

## 運 営 規 程

はるが丘介護支援センター（居宅介護支援）

（事業の目的）

第1条 この事業所が行う居宅介護支援の事業は、介護保険法の理念に基づき、利用者がその有する能力に応じ、自立した生活を送れるよう、適切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 運営の方針は、次に掲げるところによるものとする。

- 一 利用者が要介護状態となった場合においても、可能な限り居宅介護において、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。
- 二 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、施設等多様なサービスを、多様な事業者の連携により、総合的かつ効果的に提供するように配慮し、努めるものとする。
- 三 利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ち、利用者に提供されるサービスが特定の種類、特定の事業者に不当に偏することのないよう、公正中立に行うものとする。
- 四 利用者に関する情報又はサービス提供に当たっての留意事項に係る伝達等を目的とした会議を定期的で開催している。
- 五 当該指定居宅介護支援事業所における介護支援専門員に対し、計画的に研修を実施している。
- 六 地域包括支援センター等が実施する事例検討会等に参加している。

（事業所の名称及び所在地）

第3条 この事業所の名称及び所在地は次の通りとする。

- 一 名 称 はるが丘介護支援センター
- 二 所在地 青森県上北郡六戸町大字犬落瀬字堀切沢 59 番地 54

（職員の職種、員数及び勤務内容） ※2024年 4月1日現在

第4条 この事業所に勤務する職員の職種、員数及び勤務内容は次の通りとする。

- 一 管理者 主任介護支援専門員 1名  
管理者は、事業所を代表し、職員及び業務の管理を一元的に行う。
- 二 主任介護支援専門員、または介護支援専門員 1名以上  
主任介護支援専門員、または介護支援専門員は、第2条の運営方針に基づく業務に当たる。
- 三 職員が常に清潔を保持し、健康管理をし、感染症の発生やまん延しないよう、必要な処置を行う。

（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通りとする。

- 一 営 業 日 月曜日から金曜日とする。  
ただし、12月31日から1月3日までを除く。
- 二 営業時間 月～金 午前8時30分から午後5時30分までとする。

(指定居宅介護支援の提供方法及び内容)

第6条 指定居宅介護支援の提供方法は次の通りとする。

- 一 介護支援専門員は、身分を証する書類を携行し、初回訪問時又は利用者若しくはその家族から求められた時は、これを掲示するものとする。
- 二 指定居宅介護支援の提供を求められた時に、利用者の被保険者証により被保険者資格と要介護認定の有無、認定区分と要介護認定等の有効期間を確かめる。
- 三 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。
- 四 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ヶ月前には行われるよう必要な援助を行う。
- 五 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、医療保健サービスや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きを行う。
- 六 利用者の相談は、事業所の相談室又は利用者の自宅等、希望する場所で行う。
- 七 居宅介護支援事業の提供に当たり、使用する課題分析票は次の通りとする。
  - (1) 日本社会福祉士方式
  - (2) 全国社会福祉協議会方式
  - (3) 三団体ケアプラン策定研究会方式
  - (4) その他
- 八 事業所は、次のいずれかに該当するような正当な理由がなく、業務の提供を拒否してはならない。
  - (1) 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、又は受けようとしたとき。
  - (3) 利用者、家族等から職員へ、以下のような行為をしたとき。
    - ・身体的暴力(ものを投げる、叩く、蹴る、唾を吐く等、身体的な力を使って危害を及ぼす行為)
    - ・精神的暴力(大声で威圧する、怒鳴る、理不尽な要求、暴言等、個人の尊厳や人格を言葉や態度で傷つけたり、貶めたりする行為)
    - ・セクシャルハラスメント(意に添わない性的誘い掛け、好意的態度の要求、性的な嫌がらせ行為)上記のいずれかに該当する場合には、遅滞なく意見を付して、その旨を当該市町村に通知し、契約の見直し及び法的対応等の措置を行う場合もある。

(居宅介護支援の内容)

第7条 居宅介護支援の内容は次の通りとする。

1 居宅介護サービス計画の作成

一 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。

二 利用者などへの情報提供

居宅介護サービス計画作成開始に当たっては、利用者及びその家族に対し、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こと等につき説明を行い、理解を得るものとする。

加えて、指定居宅介護支援の提供の開始に際しては、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、前6月間に事業所において作成された居宅サービス計画の総数のうちに、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、この号において「訪問介護

等』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及び前6月間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が占める割合につき説明を行い、理解を得るよう努めるものとする。

### 三 利用者の実態把握

介護支援専門員は、居宅介護サービス計画作成に当たって、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課題分析を通じて、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、支援するために解決すべき課題を把握する。

### 四 居宅介護サービス計画の原案作成

介護支援専門員は、利用者又はその家族の希望や、利用者について把握した課題に基づき、当該地域における指定居宅サービス等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。

### 五 担当者会議

介護支援専門員は、サービスの担当者会議を開催し、当該居宅介護サービス計画の原案内容について、担当者の専門的な見地から意見を求めるものとする。

### 六 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に対して、毎月1回居宅を訪問又は利用者等の来所により、又指定居宅サービス事業者等に対しては、毎月1回電話等による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及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、その他の便宜の提供を行う。

## 3 介護保険施設の紹介等

一 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となったと認める場合、又は利用者が介護保険施設への入院又は入所を希望する場合には、介護保険施設等の紹介、その他の便宜の提供を行う。

二 介護支援専門員は、介護保険施設などから退院、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、あらかじめ居宅サービス計画の作成などの援助を行う。

(利用料、その他の費用の額)

第8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ときは、利用者の費用負担は行わないものとする。

(通常の事業の実施地域)

第9条 通常の事業の実施地域は、六戸町、三沢市、おいらせ町、十和田市、東北町。

(利用者に対する居宅サービス計画等の書類の交付)

第10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、その他利用者から申し出があったときには、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。

(秘密保持)

第11条 1 この事業所に勤務する職員は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしてはならない。

2 従業者であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう、従業者でなくなった後においても、これらの者の秘密を保持するべき旨を、雇用契約の内容とするものである。

(苦情処理、ハラスメント)

第12条 1 自ら提供した指定居宅介護支援又は居宅サービス計画に位置づけた指定居宅サービスに関する利用者及び家族等からの苦情、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。

2 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 提供した指定居宅介護支援に関する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。

4 事業所は、利用者及びその家族等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、必要に応じて楽晴会苦情解決第三者委員報告、利用者及びその家族に説明するものとする

(事故発生時の対応)

第13条 1 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、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を記録する。

3 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。

(個人情報の保護)

第14条 1 利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が作成した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドランス」を遵守し適切な取扱いに努める。

2 事業所が得た利用者又はその家族の個人情報については、事業所での介護サービスの提供以外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家族の同意を得る。

(虐待の防止のための措置に関する事項)

第15条 1 利用者の人権擁護、虐待の防止等の為、必要な体制の整備を行うとともに、その従業者に対し、研修を実施するための措置を講じる。虐待の発生又はその再発を防止するため、以下の処置を講じる。

- (1) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を設置する。
- (2) 虐待の防止のための指針の整備
- (3) 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。
- (4) 上記措置を適切に実施するための担当者の設置

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、これを市町村に通報するものとする。

(業務継続計画の策定等)

第16条 1 事業所は、感染症や非常災害の発生等において、及び非常事態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じる。

- 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実施する。
- 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。

(衛生管理等)

第17条 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。

- (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)

第18条 事業所は、当該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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）は行わない。やむを得ず身体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ものとする。

(その他運営に関する重要事項)

第19条 従業者の質的向上を図るための研修の機会を設けるものとし、また業務体制を整備する

第20条 1 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併用を図り、又は当該事業者からその対価として金品その他の財産上の利益を收受してはならない。

2 当事業所が提供したサービスに関する、利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するため、相談及び苦情受付窓口として専属の職員をあて、法人内楽晴会苦情解決第三者委員を

設置。また、外部の苦情受付窓口として、特定非営利活動法人セーフティーネットあおもり県南ブロック事務所（八戸市）に委託契約する。

- 3 当事業所は、介護支援専門員等の資質の向上を図るため、虐待防止、感染症予防、ハラスメント防止、権利擁護、認知症ケア、介護予防等の事項に関して、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。
- 4 この規程に定めるものの他、この事業所の運営に関する事項は、社会福祉法人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。
- 5 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

#### 附則

- この規程は、平成26年 10月 1日から施行する。  
この規程は、平成27年 8月 1日から施行する。  
この規程は、平成28年 1月 1日から施行する。  
この規程は、平成28年 11月 1日から施行する。  
この規程は、平成29年 4月 1日から施行する。  
この規程は、2018年 8月 1日から施行する。  
この規程は、2020年 6月 1日から施行する。  
この規程は、2021年 4月 1日から施行する。  
この規程は、2021年 11月 1日から施行する。  
この規程は、2022年 8月 1日から施行する。  
この規程は、2023年 4月 1日から施行する。  
この規程は、2024年 4月 1日から施行する。