

しなさき居宅介護支援事業所 運営規程

(事業の目的)

第1条 株式会社志情（以下「事業者」という。）が開設するしなさき居宅介護支援事業所（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人員及び管理運営に関する事項を定め、高齢者が要介護状態となった場合においても、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に、事業所の介護支援専門員が、要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とする。

(運営の方針)

第2条 指定居宅介護支援の実施にあたっては、要介護状態となった場合においても、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できるよう配慮して行うものとする。

- 2 指定居宅介護支援の実施にあたっては、利用者の心身の状況やその環境に応じて、利用者の選択により、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うものとする。
- 3 指定居宅介護支援の実施にあたっては、利用者の意思及び人格を尊重し、特定の種類又は特定の居宅サービス事業者に不当に偏ることのない公正中立に行うものとする。
- 4 指定居宅介護支援の実施にあたっては、関係市町村、地域包括支援センター、他の指定居宅介護支援事業所、介護保険施設、特定相談支援事業者、住民による自発的な活動によるサービスを含めた地域における様々な取り組みを行う者等との連携に努める。
- 5 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の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じる。
- 6 指定居宅介護支援の実施にあたって人員、設備及び運営に関する基準を遵守するものとする。

(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 しなさき居宅介護支援事業所
- ② 所在地 沖縄県那覇市長田一丁目17番地5 長田ハイツA棟303号室

(職員の職種、員数及び職務の内容)

第4条 事業所に勤務する職員の職種、員数及び職務の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：介護支援専門員と兼務）
管理者は、事業所の介護支援専門員の管理、指定居宅介護支援の利用の申し込みに係る調整、業務の実施状況の把握、その他の業務管理を一元的に行う。
- ② 管理者は、指定居宅介護支援事業の実施に関し、遵守すべき事項についての指揮命令を行う。
- 2 介護支援専門員 1名以上
介護支援専門員は、指定居宅介護支援の提供にあたる。

(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 月曜日から金曜日までとする。ただし、年末年始（12月30日から1月3日まで）とウークイを除く。
- ② 営業時間 9時から18時までとする。
- ③ 上記の営業日、営業時間の他、電話等により24時間常時連絡が可能な体制とする。

(事業の内容及び手続きの説明と同意)

- 第6条 事業者は、指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ、利用者またはその家族等に対し、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、同意を得るものとする。
- 2 事業者は、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等につき説明を行い、理解を得るものとする

(提供拒否の禁止)

- 第7条 事業所は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。

(サービス提供困難時の対応)

- 第8条 事業所は、事業の実施地域において、自ら適正な指定居宅介護支援を提供することが困難であると認められた場合は、他の指定居宅介護支援事業者の紹介、その他必要な措置を講ずるものとする。

(要介護認定の申請等に係る援助)

- 第9条 介護支援専門員は、被保険者の要介護認定に係る申請に対して、利用者の意思を踏まえ、必要な協力をを行うものとする。
- 2 介護支援専門員は、要介護認定をうけていない利用申し込みについては、要介護認定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には利用者の意思を踏まえて速やかに申請が行われるよう利用申込者を援助するものとする。
- 3 介護支援専門員は、要介護認定の更新の申請が遅くとも現在の要介護認定の有効期間が終了する1ヶ月前にはなされるよう、利用者に対して必要な援助を行うものとする。

(指定居宅介護支援の提供方法及び内容)

- 第10条 利用者又はその家族の相談は、原則利用者及びその家族の希望する場所で行い、事業所内においては相談室で対応するものとする。
- 2 居宅サービス計画の作成の開始にあたっては、当該地域における指定居宅介護サービス事業者等の名簿、サービスの内容、利用料、複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するよう求めることができる等の情報を提供し、利用者及びその家族のサービスの選択が可能となるように支援する。また、利用者及びその家族に当該事業者を居宅サービス計画に位置付けた理由を説明するものとする。
- 3 介護支援専門員は、原則利用者の居宅を訪問し、その有している能力、提供を受けているサービス等、その置かれている環境等の情報を収集し、利用者が現に抱え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出来るよう支援する上で解決すべき課題を把握し、解決すべき課題に対応するための居宅サービス計画の原案を作成する。
- 4 居宅サービス計画の原案の内容について、サービス担当者会議を開催して担当者から専門的見地からの意見を求めることがある。
- 5 サービス担当者会議は、事業所の会議室や利用者の居宅その他適切と判断された場所において開催するものとする。
- 6 居宅サービス計画の原案について、位置付けられたサービスの内容、利用料等について利用者及びその家族に説明し、文書により利用者の同意を得るものとする。
- 7 モニタリングにあたっては、一月に一度以上利用者の居宅を訪問し、利用者に面談を行い、その結果を記録する。
- 8 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等への入院、又は入所を希望する場合には、介護保険施設等への紹介、その他の便宜の提供を行う。
- 9 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、円滑に居宅

における生活へ移行できるよう、あらかじめ、居宅サービス計画の作成等の援助を行うものとする。位置付けられたサービスの内容、利用料等について利用者及びその家族に説明し、文書により利用者の同意を得るものとする。

- 10 利用者が医療系サービスの利用を希望している場合等は、利用者の同意を得て主治の医師等に意見を求め、この意見を求める主治の医師等に対して居宅サービス計画を交付するものとする。
- 11 居宅サービス計画に、医療系サービスを位置付ける場合にあっては、当該医療サービスに係る主治の医師等の指示がある場合に限り行うものとする。

(記録の整備)

- 第11条 事業者は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備するものとする。
- 2 事業者は、利用者に対する事業の提供に関する次の各号に定める記録を整備し、その完結の日から5年間保存するものとする。また、利用者又はその代理人からの申し出があった場合には、文書の交付その他適切な方法により、その情報を利用者に対してこれを開示し、利用者又はその代理人が希望する場合には、実費でその複写物を交付するものとする。

- (1) 指定居宅サービス事業者等との連絡調整に関する記録
- (2) 居宅サービス計画
- (3) アセスメントの結果の記録
- (4) サービス担当者会議等の記録
- (5) モニタリングの結果の記録
- (6) 利用者に関する市町村への通知に係る記録
- (7) 苦情の内容等に関する記録
- (8) 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
- (9) 身体拘束等の態様及び時間、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の記録

(指定居宅介護支援の利用料等及び支払いの方法)

- 第12条 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場合には、利用者の自己負担はありません。但し、利用者の介護保険料の滞納等により、事業者が介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領することが出来ない場合には、全額を一旦支払うものとし、事業者の指定する期日までに利用料を現金、又は銀行口座振込等により支払うものとする。
- 2 通常の事業の実施地域以外からの利用者の要請があった時に、指定居宅介護支援を行う場合に要した交通費は請求しません。

(通常の事業の実施地域)

- 第13条 通常の事業の実施地域は、那覇市とする。(他の地域についても相談に応じます)

(秘密保持等)

- 第14条 従業者は、業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を保持する。
- 2 事業者は、従業者であった者に、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、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を、従業者と雇用時に取り決めることがある。
 - 3 事業所は、サービス担当者会議等において、利用者及びその家族の個人情報を用いる場合には、当該利用者及びその家族の同意を、あらかじめ文書により得るものとする。

(掲示及び広告等)

第15条 事業所は、事業所の見やすい場所に、この規程の概要、職員の勤務体制、利用料の額、その他利用者のサービスの選択に資すると認められる重要な事項を掲示するものとする。

(事故発生時の対応について)

第16条 事業者は、指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合、速やかに必要な措置を講じ利用者の家族に連絡を取るとともに、事故内容は関係市町村へ報告します。

- 2 事業者は、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には損害賠償を速やかに行うものとし、その事故状況、とった措置等を記録に残し保存するものとする。

(利益収受の禁止等)

第17条 事業者及び事業所の管理者は、居宅サービス計画の作成又は変更に関し、事業所の介護支援専門員に対して特定の指定居宅サービス事業者等によるサービスを位置付けるべき指示を行わないものとする。

- 2 事業所の介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成又は変更に関し、利用者に対して特定の指定居宅サービス事業者等によるサービスを利用すべき旨の指示を行わないものとする。
- 3 事業者及び事業所の介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成又は変更に関し、利用者に対して特定の指定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対価として、当該指定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。

(苦情処理)

第18条 事業の提供に係る利用者からの苦情及び相談に迅速かつ適切に対応するために、担当者を設置し、口頭、電話、メール等により苦情等を受け付けた場合は、苦情処理の体制に沿って対応し、その内容を記録する。受け付けた苦情等については、その原因を解明し、改善に取り組むものとする。また、苦情処理結果については、個人情報に配慮した上で事業所内での公表を行う。

- 2 事業者は、介護保険法の規定により市や国民健康保険団体連合会（以下「市等」という。）が行う調査に協力するとともに、市等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適切な改善を行うものとする。
- 3 事業者は、市等から改善報告の求めがあった場合は、改善内容を報告する。
- 4 事業者は、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に対する苦情の国民健康保険団体連合会への申し立てに関して、利用者に対し必要な援助を行うものとする。

(高齢者虐待の防止)

第19条 事業者は、利用者の人権の擁護、虐待発生又はその再発を防止するため次の措置を講ずるものとする。

- (1) 虐待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
 - (2) 虐待防止のための指針の整備
 - (3) 虐待を防止するための定期的な研修の実施
 - (4) 前各号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の配置
- 2 事業者は、サービス提供中に事業所従業者又は擁護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）及び居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業者等の従業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、速やかに市町村又は地域包括支援センターに通報するものとする。

(身体拘束の廃止)

第20条 事業者は、利用者又は他利用者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、利用者に対する身体拘束その他行動を制限する行動を行わないものとする。

2 事業所は、緊急やむを得ず身体拘束等を行う場合には、身体拘束等の内容、緊急やむを得ない理由、拘束の時間帯、期間等を記載した説明書、経過観察・再検討記録等記録の整備など適正な取扱いにより行うものとする。

3 事業者は、利用者の人権の擁護のために、次の措置を講ずるものとする。

(1) 研修を通じて、従業者の知識や人権意識の向上に努める。

(2) 従業者が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整える他、従業者が利用者の人権の擁護に取り組める環境の整備に努める。

4 事業者は、サービス提供中に、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）及び居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業者等の従業者による身体拘束を受けている利用者を発見した場合は、「緊急やむを得ない場合」に該当するか等、状況把握に努め、速やかに必要な措置を講ずるものとする。

(認知症利用者へのケア)

第21条 事業所は、認知症状のある利用者の個性を尊重するケアのため次の取組みを行うものとする。

(1) 利用者に対する認知症ケアの方法等について、介護者に情報提供し、共に実践する。

(2) 利用者の現在の生活やこれまでの生活について知り、一日の生活リズムや本人のペースを踏まえた臨機応変な支援を行う。

(3) 利用者に継続的に関わることで、様子や変化をとらえ、他の福祉サービス事業者等や医療機関と共有することで、よりよいケアの提供に貢献する。

(4) 定期的に研修を開催し、認知症に関する正しい知識やケアを習得する。

(ハラスメント対策)

第22条 事業所は、適切な指定居宅介護支援の提供を確保する観点から職場環境におけるハラスメントを防止するために、次の措置を講ずるものとする。

(1) ハラスメント防止のための指針の整備

(2) ハラスメント防止対策について研修を定期的に実施する

(3) 相談窓口の設置と対応

(4) 契約時等に利用者や家族に方針を周知する

(5) 必要に応じて関係市町村、主治医や地域包括支援センター、指定居宅介護支援事業所等と連携し適切な対応を組織的におこなう

(業務継続計画の策定等)

第23条 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定居宅介護支援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必要な措置を講ずるものとする。

2 事業所は、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。

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。

(衛生管理等)

- 第24条 事業者は、介護支援専門員等の清潔の保持及び健康状態について必要な管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めるものとする。
- 2 事業所は、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、次の各号に掲げる措置を講ずるものとする。
- (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（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。
- (2) 事業所における感染症の予防及び、まん延防止のための指針を整備する。
- (3) 事業所において、介護支援専門員に対し、感染症の予防及び、まん延の防止のための研修及び訓練を定期的に実施する。

(その他運営に関する重要事項)

- 第25条 介護支援専門員は、その勤務中、常に身分を証明する証票を携行し、初回訪問時及び利用者又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。
- 2 事業所は、従業者の資質向上のために研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務の執行体制についても検証、整備する。
- (1) 採用研修時 採用後3ヶ月以内
- (2) 繼続研修 年1回以上
- 3 この規程に定める事項の他、運営に関する重要事項は、事業者と事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

附 則

この規程は、平成31年5月1日より施行する。

この規程は、令和1年11月1日より施行する。

この規程は、令和2年11月1日より施行する。（第10条改定）

この規程は、令和4年4月1日より施行する。（第22条改定）

この規程は、令和6年3月19日より施行する。（第2・11・18・19・21・23・24・25条改定）

この規程は、令和6年5月1日より施行する。（第5・11条改定）

この規程は、令和7年5月1日より施行する。（第20条改定）