ケアステーションココロ　運営規定

（事業の目的）

第１条　ゆうゆう株式会社が設置するケアステーションココロ（以下「事業所」という。）において実施する指定居宅支援事業所（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、要介護状態にある利用者に対し、意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な指定居宅介護支援の提供を確保することを目的とする。

（事業所の運営の方針）

第２条　事業所が実施する事業において、利用者が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出来るように配慮したものとする。

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、利用者自らの洗濯に基づき適切な保険・医療サービスを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。

３　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ることのないよう、公正中立に行う。

４　事業を行うにあたっては、利用者の所在する市町村、在宅介護支援センター、地域包括支援センター他の居宅介護支援事業所、介護保険施設等との連携に努める。

５　事業所の介護支援専門員は要介護者等の相談に応じ、心身の状況や置かれている環境等を踏まえて、本人やその家族の意向等を基に、居宅サービス等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等の事業者・介護保険施設等の連絡調整その他の便宜の提供を行う。

６　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、研修を実施するなどの措置を講じる。

７　事業所は、指定居宅介護支援を提供するに当たっては、介護保険保険法第118条の2第1項に規定する、介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努める。

８　前７項のほか「美馬市指定居宅介護支援の事業の人員及び運営に関する基準等を定める条例」（平成３０年美馬市条例第２７号）に定める内容を尊守し、事業を実地するものとする。

（事業所の名称及び所在地）

第３条　事業を行う事業所の名称及び所在地は、次のとうりとする。

（１）　名称　ケアステーションココロ

（２）　所在地　徳島県美馬市脇町野村４６３８－１

（事業者の種類、員数及び職務の内容）

第４条　事業所における従業者の種類、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）

事業所における介護支援専門員、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係る調整業務の実施状況の把握その他業務管理を一元的に行うとともに、法令などにおいて規定されているとして居宅支援事業の実施に関し、尊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（うち１名管理者と兼務）

介護支援専門員は、指定居宅介護の提供にあたる。

（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、８月１３日から８月１５日まで、１２月３０日から１月３日までは除く。

（２）営業時間　午前８時３０分から午後５時３０分までとする。

（３）上記の営業日、営業時間のほか、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及び内容）

第６条　「指定居宅支援等の事業の人員及び運営に関する基準（平成１１年厚生省令第３８号）第１３条に定める取扱方針を尊守するものとし、指定居宅介護支援の提供方法及び内容は次のとおりとする。

１　利用者からの居宅サービス計画作成依頼等に対する相談対応を当事業所相談室にて行う。

２　課題分析の実施

（１）課題分析の実施にあたっては、利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接して行うものとする。

（２）課題分析の実施にあたっては、利用者の生活全般についての状態を十分把握し、利用者が自立した生活を営むことができる様支援するうえで、解決すべき課題を把握するものとする。

（３）使用する課題分析表の種類は居宅サービス計画ガイドラインとする。

３　居宅サービス計画原案の作成

利用者及びその家族の希望並びに利用者について把握された解決すべき課題に基づき、提供されるサービスの目標及びその達成時期、サービスを利用するうえでの留意点等を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成する。また居宅サービス計画の作成のあたり、利用者から介護支援専門員に対して複数の指定居宅サービス事業者などの紹介を求めることや、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。作成した居宅サービス計画の総数のうち、訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護が、それぞれ位置付けられた居宅サービス計画の数が占める割合並びに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ごとの回数のうち、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の占める割合等につき、文書での交付及び口頭により説明し、文書に利用者の署名（記名捺印））を受けるものとする。

４　サービス担当者会議等の実施

居宅サービス計画原案に位置づけた指定居宅サービス等の担当者を招集した、サービス担当者会議の開催担当者に対する照会等により、居宅サービス計画原案の内容について、担当者から専門的な見地からの、意見を求めるものとする（テレビ電話装置その他の情報通信機器を活用して行う場合には、利用者・家族が参加する場合にあっては、テレビ電話装置等の活用について当該利用者の同意を得なければならない）

５　居宅サービス計画の確定

介護支援専門員は、居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス等について、保険給付の対象となるか否かを区分したうえで、その種類、内容、利用料等について利用者又はその家族に対して説明し、文章より利用者の同意を得るものとする。

６　居宅介護支援事業所とサービス事業所との連携

介護支援専門員は、居宅サービスに位置付けた指定居宅サービス事業者等に対して、個別サービス計画の提出を求めるものとする。

7　サービス実施状況の継続的な把握及び評価

居宅サービス計画の作成においても、利用者及びその家族、指定居宅サービス事業所等との連携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や利用者についての解決すべき課題についての把握を行い、必要に応じて居宅サービス計画の変更、指定居宅サービス事業者等との連絡、調整、その他便宜の提供を行うものとする。

8　地域ケア会議における関係者間の情報共有

地域ケア介護において、個別のケアマネジメント事例の提供の求めがあった場合には、これに協力するよう努めることとする。

（指定居宅介護支援の利用料等）

第７条　居宅介護支援の利用料その他の費用の額は次のとおりとする。

1　法廷代理受領以外の利用料は、厚生労働大臣が定める基準（告示上の報酬額）によるものとする。

2　提供した指定居宅介護支援について法定代理受領以外の利用料の支払いを受けた場合、領収書及び指定居宅介護支援提供証明書を交付する。

3　次条に定める通常の実施地域を超えて行う事業に要する交通費は徴収しない。

（通常の事業の実施地域）

第８条　通常の事業の実地地域は、美馬市・美馬郡・三好市・阿波市の区域とする。

（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行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）

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、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うものとする。

4　事業所は、提供した指定居宅介護支援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の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。

（個人情報の保護）

第１１条　事業者所は、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」及び厚生労働省が策定した「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」を尊守し適切な取り

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、事業者での介護保険サービスの提供以外の目的では原則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家族・代理人の了解を得るものとする。

（虐待防止・身体的拘束に関する事項）

第１２条　事業所は、利用者の人権擁護、虐待防止、身体的拘束の適正化の為次の措置を講じるものとする
（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事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（年１回以上）
（４）適切に実施するための担当者の設置
（５）事業者はサービス提供中に当該事業所従事者又は養護者（利用者の家族等高齢者を養護する者）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、速ややかにこれを市町村に通報するもとする
（６）利用者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、身体的拘束等を行ってはならないこととし、身体的拘束等を行う場合には、その様態及び時間、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。

（事業継続計画の策定等）

第１３条　業務継続計画（ＢCP）の策定等にあたって、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為の計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。
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１４条　事業所は、事業所内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。）を概ね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（年１回以上）

（その他運営に関する重要事項）

第１５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。
１　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３ケ月以内

（２）虐待防止に関する研修年１回以上
（３）権利擁護に関する研修年１回以上
（４）認知症ケアに関する研修年１回以上
（５）介護予防に関する研修年１回以上
（６）感染症に関する研修年１回以上
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する。
３　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、従業者と雇用契約の内容とする。
４　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、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとする。
５　事業所は、指定居宅支援に関する諸記録を整備し、そのサービスを提供した日から最低５年間は保存するのもとする。
６　この規定に定める事項の他、運営に関する重要事項はゆうゆう株式会社と当該事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

第１６条　提供拒否の禁止

正当な理由なく指定居宅介護支援の提供を拒んではならない。なお、ここでいう正当な理由とは。
①当該事業所の現員からは利用申込みに応じきれない場合
②利用者の移住地が当該事業所の通常の事業の実施地域外である場合
③利用者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事が明らかな場合等

第１７条　サービス提供困難時の対応

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、他の指定居宅介護支援事業者の紹介、その他必要な措置を講じる。

第１８条　カスタマーハラスメントの防止

当事業所は、利用者又はその家族等からハラスメント行為（身体・精神的暴力・性的な言動著しい迷惑行為等）により、従業所の安全や尊厳が脅かされることのないよう、ハラスメントの発生を防止するための方針を明確にする。
①従業者からハラスメントに関する相談があった場合、事業所は迅速かつ組織的に対応し、従業者の安全を確保する。
②利用者又はその家族等によるハラスメント行為が是正されない場合、事業所はサービスの提供を一時停止、又は利用契約を解除することがある。また、悪質な事例については、警察や関連機関と連携し厳正に対処する。

附　則
この規定は、平成２４年７月１日から施行する
この規定は、令和６年４月１日　改訂・施行する
この規定は、令和８年１０月１日　改訂・施行する。