

指定居宅介護支援事業所

「ほっと 居宅介護支援事業所」運営規程

第1条 (事業の目的)

株式会社ヘルパーステーション ほっと（以下、「事業者」という。）は、指定居宅介護支援事業を行う「ほっと 居宅介護支援事業所」（以下、「事業所」という。）の適正な運営を確保する為に人員及び管理運営に関する事項を定め、指定居宅介護支援事業（以下、「ケアマネジメント」という。）の提供に当たる介護支援専門員が、要介護状態にある利用者（以下、「利用者」という。）に対し、適正なケアマネジメントを提供することを目的とする。

第2条 (運営の方針)

- 1 事業所は、地域との結びつきを重視し、地域包括支援センター、老人介護支援センター、指定居宅介護支援事業者、指定介護予防支援事業者、指定居宅サービス事業者、指定介護予防サービス事業者、保健医療サービス、医療福祉サービス、介護保険施設等及び関係市町村との密接な連携を図りつつ、利用者の心身の状況、その置かれている環境及び御希望等の把握に努め、利用者が可能な限りその居宅において、有する能力に応じ、自立した日常生活を営む事ができるよう、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、多様なサービス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、ケアマネジメントを行うものとする。
- 2 事業所は、ケアマネジメントの提供にあたっては、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指定居宅サービス等が特定の種類、又は特定の居宅サービス事業者に偏ることのないよう、公正中立に行うものとする。
- 3 前各項に定めるものの他、介護保険法、厚生労働省令で定める指定基準、その他関係法令を遵守し、事業を実施するものとする。

第3条 (事業所の名称等)

- 1 名 称 ほっと 居宅介護支援事業所
- 2 所在地 静岡県静岡市駿河区東新田 4 丁目 10-23

第4条 (人員の配置及び職務内容)

事業者における従業員の職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。

嬉空	憚会	≥ 瞰	* 嫩
膝吮媪	F 念取0kgの撓>	0	F 念取0kgの撓> Ω ∇
F 念取0kgの撓>	F 念取0kgの撓>	0 □ H 6	

介護支援専門員の員数の標準は利用者の数は44名、又はその端数を増すごとに1名とする。

1 管理者の職務

管理者は、事業所の介護支援専門員及びその他の従業員の管理、ケアマネジメントの利用の申込みに係る調整、業務実施状況の把握、その他管理を一元的に行うものとする。又、法令等に規定されている事業の実施に関して遵守すべき事項についての指揮命令を行うものとする。

2 介護支援専門員の職務

介護支援専門員はケアマネジメントの提供に当たる。なお、介護支援専門員は「介護支援専門員に関する省令（平成10年厚生省令第53号）」に規定する介護支援専門員実務研修を修了した有資格者とする。

第5条（営業日及び営業時間）

- 1 営業日 月曜日～金曜日（祝日、12月29日～1月3日を除く）
- 2 営業時間 午前8時30分～午後5時30分

* 注）営業日内で公休等により介護支援専門員不在日が生じた場合、携帯電話等により連絡がとれる体制を整える。

第6条（ケアマネジメントの提供方法及び内容）

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
当事業所内相談室で行う
- 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。
- 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。

4 サービス担当者会議の実施

居宅サービス計画原案に位置付けた指定居宅サービス等の担当者を招集して行うサービス担当者会議の開催（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。ただし、利用者又はその家族が参加する場合は、同意を得るものとする）、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。

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、文章に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の連携

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。

8 地域ケア会議における関係者間の情報共有

地域ケア会議において、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。

第7条 （利用料その他費用の額）

1 ケアマネジメント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の額（介護報酬告示上の単位数により算定した額）とし、当該ケアマネジメントが法定代理受領サービスである時は、利用者から直接利用料の支払いを受けない。ただし、給付制限等を受けて法定代理受領ができない場合は、利用者から受領するものとする。

2 利用者の選定により、第8条の通常事業の実施地域を越えて行うケアマネジメントの要した交通費は、利用者からその実費を受ける事ができる。受領する実費は、当事業所と利用者宅までの標準的な訪問経路の区間で、サービス提供地域以外での公共交通機関利用実費とする。なお、自動車を使用した場合の交通費は【10円/km】として計算し、これを燃料代として受領する。

3 ケアマネジメントを提供する為、利用者宅に自動車で訪問する場合において、やむを得ず有料道路、有料駐車場等を利用する場合には、その通行料、駐車場代は利用者から支払いを受けるものとする。 *通常の実施区域以外に限る。

- 4 要介護認定に伴う市町村に対する申請代行業務に伴って必要となる書類のコピー代、郵送料等の実費は、利用者に請求する事が出来るものとする。
- 5 前各項の規定による費用の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対し事前に文書を交付して説明を行い、その同意を得るものとする。
- 6 利用料等の支払いを受けた時は、利用者又はその家族に対し、利用料とその他費用(個別の費用ごとに区分)について記載した領収書を交付するものとする。

第8条 (通常の実業の実施地域)

通常の実業実施地域は、「静岡市」とする。

第9条 (緊急時等における対応)

- 1 緊急時の対応としてその状況にあわせ、速やかに救急隊、主治医、協力医療機関、家族に連絡する等、必要な措置を講じると共に事業所の管理者に報告するものとする。
- 2 事業所は、事前の事故の状況及び事故に際して取った処置について記録するものとする。

第10条 (秘密保持 個人情報保護)

- 1 事業所の従業者が業務上知り得た利用者及びその家族の秘密は、正当な理由なく第三者に漏らさないものとする。尚、この守秘義務は当該従業者退職後及び、契約終了後も同様とする。
- 2 事業者は、事業所の従業者であった者が、正当な理由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事がないよう必要な措置を講じるものとする。
- 3 事業者は、サービス担当者会議において利用者の個人情報を用いる場合は、利用者の同意を、利用者家族の個人情報を用いる場合はその家族の同意を、あらかじめ文書により得るものとする。
- 4 事業者は、利用者及びその家族の個人情報に関して、利用者から開示又は訂正の要求がある場合には、所定の方法に従い開示、又は訂正するものとする。

第11条 (苦情処理)

- 1 事業者は、ケアマネジメントの提供に対する利用者、又はその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応する為に、苦情を受け付ける為の窓口を設置する等必要な措置を講じるものとする。
- 2 事業者は、前項の苦情を受け付けた場合は、当該苦情の内容等を記録するものとする。
- 3 事業者は、提供したケアマネジメントに関し、市区町村が行う文書その他の物件の提出もしくは提出の求め、又は当該市区町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、利用者らの苦情に関して市区町村が行う調査に協力すると共に、市区町村からの指導又は

- 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。
- 4 事業者は、市区町村からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を市区町村に報告するものとする。
 - 5 介護支援専門員は、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し立てに関し利用者に対して必要な援助を行うものとする。
 - 6 事業者は、提供した居宅介護支援に係る利用者からの苦情に関して、国民保健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。
 - 7 事業者は、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告するものとする

第 12 条 （虐待防止のための措置に関する事項）

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ものとする。

- 1 虐待を防止するため責任者を選定。定期的に虐待防止委員会の開催
- 2 虐待防止のための研修を実施
- 3 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
- 4 その他虐待防止ために必要な措置

事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業員又は擁護者（利用者の家族等高齢者を現に擁護する者）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。

第 13 条 （ハラスメントの防止）

当事業所は、職場におけるハラスメント（セクシャルハラスメント・パワーハラスメント・カスタマーハラスメント）防止に向けた指針の作成、相談体制を構築しハラスメント対策を推進していくものとする。

第 14 条 （業務継続計画の策定等）

事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するため、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、当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずるものとする。

- 1 事業所は、従業員に対し、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ものとする。
- 2 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。

第 14 条 （衛生管理）

事業者は、介護支援専門員の清潔の保持及び、健康状態について必要な管理を行うと共に設備及び備品について衛生的な管理に努めるものとする。

第 15 条 （その他運営についての留意事項）

- 1 業者は、介護支援専門員の質向上を図る為、研修の機会を設けるものとし、その業務体制を整備する。
 - 虐待防止に関する研修 年 1 回
 - 権利擁護に関する研修 年 1 回
 - 認知症ケアに関する研修 年 1 回
 - 感染症、災害に関する研修 年 1 回
- 2 事業者は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録並びに利用者に対するケアマネジメントに関する記録を整備し、その完結の日から 5 年間保存する。
- 3 この規程に定める事項の他、事業の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、平成 19 年 8 月 1 日より施行する。
- この規程、平成 21 年 11 月 27 日より施行する。
- この規程、平成 22 年 8 月 1 日より施行する。
- この規程、平成 22 年 9 月 30 日より施行する。
- この規程、平成 25 年 8 月 1 日より施行する。
- この規程、平成 27 年 10 月 1 日より施行する。
- この規程、令和 1 年 8 月 1 日より施行する。
- この規程、令和 3 年 4 月 1 日より施行する。
- この規程、令和 5 年 8 月 1 日より施行する。