居宅介護支援事業所えのびの和　運営規程

（事業の目的）

第1条　この規程は、社会福祉法人緑和会（以下「事業者」）という。）が設置運営する居宅介護支援事業所えのびの和（以下「事業所」という。）が行う居宅介護支援事業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、要介護者等がその心身の状況や置かれている環境等に応じて、本人や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。

（運営方針）

第2条　事業所は、利用者が要介護状態等となった場合においても、可能な限り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援助に努める。

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、施設等の多様なサービスや事業者の連携を得て、総合的かつ効果的な介護サービス計画に基づいて介護サービスが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サービス等が特定の種類または特定の事業者に不当に偏することのないよう、公正中立に行う。

４　事業の運営に当たっては、保険者、地域包括支援センター、他の居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携に努める。

５　利用者の要介護認定等に係る申請に対して、利用者の意思をふまえ、必要な協力を行う。また、要介護認定等の申請が行われているか否かを確認し、その支援も行う。

６　保険者から要介護認定調査の委託を受けた場合は、その知識を有するよう常に研鑽に努め、被保険者に公正、中立に対応し正しい調整を行う。

７　上記の他「うるま市指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準を定める条例（平成30年3月16日付条例第15号）を遵守する。

（事業所の名称）

第3条　この事業を行う事業所の名称は「居宅介護支援事業所えのびの和」と称する。

（事業所の設置）

第4条　事業所は、沖縄県うるま市字栄野比 939 番地に設置する。

（実施主体）

第5条　事業の実施主体は、社会福祉法人緑和会とする。

（従業者の職種、員数、及び職務内容）

第6条　事業所に勤務する職員の職種、常勤換算による員数及び職務内容は次のとおりとする。

（1）管理者　1名（常勤兼務職員、介護支援専門員と兼務）

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、自ら指定居宅介護支援の提供に当たるものとする。

（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当たる。

また、業務の状況に応じて増員する。なお、当該増員について非常勤の者を充てることができる。

① 介護支援専門員は、第2条の運営方針に基づく業務にあたる。

② 介護支援専門員は、利用者 44 名に対して1名を標準とし、その端数を増すごとに 1 名を増員する。

（ア） 介護支援専門員のサービスの取扱いに関する基準は厚生省令第 38 号第 13 条を遵守する。

（イ） 職員の資質向上のために採用時および定期的研修を確保する。

（ウ） 職員が常に清潔保持、健康状態について必要な処置を行う。

（営業日及び営業時間）

第7条　事業所の営業時間は、本会の就業規則に準じて定めるものとする。

（1）営業日は月曜日から金曜日とする。ただし祝日及び 12 月 29 日から 1 月 3 日までを除く。

（2）営業時間は、平日午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分までとする。

（3）上記の営業日、営業時間のほか、電話等により常時連絡が可能な体制を整備する。

（居宅介護支援の提供方法）

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、初回訪問時または利用者も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　指定居宅介護支援の提供を求められたときには利用者の被保険者証により被保険者資格と要介護認定等の有無、認定区分と要介護認定等の有効期間を確かめる。

3 要介護認定等の申請が行われているか確認し、行われていない場合は被保険者の意思も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。

4 要介護認定等の更新の申請は、現在の要介護認定等の有効期間が満了する 1 か月前には行われるよう必要な援助を行う。

5 要介護認定等を受けた者の居宅介護サービス計画の作成を利用者若しくはその家族の意思を尊重して医療保健サービス・福祉サービス等のサービス事業者と連携し、被保険者の承認を得て総合的、効果的に行い、サービス提供の手続を行う。

6 事業所は、以下のいずれかに該当するような正当な理由がない場合、業務の提供を拒否しない。

（1） 正当な理由とは、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こと等により要介護状態等の程度を増進させたと認められるとき。
（2） 偽り、その他不正の行為によって保険給付を受け、または受けようとしたとき。
（3） 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当該保険者に通知する。

（居宅介護支援の内容）
第9条　居宅介護サービス計画の作成
（1） 居宅介護サービス計画の担当配置
介護支援専門員は居宅介護サービス計画の作成に関する業務を行う。
（2） 利用者等への情報提供
居宅介護サービス計画作成開始にあたっては、利用者及び家族に対し、当該地区における指定居宅介護サービス事業者等の名簿、サービス内容、利用料等の情報を提供し、サービスの割合等に関する説明を行い、利用者またはその家族がサービスの選択が可能となるように支援する。
（3） 利用者の実態把握
介護支援専門員は、居宅サービス計画作成にあたって利用者の有している能力、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評価を通じて、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できるように支援し、解決すべき課題を把握しなければならない。
（4） 居宅サービス計画の原案作成
介護支援専門員は、利用者、家族が指定した場所においてサービスの希望並びに利用者について把握された課題に基づき、当該地域における介護給付等の対象サービスが提供される体制を勘案して、提供されるサービスの目標、達成時期、サービスを提供する上での留意点を盛り込んだ居宅介護サービス計画の原案を作成する。
また、居宅サービス計画に作成にあたって、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等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（以下、「訪問介護」という。）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等ごとの回数のうち、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、文書の交付及び口頭により説明し、文書に利用者の署名を受ける。
（5） 使用する課題分析票の種類
使用する課題分析票の種類は、居宅サービスガイドライン方式もしくは沖縄県共通アセスメントツールとする。

（6）担当者会議

介護支援専門員は、サービスの担当者会議（テレビ電話装置等を活用して行うことができる。）を開催し、当該居宅介護サービス計画の原案内容について、担当者から専門的な見地からの意見を求める。

（7）利用者の同意

介護支援専門員は、利用者又はその家族等に対し、サービスの種類、内容、費用、サービス割合書等について説明し、文書により利用者の同意を得る。

2 サービスの実施状況の継続的な把握、評価

介護支援専門員は、居宅介護サービス計画作成後においても、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うことにより、居宅サービス計画の実施状況の把握および利用者の課題把握を行い、必要に応じて居宅介護サービス計画の変更、指定居宅介護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。

3 介護保険施設の紹介等

（1）介護支援専門員は、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または入所を希望する場合には介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行う。

（2）介護支援専門員は、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、居宅における生活へ円滑に移行できるよう、予め居宅サービス計画の作成等の援助を行う。

（利用料、その他の費用の額）

第10条　居宅介護支援の利用料は厚生大臣の定める基準によるものとし、法定代理受領サービスに該当する場合は、利用者の負担はないものとする。

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ときは、指定居宅介護支援を行う場合に要した交通費については利用者の同意を得てから実費の支払いを利用者から受けることができる。

（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、うるま市、沖縄市とする。

（法定代理受領サービスに係る報告）

第12条　指定居宅介護支援事業者は、毎月保険者に対し、居宅介護サービス計画において位置づけられている指定居宅サービス等のうち法定代理受領サービスに関する情報を記載した文書を提出する。

2 指定居宅介護支援事業者は、居宅サービス計画に位置付けられている基準該当居宅サービスに係る特例居宅介護サービス費又は特例居宅支援サービス費の支給に係る事務に必要な情報を記載した文書を、市町村（当該事務を国民健康保険団体連合会に委託している場合にあっては、当該国民健康保険団体連合会）に対して提出しなければならない。

（利用者に対する居宅サービス計画等の書類の交付）
第13条　利用者が、他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合、その他、利用者からの申し出があった時には当該利用者に対し、直近の居宅介護サービス計画及びその実施状況に関する書類を交付しなければならない。

（個人情報の保護）
第14条　事業所は、その業務上知り得た利用者等の個人情報については、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）その他関係法令等を遵守し、適正に取り扱う。
2　事業所の従事者は、その業務上知り得た利用者等の秘密を保持する。
3　事業所は、従事者であった者に、業務上知り得た利用者等の秘密を保持するため、従事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、従事者との雇用契約の内容とする。
4　事業所は他の介護サービス事業者等に対して、利用者等に関する情報を提供する際は、あらかじめ文書により利用者等の同意を得る。

（事故発生時の対応）
第15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。
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。

（苦情処理）
第16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行う。
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。
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。
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。

（虐待防止に関する事項）
第17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。

（1）虐待防止対策委員会の定期的な開催（テレビ電話装置等を活用して行うことができる。）及びその結果について従業者に周知徹底すること
（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実施するための担当者の設置

2　事業者は、身体的拘束等は廃止すべきものという考えに基づき、従業者全員への周知徹底を行なう。

3　事業所は、居宅介護サービス計画に位置づけた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、身体的拘束等を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村または地域包括支援センター等に通報する。

（事業継続計画）

第18条　事業所は、業務継続計画（BCP）の策定等にあたって、感染症や災害が発生した場合でも利用者が継続して指定居宅介護支援の提供を受けられるよう、業務継続計画を策定するとともに、その計画に従い必要な研修及び訓練を実施する。

（衛生管理等）

第19条　感染症の予防及びまん延防止に努め、感染防止に関する会議等においてその対策を協議し、対応指針等を作成し掲示を行う。また、研修会や訓練を実施し、感染対策の資質向上に努める。

（ハラスメント規定）

第20条　利用者・家族等による職員または法人に対する以下のような ハラスメント行為は禁止します。また，ハラスメント行為が確認された場合は，サービスを直ちに中止することができます。

1　身体的暴力：身体的な力を使って危害を及ぼす行為。職員が回避したため危害を免れたケースを含む。
例：殴る、蹴る、叩く、物を振り回す、コップを投げつける、塩をつかんで投げつける等。接触がなくても殴りかかろうと すること、椅子や棒を振り回すような危険行為を含む。

2　精神的暴力
ア　暴言型
個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたり する行為。
例：大きな怒鳴り声をあげる、侮辱的発言（バカ、アホ等）、外見の揶揄（デブ、ハゲ、ブス等）、名誉毀損や人格否定、執拗な叱責、気に入っている職員以外に批判的な言動をする、威圧的な態度で文 句を言い続ける等。
イ　威嚇・脅迫型　職員に危害を加えることを予告して怖がらせること。
例：「殺すぞ」「頭かち割ったろか」等の直接的な暴力を予告する発言、「どうなるかわかってるやろな」「俺のバックには○○（反 社会的勢力と思しき名称の組織等）がおる」等の暗に危

害をほのめかす発言、異常に接近しながら怖がらせる行為、刃物を胸元からちらつかせる行為等

3 セクシュアルハラスメント
意に沿わない性的誘い掛け、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為。
例：必要もなく手や腕をさわる、抱きしめる、ヌード写 真を見せる、入浴介助中あからさまに性的な話をする、卑猥な言動を繰り返す、サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる、活動中のホームヘルパーの ジャージに手を入れる、好意的態度を要求する等。

4 法人の名誉を傷つけ、業務を妨害する行為
例：SNS 等の手段を用いて、特定の職員や法人の悪口を書き込む行為、法人が設定している施設運用のルールに応じず、法人に対して法律や契約の範囲を超えて無理なサービスの提供を求める、無理な主張すること及び過剰なクレームをするなどして法人への対応を迫る、その他手段の如何を問わず、法人のサービスの提供を含めた業務を妨げる行為。

（利用者からの解約）
第21条　利用者は、事業者に対しいつでも一週間以上の予告期間をもって通知することによりこの契約を解約することができます。
2　利用者が、第１項の通知を行わずに事業者から退去した場合には、事業者が利用者の解約の意思を知った日をもって、本契約は解約されたものとします。

（事業者からの契約解除）
第22条　事業者は、自ら適切な居宅介護支援を行うことが困難となった場合は、一週間以上の予告期間をもってその理由を通知することにより、この契約を解除することができます。この場合、他の居宅介護支援事業者の紹介その他の必要な措置を行います。

2 事業所は、利用者の身元引受人ないしご家族、その他関係者が以下の事項に該当する場合には、本契約を解除することができます。
(1) 故意又または重大な過失により事業所もしくは従業者の生命・身体・財物・信用を傷つけることなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせ、その状況の改善が見込めない場合
(2)その他前各号に準ずるような故意に法令違反その他著しい常識を逸脱行為し、事業者の事前の申入れにも関わらず改善の見込みがなく、本契約の目的を達することが著しく困難となった場合
3 緑和会カスタマーハラスメントに対する基本方針及び本規定第２０条に該当し、法人から注意を行い、改善を促したにも関わらず従わない場合

（契約の終了）
第 23 条　次のいずれかの事由が発生した場合は、この契約は終了するものとします。
1 利用者が死亡した場合

2 利用者の要介護認定区分が、自立または要支援と認定された場合

3　利用者が居宅介護支援の対象とならない施設に入所した場合（介護老人保健施設を除く）また、医療機関の入院などで6か月以上居宅サービスの導入がされなかった場合

4　事業所が解散命令を受けた場合、破産した場合、又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合

5　事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合

（その他運営に関する重要事項）

第24条　事業所の運営規程の概要、介護支援専門員、その他の職員の勤務体制、サービスの選択に必要な重要事項を見やすい場所に掲示する。

2　介護支援専門員は、利用者に対し、特定の在宅サービス事業者等によるサービス利用の強要又は、当該事業者からその対償として金品その他の財産上の利益を収受してはならない。

3　事業所は、設備、備品、職員、会計に関する諸記録を整備する。また、居宅サービス計画、サービス担当者会議の記録、その他の指定居宅介護支援の提供に関する記録を整備するとともにその完結の日から５ヵ年間保存する。

4　介護支援専門員は、医療と介護の連携の強化の観点から、入院する必要が生じた場合には担当の介護支援専門員の氏名及び連絡先を当該病院又は診療所に伝えるよう、利用者又はその家族に対して事前に協力を求める必要性を説明する。

5　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。

7　公正中立なケアマネジメントの確保。利用者と契約にあたり、利用者はケアプランに位置つ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る事が可能である事を説明する。

8　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、業務態勢を整備する。 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。

(1)採用時研修採用後　　1月以内
(2)虐待防止に関する研修　　年 2回
(3)権利擁護に関する研修　　年 1回
(4)感染症に関する研修　　年 1回

9 この規程に定める事項の外、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

この運営規程は、令和３年２月１日より施行する。
令和３年４月１日より施行する。
令和４年４月１日より施行する。
令和６年４月１日より施行する。
令和７年１月１日より施行する。
令和８年１月１日より施行する。