

## 奉優会みどりの苑居宅介護支援事業所 運営規程

### (事業の目的)

第1条 社会福祉法人奉優会が運営する奉優会 みどりの苑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(以下単に「介護支援専門員」という。)が、要介護状態または要支援状態にある高齢者に対し、適正な指定居宅介護支援事業を提供することを目的とする。

### (運営の方針)

第2条 指定居宅介護支援においては、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、利用者の立場にたつて援助を行う。

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、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することのないよう、公正中立に行う。

4 事業の実施に当たっては、関係市区町村、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。

5 地域包括支援センターより支援困難ケースが紹介された場合においても、当該ケースを受託する体制を整備し積極的に支援困難ケースを受け入れていかなければならない。

### (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 奉優会 みどりの苑居宅介護支援事業所
- 2 所在地 東京都板橋区前野町5-9-3

### (事業所の職員数)

第4条 事業所に勤務する職種、職員数、及び職務内容は次のとおりとする。

- 1 管理者 1名(介護支援専門員兼務)

管理者は、事業所の従事者の管理及び業務の管理を一元的に行う。

また、下記介護支援専門員と同様の業務を兼務にて行うとともに、自らも指定居宅介護支援の提供にあたる。

- 2 主任介護支援専門員 1名以上 介護支援専門員  
1名以上

(主任)介護支援専門員は、指定居宅介護支援及びの提供にあたる。

### (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。ただし祝日及び国民の休日、12月29日から1月3日までを除く。

- ① 営業時間 午前 9 時から午後 6 時までとする
- ③ 転送電話等により、24 時間常時連絡が可能な体制とする。

(指定介護支援の方法及び内容、利用料等)

第 6 条 指定居宅介護の提供の方法及び内容は、下記のとおりとする。

- 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  
当事業所内相談室において行う。
- ② 課題分析の実施  
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。
- ③ 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よう支援するうえで、解決すべき課題を把握するものとする。
- ④ 使用する課題分析票の種類は、「居宅サービス計画ガイドライン(全国社会福祉協議会)」方式とする。
- ⑤ 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。
- ⑥ 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、担当者から専門的見地からの意見を求めるものとする。
- ⑦ 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、文書により利用者の同意を得るものとする。
- ⑧ 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の便宜の提供を行うものとする。
- ⑨ 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等への入所等を希望した場合は、介護保険施設等への紹介その他便宜を提供する。また、介護保険施設等から退所等を行う場合には居宅への移行がスムーズに行われるよう連絡調整を行う。
- ⑩ 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、少なくとも 1 月に 1 回(要件を満たしていれば 2 か月に 1 回)利用者の居宅を訪問し、居宅サービス計画の実施状況を把握(以下「モニタリング」という)する。モニタリングの結果についてはその都度記録する。

※要件

ア 利用者の同意を得ること。

イ サービス担当者会議等において、次に掲げる事項について主治医、担当者その他の関係者の合意を得ていること。

- ① 利用者の状態が安定していること。
- ② 利用者がテレビ電話装置等を介して意思疎通ができること(家族のサポートがある場合も含む)。
- ③ テレビ電話装置等を活用したモニタリングでは収集できない情報について、他のサービス事業者との連携により情報を収集すること

2. 指定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。当該指定居宅介護支援が法定受領サービスであるときは無料とする。

3. 利用者及びその家族からサービス実施記録等の交付を求められた場合は、複写に係る実費を徴収する。

(通常の事業実施地域)

第7条 通常の事業実施地域は

とする。

その他の地域は要相談

(苦情処理)

第8条 当事業所は、自ら提供した指定居宅介護支援又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利用者からの苦情に対して、迅速かつ適切に対応するため、担当職員を置き、解決に向けて調査を実施し、改善の措置を講じ、利用者及び家族に説明するものとする。

(事故処理及び緊急時における対応方法)

第9条 当事業所は、利用者に事故が発生した場合には、速やかに市区町村、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. 当事業所は、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. 当事業所は、利用者に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。

4. 介護支援専門員等は居宅介護支援を実施中に、利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは速やかに主治医に連絡する等の措置を講ずるとともに、管理者に報告する。

5. 事業所は、サービス事業者から緊急の連絡があった場合には、あらかじめ確認している連絡先及び医療機関に連絡を行い指示に従う。

(虐待の防止に関する事項)

第10条 当事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次に掲げる措置を講じる。

①事業所における虐待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 事業所における虐待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、虐待の防止のための研修を定期的実施すること。

④ 第10条に関する措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

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、これを市区町村に通報するものとする。

(事業継続計画)

第 11 条 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ものとする。

(衛生管理)

第 12 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実施する。

(身体拘束等の適正化推進)

第 13 条 当事業所は、身体拘束等の適正化を推進するため、次に掲げる措置を講じる。

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。

(ハラスメントの防止)

第 14 条 事業所は、適正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、従業者の就業環境を害することのないよう、ハラスメントの防止に関する方針を明確にし、必要な措置を講ずるものとする。

1 事業所は、職場及び介護の現場におけるハラスメント(カスタマーハラスメントを含む)を防止するため、基本方針を定め、従業者に対して周知・啓発を行うものとする。

2 ハラスメント対応マニュアルを整備し、対処方法及びルールの周知・研修を実施するものとする。

3 事業所は、ハラスメントに関する相談(苦情を含む)に適切に対応するための体制を整備し、従業者に相談窓口等を周知するものとする。

4 ハラスメントに該当する行為の例は、次のとおりとする。

- (1) 暴言、暴力、威圧的な言動、人格を否定する発言
- (2) 業務の範囲を超える過度または不当な要求
- (3) プライバシーの侵害、SNS等を利用した誹謗中傷
- (4) 合理性を欠く長時間の拘束や執拗な要望・クレーム

(5) その他、職員の就業環境を著しく害する行為

5 事業所は、職員が安心して相談できる体制を整備し、職員研修や対応マニュアルを整備するとともに、必要に応じて法人本部及び関係機関と連携して対応するものとする。

6 カスタマーハラスメントが発生した場合は、複数名による対応、事実関係の記録、管理者への報告等を行い、状況に応じて適切な措置を講ずるものとする。

7 カスタマーハラスメントが継続し、又は著しく悪質であると認められる場合には、サービス提供方法の見直しその他必要な措置について、利用者又はその家族等と協議を行うことがある。

8 状況に応じて総合的に勘案した上で、サービスの全部又は一部の提供を一時的に中止し、又は契約の全部若しくは一部を解除することがある。

(その他の運営についての留意事項)

第 15 条 事業所は介護支援専門員の質的向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるものとし、また業務体制を整備する。

- ① 採用時研修 採用後3ヶ月以内
  - ② 継続研修 年 2 回
  - ③ 個別具体的な研修の目標、内容、研修期間、実施時期等について、毎年度少なくとも年度が始まる 3 ヶ月前までに次年度の計画を定める。
2. 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」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ドライン」を遵守し適切な取扱いに努めるものとする。
  3. 事業者が得た利用者又はその家族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で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。
  4. 従業者であった者に、業務上知りえた利用者又は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べき旨を従業者との雇用契約の内容とする。
  5. 事業者は、指定居宅介護支援に関する諸記録を整備し、当該記録等に係る居宅サービス計画の完結の日から最低 5 年間は保存するものとする。
  6. 事業者は、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. この規定に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、社会福祉法人奉優会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 22 年 6 月 1 日から施行する。

この規程は、平成 24 年 4 月 1 日から施行する。

この規程は、平成 25 年 9 月 1 日から施行する。

この規程は、平成 26 年 4 月 1 日から施行する。

この規定は、平成 27 年 5 月 15 日から施行する。

この規定は、平成 28 年 1 月 1 日から施行する。

この規程は、平成 29 年 5 月 1 日から施行する。

この規程は、平成 30 年 9 月 1 日から施行する。

この規程は、令和 2 年 12 月 1 日から施行する。

この規程は、令和 4 年 4 月 1 日から施行する。

この規程は、令和 5 年 7 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 8 年 6 月 1 日から施行する。