

愛のきケアプランセンター
＜指定居宅介護支援事業所運営規程＞

一、事業所の目的及び運営の方針

第1条（事業の目的）

有限会社梅河が開設する指定居宅介護支援事業所 愛のきケアプランセンター（以下「本事業所」という）は、指定居宅支援の事業を行うものであり、居宅要介護者等が指定居宅サービス等の適切な利用をする事ができるよう、当該居宅要介護者の依頼を受けて、居宅サービス計画を作成すると共に、計画に基づく指定居宅サービス等の提供が確保されるよう、連絡調整、紹介等の便宜の提供を行い、もって地域住民の福祉の増進に貢献することを目的とする。

第2条（運営の基本方針）

本事業所は、次に掲げる基本方針に基づき事業を運営する。

- 一、要介護状態にある利用者が、このような状態にある場合においても、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できるように配慮する。
- 二、利用者の心身の状況、その置かれている環境に応じて、利用者の選択に基づき、適切な保健医療サービスおよび福祉サービスが多様な事業所から、総合かつ効率的に提供されるように配慮する。
- 三、指定居宅介護支援の提供に当たっては、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、公正中立に行うものとする。
- 四、市町村、老人介護支援センター、他の指定居宅介護支援従業者、介護保険施設等との連携に努めるものとする。
- 五、従業者の教育研修を重視する。
- 六、正当な理由なく指定居宅介護支援の提供を拒まないものとする。

二、事業所の名称及び所在地

第3条（事業所の名称及び所在地）

*名称：有限会社梅河 愛のきケアプランセンター

*所在地：神戸市灘区新在家南町4丁目11-10

三、職員の職種、員数及び職務内容

第4条（従業者の職種、員数等）

本事業所の従業者の職種、員数は次のとおりとする。

- 管理者 1名（常勤 介護支援専門員兼務）
介護支援専門員 2名以上（常勤専従3名）
事務職員
- その他 管理者は、介護支援専門員を兼務とする。その他の員数は利用者数の推移を考慮し決定する。

第5条（管理者）

- 1、管理者は、本事業所の介護支援専門員その他の従業者の管理、指定居宅支援の利用申し込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行うものとする。
- 2、管理者は、本事業所の介護支援専門員その他の従業者に厚生労働省令にて定められた指定居宅支援等の事業の人員及び運営に関する基準を遵守させるため必要な指揮命令を行うものとする。

第6条（介護支援専門員の職務）

介護支援専門員は、要介護者等からの相談に応じ、及び要介護者等がその心身の状況に応じ適切な居宅サービス計画を作成するとともに施設サービスを利用できる市町村、居宅サービス事業を行うもの、介護保険施設等との連絡調整を行うものである。

四、営業日及び営業時間

第7条（営業日）

本事業所の営業日は、以下の休業日を除く月曜日～金曜日とし、本事業所の休業日は土曜日、日曜日、国民の祝祭日、12月30日～1月3日とする。但し、休業日であってもサービスを提供する場合がある。

第8条（営業時間）

本事業所の営業時間は、営業日の9時～17時30分迄とする。但し、営業時間以外であってもサービスを提供する場合がある。

五、指定居宅介護支援の提供方法、内容及び利用料その他の費用の額

第9条（居宅介護支援の内容）

本事業所は居宅要介護者等が指定居宅サービス等の適切な利用等を行うことができるよう、当該居宅要介護者等の依頼を受けて、居宅サービス計画を作成すると共に、当該居宅サービス計画に基づく指定居宅サービス等の提供が確保されるよう、指定居宅サービス事業者との連絡調整その他の便宜の提供を行い及び当該居宅要介護者等が介護保険施設への入所を要する場合にあっては、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行うものとする。

第10条（指定居宅介護支援の具体的内容）

利用者の相談を受ける場所	① 利用者の居宅又は利用者の指定する場所。 ② 本事業所内相談室。
使用する課題分析票の種類	居宅サービスガイドライン方式等。
サービス担当者会議の開催場所	本事業所内会議室（相談室）等。
介護支援専門員の 居宅訪問・モニタリング頻度	原則として1ヶ月1回の訪問及びモニタリングの実施 その他、必要に応じ随時実施。

第11条（内容及び手続きの説明及び同意）

1、本事業所は、指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者又は家族に対し、本運営規程の概要その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記した文書を交付して説明を行い、当該提供の開始について利用申込者の同意を得るものとする。

2、本事業所は、指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ、居宅サービス計画が利用者の希望を基礎として作成されるものであること等につき説明を行い、理解を得るものとする。

第12条（受給資格の確認）

本事業所は、指定居宅介護支援の提供を求められた場合は、利用者の提示する被保険者証、要介護認定等の有無及び要介護認定等の有効期間を確かめるものとする。

第13条（身分証の携行）

本事業所の介護支援専門員等は、身分証を携行し、初回訪問時および利用者またはその家族から求められた時は、これを提示するものとする。

第14条（利用料等）

1、本事業所が居宅介護支援を提供した際の利用料の額は以下の通りとする。

① 法定代理受領分以外：介護報酬告示上の額とする。

② 法定代理受領分：介護報酬告示上の額とする。

2、本事業所は、前項の利用料のほか、利用者の選定により通常の事業の実施地域以外の地域の居宅を訪問して指定居宅介護支援を行う場合には、それに要した交通費の支払いを利用者から受けることができるものとする。

当該の交通費は、実施地域外利用者宅より実施地域までの実費交通費とする。

3、本事業所は、前項に規定する費用の額にかかるサービスの提供に当たっては、あらかじめ、利用者または家族に対し、当該サービス内容及び費用について説明を行い、利用者の同意を得るものとする。

第 15 条（保険給付の請求のための証明書の交付）

本事業所は、提供した指定居宅介護支援について前条第 1 項の利用料の支払いを受けた場合は、当該利用料の額等を記載した指定居宅介護支援提供証明書を利用者に対して交付するものとする。

六、通常の事業の実施地域

第 16 条（通常の事業の実施地域）

本事業所の、通常の事業実施場所は、以下の通りとする。

神戸市灘区・東灘区・中央区

第 17 条（秘密保持）

1、本事業所の従業者及び従業者であったものは、正当な理由がなく、その業務上知りえた利用者又はその家族の秘密を漏らしてはならない。

2、本事業所の従業者及び従業者であったものは、正当な理由がなく、その業務上知りえた利用者又はその家族の秘密を漏らすことのないよう、その旨を雇用契約書に明記する等の必要な措置を講じるものとする。

3、本事業所は、サービス担当者会議等において、利用者ならびにその家族の個人情報を用いる場合は利用者ならびにその家族の同意を、あらかじめ文書により得ておくものとする。

第 18 条（職員の研修）

本事業所は、介護支援専門員の質的向上を図るための研修機会を次の通り設けるものとし、また、教育体制を整備する。

*採用時研修 採用時 2 日間

*継続研修（質向上研修） 年 3 回以上

第 19 条 (苦情処理)

- 1、本事業所は、サービスの提供に対する利用者からの苦情に迅速に適切に対応するものとする。
- 2、本事業所は、自ら提供した指定居宅介護支援に関し、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供もしくは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、及び利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力すると共に、市町村から指導又は助言を受けた場合においては、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、本事業所は、自ら居宅サービス計画に位置付けた法第 41 条第 1 項に規定する指定居宅サービスに対する苦情の国民健康保険連合会への申し立てに関して、利用者に対し必要な援助を行うものとする。
- 4、本事業所は、指定居宅介護支援等に対する利用者からの苦情に関して国民健康保険連合会が行う法第 176 条第 1 項第 2 号の調査に協力するとともに、自ら提供した居宅介護支援に関して国民健康保険連合会から同号の指導又は助言を受けた場合においては、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。

第 20 条 (事故発生時の対応)

本事業所は、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共に、必要な措置を講ずるものとする。

本事業所は、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ものとする。

第 21 条 (サービス提供困難時の対応)

本事業所は、第 14 条に規定した通常の事業に実施地域等を勘案し、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、他の居宅介護支援事業者の紹介その他の必要な措置を講じるものとする。

第 22 条

本事業所は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備しておくものとする。

第 23 条

本事業所は、居宅サービス契約の作成又は変更に関し、利用者に対して特定の居宅サービス事業者等によるサービスを利用させることの代償として、当該居宅サービス事業者等から金品その他の財産上の利益を収受しないものとする。

第 24 条

(虐待の防止に関する措置)

本事業所は、ご利用者様の人権の擁護、虐待の防止のため、責任者を設置、委員会開催等の必要な体制整備を行うとともに、従業員に対して研修を実施する等の措置を講じるものとする。

1 高齢者虐待の防止に関する基本的考え方

虐待は高齢者の尊厳の保持や、高齢者の人格の尊重に深刻な影響を及ぼす可能性が極めて高く、虐待の防止のために必要な措置を講じなければならない。

本事業所では、利用者への虐待は、人権侵害であり、犯罪行為であると認識し、高齢者虐待防止法に基づき、高齢者虐待の禁止、予防及び早期発見を徹底するため、本指針を策定し、全ての職員は本指針に従い、業務にあたることとする。

2 虐待の定義

(1) 身体的虐待

暴力的行為等で利用者の身体に外傷や痛みを与える又はそのおそれのある行為を加えること。また、正当な理由なく身体を拘束すること。

(身体拘束について)

ア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。

イやむを得ず身体的拘束等を行う場合は、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(完結の日から2年間保存)しなければならない。

(2) 介護・世話の放棄・放任(ネグレクト)

意図的であるか、結果的であるかを問わず、行うべきサービスの提供を放棄又は放任し、利用者の生活環境や身体・精神状態を悪化させること。

(3) 心理的虐待

脅しや侮辱等の言葉や威圧的な態度、無視、嫌がらせ等によって利用者に精神的、情緒的な苦痛を与えること。

(4) 性的虐待

利用者にわいせつな行為をすること。又は利用者にわいせつな行為をさせること。

(5) 経済的虐待

利用者の合意なしに財産や金銭を使用し、本人の希望する金銭の使用を理由なく制限すること。

3 高齢者虐待防止検討委員会その他事業所内の組織に関する事項

本事業所では、虐待及び虐待と疑われる事案（以下「虐待等」という。）の発生の防止等に取り組むにあたって「高齢者虐待防止検討委員会」を設置するとともに、虐待防止に関する措置を適切に実施するための担当者を定めることとする。

(1) 設置の目的

虐待等の発生の防止・早期発見に加え、虐待等が発生した場合はその再発を確実に防止するための対策を検討するとともに、虐待防止に関する措置を適切に実施する。

(2) 高齢者虐待防止検討委員会の構成委員

- ・委員長は1年交代で選任された者が務める。
- ・委員会の委員は、看護師、コメディカルスタッフ、介護支援専門員、介護福祉士、介護士、事務員とする。

(3) 高齢者虐待防止検討委員会の開催

- ・委員会は、委員長の招集により年1回以上開催する。
- ・虐待事案発生時等、必要な際は、随時委員会を開催する。

(4) 高齢者虐待防止検討委員会の審議事項

- ① 虐待に対する基本理念、行動規範等及び職員への周知に関する事
- ② 虐待防止のための指針、マニュアル等の整備に関する事
- ③ 職員の人権意識を高めるための研修計画策定に関する事
- ④ 虐待予防、早期発見に向けた取組に関する事
- ⑤ 虐待が発生した場合の対応に関する事
- ⑥ 虐待の原因分析と再発防止策に関する事

(5) 高齢者虐待防止の担当者の選任

高齢者虐待防止の担当者は、選任された虐待防止委員会：委員長とする。

4 高齢者虐待の防止のための職員研修に関する基本方針

職員に対する権利擁護及び高齢者虐待防止のための研修は、基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発するものであるとともに、権利擁護及び虐待防止を徹底する内容とし、以下のとおり実施する。

- (1) 定期的な研修の実施（年1回以上）
- (2) 新任職員への研修の実施
- (3) その他必要な教育・研修の実施
- (4) 実施した研修についての実施内容（研修資料）及び出席者の記録と保管

5 虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本方針

(1) 虐待等が発生した場合は、速やかに市町に報告するとともに、その要因の速やかな除去に努める。客観的な事実確認の結果、虐待者が職員であった場合は、役職位等の如何を

問わず、厳正に対処する。

(2) 緊急性の高い事案の場合は、市町及び警察等の協力を仰ぎ、被虐待者の権利と生命の保全を最優先する。

6 虐待等が発生した場合の相談・報告体制

(1) 利用者、利用者家族、職員等から虐待の通報を受けた場合は、本指針に従って対応する。相談窓口は、3 (5) で定められた高齢者虐待防止担当者とする。なお、虐待者が担当者の場合は、他の上席者等に相談する。

(2) 利用者の居宅において虐待等が発生した場合は、関係機関に報告し、速やかな解決につなげるよう努める。

(3) 事業所内で虐待等が発生した場合は、高齢者虐待防止担当者に報告し、速やかな解決につなげるよう努める。

(4) 事業所内における高齢者虐待は、外部から把握しにくいことが特徴であることを認識し、職員は日頃から虐待の早期発見に努めるとともに、高齢者虐待防止検討委員会及び担当者は職員に対し早期発見に努めるよう促す。

(5) 事業所内において虐待が疑われる事案が発生した場合は、速やかに高齢者虐待防止委員会を開催し、事実関係を確認するとともに、必要に応じて関係機関に通報する。

7 成年後見制度の利用支援

利用者及びその家族に対して、利用可能な権利擁護事業等の情報を提供し、必要に応じて、行政機関等の関係窓口、社会福祉協議会、身元引受人等と連携のうえ、成年後見制度の利用を支援する。

8 虐待等に係る苦情解決方法

(1) 虐待等の苦情相談については、苦情受付担当者は受付内容を管理者に報告する。

(2) 苦情相談窓口で受け付けた内容は、個人情報取り扱いに留意し、相談者に不利益が生じないよう細心の注意を払って対処する。

(3) 対応の結果は相談者にも報告する。

9 利用者等に対する指針の閲覧

職員、利用者及びその家族をはじめ、外部の者に対しても、本指針をいつでも閲覧できるように、事務室等に備え付ける。また、事業所ホームページにも公開する。

10 その他虐待防止の推進のために必要な事項

権利擁護及び高齢者虐待防止等のための内部研修のほか、外部研修にも積極的に参加し、利用者の権利擁護とサービスの質の向上を目指すよう努める。

第25条（従業者の就業環境の確保について）

事業所は適切なサービス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、業務上かつ相当な範囲を超えたものより従業者の就業環境が阻害されることを防止するため以下の措置を講ずる。

- (1) 事業所はハラスメントに関する組織の規定について周知啓発を行う。
- (2) 相談に応じて適切に対応するために必要な体制を整備する。
- (3) 事業所が必要な措置を講じるにあたっては「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」（厚生労働省）「訪問看護師・訪問介護員が受ける暴力等対策マニュアル」（兵庫県看護協会）等を参考に取る。
- (4) 事業所は利用者等から常識の範囲を超えた要求や言動に対しては、従業者の人権を守るため組織的に対応する。

第26条（業務継続計画の策定等）

- 1、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為、及び非常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ずる。
- 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年に1回以上実施する。
- 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。

第27条（感染症の予防及びまん延防止のための措置）

- 1、事業所は当事業所において感染症が発生し、またはまん延しないように次の各号に掲げる措置を講ずる。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）を概ね3カ月に1回開催するとともに、その結果について職員に周知徹底を図る。
- 2、事業所における感染症の予防、及びまん延の防止のためのマニュアルを整備する。
- 3、事業所において、職員に対し感染の予防、及びまん延の防止のための研修並びに感染症の予防、及びまん延防止のための訓練を年1回以上実施する。

第28条（身体拘束やその他の行動制限の適正化に関する基本的な考え方）

- 1、利用者の生命・身体を保護するための緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束を行わない。
- 2、やむを得ず身体拘束を行う場合は、その態様、時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由を記録する。

第 28 条（その他）

運営規程等に定めのないその他の重要事項については、利用者と本事業所の管理者による協議の上で定めるものとする。

附則

この規程は、平成 30 年 8 月 1 日から施行する。

この規程は、令和 2 年 6 月 9 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。