

介護相談所いちょうの樹

【指定居宅介護支援事業所運営規程】

一、 事業所の名称及び所在地

第1条（事業所の名称及び所在地）

1. 名 称 : 介護相談所いちょうの樹
2. 所在地 : 広島県尾道市向東町 8614 番地 1
3. 電話番号等 : TEL 0848-38-7661 FAX 0848-38-7662

二、 事業の目的及び運営の方針

第2条（事業の目的）

山源山乃花株式会社が開設する指定居宅介護支援事業所 介護相談所いちょうの樹（以下、「本事業所」という。）は、指定居宅介護支援の事業を行うものであり、要介護状態にある高齢者等（以下、「利用者」という。）が指定居宅サービス等を適切に利用する事ができるよう、当該利用者の依頼を受けて、居宅サービス計画を作成すると共に、計画に基づく指定居宅サービス等の提供が確保されるよう、連絡調整、紹介等の便宜を図り、もって地域住民の福祉の増進に貢献することを目的とする。

第3条（運営の基本方針）

本事業所は、次に掲げる基本方針に基づき事業を運営するものとする。

1. 要介護状態にある利用者が、可能な限りその居宅において、その有する能力に応じて自立した日常生活を営むことができるように配慮する。
2. 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する。
3. 指定居宅介護支援の提供にあたっては、利用者の意志及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、利用者に提供される指定居宅サービス等が特定の種類または特定の居宅サービス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。
4. 市町、老人介護支援センター、他の指定居宅介護支援事業所、介護保険施設、地域包括支援センター等との連携に努めるものとする。
5. 従業者の教育研修を重視する。
6. 正当な理由なく指定居宅介護支援の提供を拒まないものとする。

三、 従業者の職種、員数及び職務内容

第4条（従業者の職種、員数等）

本事業所は指定居宅介護支援の提供にあたる従業者の職種・員数として、介護保険法（以下、「法」という。）に定められている人員の基準に基づいて、次のとおり配置するものとする。

職種	常勤	非常勤	兼務の有無
管理者	1 名		介護支援専門員と兼務
介護支援専門員	2 名	0 名	常勤 1 名は管理者と兼務

※指定居宅介護支援の提供に当たる介護支援専門員の員数の基準は、利用者の数が 44 人またはその端数を増すごとに 1 人とする。

※管理者は**介護支援専門員**とする。

第 5 条（管理者の職務内容）

1. 管理者は、本事業所の介護支援専門員その他の従業者の管理、指定居宅介護支援の利用の申し込みにかかわる調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行うものとする。
2. 管理者は、本事業所の介護支援専門員その他の従業者に厚生労働省令に定められた「指定居宅サービス等の事業の人員及び運営に関する基準」を遵守させるため必要な指揮命令を行うものとする。

第 6 条（介護支援専門員の職務内容）

介護支援専門員は、利用者からの相談を受け、その心身の状況に応じ適切な居宅サービス計画を作成すると共に施設サービスを利用できるよう市町、居宅サービス事業者、介護保険施設等との連絡調整を行うものとする。

四、 営業日及び営業時間

第 7 条（営業日）

本事業所の営業日は、月曜日～金曜日（12 月 30 日～1 月 3 日を除く。）とする。ただし、休業日であっても、サービスの提供を行う場合がある。

第 8 条（営業時間）

1. 本事業所の営業時間は、営業日の 8 時 30 分～17 時 30 分とする。ただし、営業時間以外でも、サービスの提供を行う場合がある。
2. 常時 24 時間、利用者やそのご家族等からの電話等による連絡体制を整備する。

五、 指定居宅介護支援の提供方法、内容及び利用料その他の費用の額

第 9 条（指定居宅介護支援の内容）

1. 本事業所は、課題把握（アセスメント）の方法として居宅サービス計画ガイドライン方式で行うものとする。
2. 本事業所は、要介護状態にある利用者が指定居宅サービス等の適切な利用をすることがで

きるよう、当該利用者の依頼を受けて、居宅サービス計画を作成するとともに、当該居宅サービス計画に基づく指定居宅サービス等の提供が確保されるよう、連絡調整、紹介等の便宜の提供を行うものとする。また、利用者が介護保険施設への入所を要する場合にあっては、介護保険施設との連絡調整、紹介の便宜の提供を行うものとする。

3. 介護支援専門員は、居宅サービス計画を新規に作成した場合や要介護更新認定、要介護状態区分の変更認定を受けた場合については、原則としてサービス担当者会議を必ず開催し、利用者にサービスを提供する指定居宅サービス事業者の担当者との会議の開催により意見を求め、提供するサービスの質の向上及び連携に努めるものとする。なお、サービス担当者会議の開催場所は、本事業所内の相談室または利用者宅等とする。
4. 本事業所は、各サービス担当者が利用者の状況を把握し、介護支援専門員等と当該情報を共有することを、サービス担当者会議の目的として明確化するものとする。
5. 介護支援専門員は、特段の事情のない限り、少なくとも1ヶ月に1回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接し、モニタリングの結果を記録するものとする。
6. 介護支援専門員は、居宅サービス計画に福祉用具貸与を位置づける場合にあっては、当該計画に福祉用具貸与が必要な理由を記載するとともに、必要に応じてサービス担当者会議を開催し、その継続の必要性について、検証をした上で、継続が必要な場合にはその理由を居宅サービス計画に記載するものとする。
7. 介護支援専門員は、居宅サービス計画に特定福祉用具販売を位置づける場合にあっては、当該計画に特定福祉用具販売が必要な理由を記載するものとする。
8. 介護支援専門員は、要介護認定を受けている利用者が要支援認定を受けた場合には、地域包括支援センターに当該利用者にかかわる必要な情報を提供する等の連携を図るものとする。
9. 利用者からの相談を受ける場所は、本事業所内の相談室または利用者の居宅等とする。

第10条（利用料等）

1. 本事業所が指定居宅介護支援を提供した際の利用料の額は、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時は、利用料を徴収しないものとする。
2. 本事業所は、前項の利用料のほか、利用者の選定により通常の事業実施地域を越えて指定居宅介護支援を行う場合には、通常の事業実施地域を越えた地点から居宅までに要する交通費（往復）を請求するものとする。当該の交通費は、公共交通機関を使用する場合は実費を、また、自動車等を使用する場合は、通常の事業実施地域を越えた地点から居宅までに要する距離片道の1キロあたり50円とする。なお、「中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算」を算定する利用者については、当該交通費を徴収しないものとする。
3. 本事業所は、前二項に規定する費用の額にかかわるサービスの提供にあたっては、あらかじめ、利用者またはその家族等に対し、当該サービス内容及び費用について説明を行い、利用者の同意を得るものとする。

六、 通常の事業の実施地域

第 11 条（通常の事業の実施地域）

本事業所の通常の事業実施地域は、尾道市向島町、尾道市向東町とする。

七、 その他運営に関する重要事項

第 12 条（従業員の研修）

本事業所は、介護支援専門員等の質的向上を図る為の研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、教育体制を整備するものとする。

1. 新規採用時研修・・・採用時 1 日間
2. O J T 研 修・・・1 回～3 回程度
3. 業務ミーティング・・・月 1 回程度

第 13 条（内容、手続の説明及び同意）

1. 本事業所は、指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者またはその家族に対し、本運営規程の概要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、利用申込者の同意を得るものとする。
2. 本事業所は、指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ、居宅サービス計画が利用者の希望を基礎として作成されるものであること等について説明を行い、理解を得るものとする。

第 14 条（サービス提供困難時の対応）

本事業所は、第 12 条に規定した通常の事業の実施地域等を勘案し、利用申込者に対し自ら適切な指定居宅介護支援を提供する事が困難であると認めた場合は、他の居宅介護支援事業者の紹介その他の必要な措置を講ずるものとする。

第 15 条（受給資格等の確認）

本事業所は、指定居宅介護支援の提供を求められた場合は、利用者の提示する被保険者証により、利用者の被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間を確かめるものとする。

第 16 条（身分証の携行）

本事業所の介護支援専門員等は、身分証を携行し、初回訪問時及び利用者またはその家族から求められた時は、これを提示するものとする。

第 17 条（保険給付の請求のための証明書の交付）

本事業所は、法定代理受領を行わない指定居宅介護支援について第 11 条第 1 項の利用料の支払いを受けた場合は、当該利用料の額等を記載した居宅介護支援提供証明書を利用者に対して交付するものとする。

第 18 条（利益收受の禁止）

本事業所は、居宅サービス計画の作成または変更に関し、利用者に対して特定の居宅サービス事業者等によるサービスを利用させることの代償として、当該居宅サービス事業者等から金品その他の財産上の利益を收受しないものとする。

第 19 条（秘密保持）

1. 本事業所及びその従業員は、業務上知り得た利用者及びその家族等の秘密及び個人情報等について、守秘義務を遵守し個人情報を適切に取り扱い、関連機関等と連携を図る等正当な理由がある場合以外には開示しない。
2. 本事業所は、そのサービス提供上知り得た利用者及びその家族等の秘密及び個人情報等について、その守秘義務が守られるように必要な措置を講ずるものとする。また、その守秘義務は、就業中はもとより退職後も同様とする。
3. 本事業所及びその従業者は、必要な範囲において利用者及びその家族等の個人情報を取扱うものとする。なお、利用者及びその家族等の個人情報の取り扱いに関して、別途同意を得るものとする。
4. 前記に定める守秘義務は、契約期間中はもとより契約期間終了後も同様とする。

第 20 条（記録の整備）

本事業所は、指定居宅介護支援の提供等に関する諸記録を整備し、提供内容、従業者、設備及び備品に関する情報をその完結の日からそれぞれ 2 年間、会計に関する情報をその完結の日から 5 年間保存するものとする。

第 21 条（苦情処理）

1. 本事業所は、サービスの提供に対する利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するものとする。また、その為の受付窓口を設置する。
2. 本事業所は、前項の苦情を受け付けた場合は、当該苦情の内容等を記録するものとする。
3. 本事業所は、自ら提供した指定居宅介護支援に関し、法第 23 条の規定により市町が行う文書その他の物件の提出もしくは提示の求めまたは当該市町の職員からの質問もしくは照会に応じ、及び利用者からの苦情に関して市町が行う調査に協力するとともに、市町から指導または助言を受けた場合においては、当該指導または助言に従って必要な改善を行うものとする。
4. 本事業所は、市町からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を市町に報告するものとする。
5. 本事業所は、自ら居宅サービス計画に位置づけた法第 41 条第 1 項に規定する指定居宅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

助を行うものとする。

6. 本事業所は、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からの指導または助言を受けた場合においては、当該指導または助言に従って必要な改善を行うものとする。
7. 本事業所は、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告をするものとする。

第22条（事故発生時の対応）

1. 本事業所は、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、当該利用者の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずる。
2. 本事業所は、前項の事故の状況及び事故に際して取った処置について記録するものとする。

第23条（損害賠償）

本事業所は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供により賠償すべき事故が発生した場合であって、かつ当社に過失があることが明らかな場合には、その過失に対する相当範囲内において、当社の加入する損害賠償保険等を適用し、損害賠償を速やかに行うものとする。

第24条（人権擁護及び虐待の防止に関する措置）

1. 本事業所は、利用者の人権を擁護するために権利擁護等に関わる相談等に対応し、成年後見人制度等の制度が円滑に利用できるよう、制度に関する情報提供を行う。
2. 本事業所は、高齢者虐待防止のため、対策を検討する委員会を定期的開催し、虐待防止の指針を整備する。責任者を設置する等の必要な体制整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講ずるものとし、次に掲げる行為が行われた場合は、遅滞なく市町に通報するものとする。

(1) 「身体的虐待」

利用者の身体に外傷が生じ、又は生じる恐れがある暴行が加えられたと思われる時。

(2) 「心理的虐待」

利用者に対する暴言等著しい心理的外傷を与える言動が行われたと思われる時。

(3) 「性的虐待」

利用者にわいせつな行為を行った場合、又は行わせようとしたと思われる時。

(4) 「介護、世話の放棄」

利用者を衰弱させるような著しい減食、又は長時間の放置等利用者を養護すべき職務上の義務を著しく怠ったと思われる時。

(5) 「経済的虐待」

利用者の財産を不当に処分することや不当に財産上の利益を得たと思われる時。

3. 本事業所は、従業者が虐待行為を市町へ通報したことを理由に、従業者を解雇その他不利益となる取り扱いは一切行わないものとする。

第 25 条（業務継続計画の策定）

1. 本事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する本サービスの提供を継続的に実施するため及び非常時の体制での早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。
2. 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よう努めます。
3. 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います。

以上

この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、山源山乃花株式会社と本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、令和 3 年 1 月 1 日から施行する。

この規程は、令和 3 年 5 月 1 日から施行する。

この規程は、令和 3 年 5 月 20 日から施行する。

この規程は、令和 3 年 6 月 26 日から施行する。

この規程は、令和 3 年 8 月 1 日から施行する。

この規程は、令和 3 年 11 月 1 日から施行する。

この規程は、令和 4 年 5 月 1 日から施行する。

この規程は、令和 6 年 4 月 1 日から施行する。

この規程は、令和 6 年 7 月 1 日から施行する。

この規程は、令和 7 年 5 月 1 日から施行する。

この規定は、令和 8 年 1 月 6 日から施行する。