用者の立場にたつて援助を行う。

- 2 事業の実施にあたっては、利用者の意思及び人格を尊重し、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公平中立な立場でサービスを調整する。
- 3 事業の実施にあたっては、関係区市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。
- 4 関係市町村から認定訪問調査の委託を受けた場合は公平、中立、さらに利用者に対し適正な調査を行い、又常にその知識を有するよう研鑽する。

(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。

- (1) 名 称 つるかめ居宅介護支援センター
- (2) 所在地 神奈川県平塚市虹ヶ浜 24 番 25-710 号

(職員の職種、員数)

第4条 事業所に勤務する職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

- (1) 管理者 介護支援専門員 1名 (常勤兼務)
- (2) 介護支援専門員 2名 (常勤専従)

(職務内容)

第5条 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とともに、自らも指定居宅介護支援の提供にあたるものとする。

- 2 介護支援専門員は、第2条の運営方針に基づき、指定居宅介護支援の提供にあたる。
 - (1) 在宅で生活をしている要介護者が、日常生活を営むために必要な保健・医療サービス又は福祉サービスを適切に利用できるよう、要介護者からの依頼を受けて、利用する指定居宅サービス等の種類や内容を定めた計画（居宅サービス計画）を作成する。
 - (2) 介護サービス計画に基づき指定居宅サービス等の提供が確保されるよう、サービス事業者やその他の者との連絡調整の便宜の提供を行う。
 - (3) 要介護者が介護保険施設への入所を要する場合には、介護保険施設の紹介その他便宜の提供を行う。
- 3 担当件数は介護支援1名につき、利用者を40名にする。
- 4 担当制ではあるが、緊急時の対応ができるように、最低限の情報の共有を行い、利用者家族の支援が適切に行われるために、協力して対応する。
- 5 協力体制については、担当者が休んだ場合、管理者が業務の全てを代行する。管理者が休んだ場合は、主任が業務の全てを代行する。

(営業日及び営業時間)

第6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

月曜日から土曜日及び祝日とする。但し、日曜日及び12月30日より1月3日までを除く。

- (2) 営業時間 午前9時から午後5時30分までとする。
- (3) 電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。

(指定居宅介護支援の提供方法、内容及び利用料等)

第7条 指定居宅介護支援の提供方法及び内容は次のとおりとし、指定居宅介護支援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する。ただし、当該指定居宅介護支援が法定代理受領サービスであるときは、利用者負担はない。

- (1) 介護支援専門員は、利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接して、支援する上で解決しなければならない課題の把握及び分析を行い、その課題に基づき居宅サービス計画を作成する。
 - ①利用者による居宅サービスの選択に資するよう、当該地域における指定居宅サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者又はその家族に対し提供し、居宅サービス計画及びサービス事業者に関し利用者の同意を得た上で、サービス事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行う。
 - ②居宅サービス計画を作成した際には、当該居宅サービス計画を利用者及び担当者に交付する。適切な保健医療サービス及び福祉サービスが総合的かつ効率的に提供された場合においても、利用者が介護保険施設への入所等を希望した場合は、介護保険施設への紹介その他便宜を提供する。
 - ③課題の分析について使用する課題分析の方法は全社協、居宅サービスガイドライン等を用いる。
- (2) 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成後においても、利用者及びその家族、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行い、居宅サービス計画の実施状況(以下「モニタリング」)を把握するとともに、少なくとも月1回訪問することにより利用者の課題把握を行い、居宅サービス計画の変更及びサービス事業者等との連絡調整その他便宜の提供を行い、少なくとも1月に1回モニタリングの結果を記録する。
- (3) 介護支援専門員は必要に応じサービス担当者会議を開催し、担当者から意見を求めるものとする。
- (4) 介護支援専門員は、指定居宅介護支援の提供にあたっては、利用者の自宅、及び相談室等において、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、理解しやすいよう説明を行うとともに、相談に応じることとする。

- 2 次条の通常の事業の実施地域を越えて行う指定居宅介護支援等に要した交通費は、その実額を徴収する。なお、支払いを受けるにあたっては、予め利用者家族に説明を行い同意を得る。自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収し、公共交通機関を利用した場合は実費を徴収する。

実施地域を超えた地点から往復	5 km～7.5 km	未満	750 円
	7.5 km	以上	1,000 円

(通常の事業の実施地域)

第8条 通常の事業の実施地域は、平塚市、秦野市、伊勢原市、大磯町、茅ヶ崎市、二宮町の区域とする。

(事故発生時の対応)

第9条 事業所は、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うとともに、必要な措置を講じるものとする。

- 2 前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録を行うものとする。
- 3 利用者に対する指定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は、損害賠償を速やかに行うものとする。

(苦情処理・ハラスメント処理)

第10条 指定居宅介護支援の提供に係る利用者又はそのご家族等からの苦情・ハラスメントに迅速かつ適切に対応するために、必要な措置を講じるものとする。

- 2 事業所は、提供した指定居宅介護に関し、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、提供した指定居宅介護に係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、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。

4 事業所は、苦情の内容、及びその対応について記録し、5年間保存するものとする。

(個人情報保護)

第11条 事業所は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイダンス」を遵守し適切な取り扱いに努めるものとする。

2 事業者が得た利用者の個人情報については、事業者での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、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代理人の了解を得るものとする。

(虐待防止に関する事項)

第12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ずるものとする。

- (1) 虐待を防止するための従業者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に必要な措置

2 事業所は、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、これを市町村に通報するものとする。

(身体拘束に関する事項)

第13条 事業所は、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。）は行わない。やむを得ず身体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ものとする。

<緊急やむを得ない場合とは>※以下の全てを満たすことが必要

① 切迫性	利用者本人又は他の利用者等の生命、身体、権利が危険にさらされる可能性が著しく高いことが要件となる
② 非代替性	身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する方法がないことが要件となる
③ 一時性	身体拘束その他の行動制限が一時的であることが要件となる

(感染症対策に関する事項)

第14条 事業者は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次の措置を講じるものとする。

(1) 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。

(2) 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こと。

(3) 事業所において、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定期的実施すること。

(業務継続計画の策定に関する事項)

第15条 事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対して必要なサービス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、当該業務継続計画に従い次の措置を講じるものとする。

(1) 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。

(2) 事業者は、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。

(その他運営に関する重要事項)

第16条 事業所は、居宅介護支援の質の評価を行い、常にその改善を図ることとし、業務の執務体制についても検証、整備する。

2 本事業所は、職員の質的向上を図るために研修の機会を次のとおり設けるものとする。

- (1) 採用時研修 採用後1ヶ月以内
- (2) 継続研修 年2回以上

3 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する。

- 4 職員であった者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、職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、従業者との雇用契約の内容とする。
- 5 事業所は、指定居宅介護支援の提供に関する諸記録を整備し、次に掲げる起算日から5年間保存するものとする。
 - (1) 居宅サービス計画については当該居宅介護支援に係る契約が終了した日
 - (2) 指定居宅サービス事業者等との連絡調整に関する記録、アセスメントの結果の記録、サービス担当者会議等の記録、モニタリングの結果の記録、苦情の内容の記録、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については当該サービスを提供した日
 - (3) 市町村への通知に係る記録については当該通知の日
- 6 事業所の運営規定の概要や勤務体制及び料金表など、サービスの選択に必要な重要事項は事業所内の見やすい場所に掲示する。
- 7 介護支援専門員は、サービス提供を利用者に強要または金品その他の財産上の利益を收受してはならない。
- 8 事業所は、社会的使命を十分認識し、職員の質的向上を図るため研究、研修の機会を設け、また、業務体制を整備する。
- 9 この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項は有限会社たくみケアサービスと当事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

附 則

この規程は、平成24年8月1日から施行する。

この規程は、平成25年2月18日、第4条の変更。

この規程は、平成25年4月1日、第4条の変更。

この規程は、平成25年6月1日、第4条の変更。

この規程は、平成26年7月1日、第4条および第7条の変更。

この規定は、平成28年1月1日、第4条の変更。

この規定は、平成28年3月1日、第4条の変更。

この規定は、平成28年4月1日、第4条の変更。

この規定は、平成30年1月1日、第4条の変更。

この規定は、平成30年2月1日、第4条及び第7条の変更。

この規定は、平成31年2月6日、第4条の変更。

この規定は、平成31年4月1日、第3条の変更。

この規定は、2019年9月1日、第1条・9条・10条・11条・12条・13条の変更。

この規定は、2019年12月1日、第4条の変更。

この規定は、2021年1月15日、第7条の変更。

この規定は、2024年4月1日、第5条・10条・13条・14条・15条・16条の変更。

この規定は、2025年4月1日、第4条の変更。

この規定は、2025年8月1日、第4条・第10条の変更。