

介護相談センターみんなの樹

居宅介護支援事業所運営規程

株式会社みんなの樹
介護相談センターみんなの樹

第1章 事業の目的と運営の方針

(事業の目的)

第1条 株式会社みんなの樹が開設する介護相談センターみんなの樹（以下、「事業者」という。）が行う指定居宅介護支援等の事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために、人員及び管理運営に関する事項を定め、事業者の従業者等（以下「従業者」という。）が、要介護状態にある利用者（以下「利用者」という。）に対し、適正な居宅介護支援（以下、「サービス」という。）を提供することを目的にします。

(運営の方針)

第2条 事業者は、介護保険等の主旨に沿って、利用者の意志及び人格を尊重し、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、居宅介護支援を行います。

2 事業者及び従業者は、居宅サービス計画の作成に当たってのサービス事業者の選択について、利用者又はその家族の立場に立って、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、公正中立に行います。

3 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域包括支援センター、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ものとします。

(事業所の名称及び所在地)

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にします。

- (1) 名 称 介護相談センターみんなの樹
- (2) 所在地 鹿児島県志布志市志布志町安楽2 3 2 0 番地2 5

第2章 従業者の職種、員数及び職務の内容

(従業者の職種、員数及び職務内容)

第4条 事業所に勤務する従業者の職務、員数及び職務内容は次のとおりにします。

- (1) 管理者 1人（兼務）
事業所の管理、兼務の実施状況の把握その他管理を一元的に行います。
- (2) 介護支援専門員 3人（常勤）
居宅介護支援を提供します。

第3章 営業日及び営業時間

(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、次のとおりとします。

- (1) 営業日 月曜日から土曜日までとします。
ただし、祝日及び12月30日から1月3日までを除く。
- (2) 営業時間 午前8時15分から午後5時15分までとします。
ただし、緊急であり、必要と認められた場合はこの限りではありません。

第4章 同意と契約

(内容及び手続きの説明並びに同意及び契約)

第6条 事業者及び従業者はサービス提供の開始に際して、サービス利用申込者又はその家族に対して、運営規程の概要、従業者の勤務体制、その他サービスの選択に資する重要事項を記した文書を交付し説明を行い、同意を得た上で契約を締結します。

(受給資格等の確認)

第7条 事業者は、サービスの利用を希望する者が掲示する被保険者証により、被保険者証・要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間を確認します。

第5章 サービスの提供

(指定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明させる書類を携行させ、初回訪問時又は利用者から求められたときはこれを掲示すべき旨を指導する。

2 事業所は、被保険者の介護認定の確認及び申請代行、その者の掲示する被保険者の確認を行う。また、要介護認定を受けた者から事業者を選択された場合は、被保険者証・要介護認定の有無、認定区分と有効期間を確かめる。

3 事業所は、要介護認定者の居宅サービス計画の作成を被保険者と家族の意志を尊重して、医療保険サービス・福祉サービス等の多様なサービスをサービス事業者と連携し、総合的、効果的な居宅サービス計画を作成し、被保険者の了承を得てサービス提供の手続きを行う。

(指定居宅介護支援の内容及び具体的取り扱い方針)

第9条 居宅介護支援は次のとおりとする。

居宅サービス計画の作成

ア 管理者は、介護支援専門員に居宅サービス計画の作成に関する業務を担当させるものとする。

イ 作成開始に当たっては、利用者及び家族に対し、当該地域における居宅サービスの名簿、サービス内容、利用料金の情報を提供し、利用者がサービスの選択を求められるようにする。

ウ 介護支援専門員は、居宅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、そこにおかれている環境等の評価を通じて利用者が現に抱えている問題を明らかにし、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（アセスメント）を把握するものとする。

エ 介護支援専門員は、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（アセスメント）に基づき、当該地域における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及び達成時期、サービスを提供する上での留意点を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成するものとする。

オ 介護支援専門員は、サービス担当者会議（介護支援専門員が居宅サービス計画の原案に位置付けた居宅サービス等の担当者（以下、「担当者」という。）を招集して行う会議をいう。以下同じ。）の開催、担当者に対する照会等により、当該居宅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意見を求めるものとする。

カ 介護支援専門員は、居宅介護サービス計画作成の原案に位置づけた居宅サービス等について、サービスの種類、内容、利用料等について利用者又は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。

- キ 介護支援専門員は、居宅サービス計画を作成した際には、当該居宅サービス計画を利用者及び担当者に交付するものとする。
- ク 介護支援専門員は、居宅サービス計画作成後においても、利用者及びその家族、居宅サービス事業者等との連絡調整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（モニタリング）を行うとともに、利用者についての解決すべき課題の把握（アセスメント）を行い、必要に応じて、居宅サービス計画の変更、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うものとする。
- ケ 介護支援専門員は、実施状況の把握（モニタリング）に当たっては、利用者及びその家族、居宅サービス事業者等との連絡を継続的にを行い、特段の事情がない限り次のとおり行うものとする。
- ① 少なくとも一月に一回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接するものとする。
 - ② 少なくとも一月に一回、実施状況（モニタリング）の結果を記録する。
- コ 介護支援専門員は、利用者がその居宅においてサービスが困難になったと認める場合、利用者が介護保険施設等への入院又は、入所等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を行うものとする。
- サ 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から依頼があった場合には、円滑に居宅における生活へ移行できるよう居宅計画の作成等の援助を行う。
- シ 介護支援専門員は、利用者が訪問看護、通所リハビリテーション等の医療サービスの利用を希望している場合には、利用者の同意を得て、主治の医師又は歯科医師の意見を求める。
- ス 居宅サービス計画に訪問看護、通所リハビリテーション等の医療サービスを位置づける場合には、医療サービスの係る主治医等の指示がある場合に限りこれを行うものとし、医療サービス以外の居宅サービス等を位置付ける場合にあっては、主治医の医学的観点から留意事項が示されているときは、当該留意点を尊重して行う。
- セ 介護支援専門員は、居宅サービス計画に短期入所生活介護又は短期入所療養介護を位置付ける場合にあっては、利用者の居宅における自立した日常生活の維持に十分に留意するものとし、利用者の心身の状況等を勘案して特に必要と認められる場合を除き、短期入所生活介護及び短期入所療養介護を利用する日数が要介護認定の有効期間のおおむね半数を超えないようにする。
- ソ 居宅サービス計画に福祉用具を位置付ける場合には、その妥当性について検討し、福祉用具が必要な理由を当該計画に記載するとともに、必要に応じて随時サービス担当者会議を開催し、継続して福祉用具貸与を受ける必要性を検証した上で、継続して福祉用具貸与を受ける必要がある場合には、その理由を居宅サービス計画に記載します。
- タ 介護支援専門員は、居宅サービス計画に特定福祉用具販売を位置付ける場合にあっては、その利用の妥当性を検討し、当該計画に特定福祉用具販売が必要な理由を記載します。
- チ 介護支援専門員は、利用者が提示する被保険者証に、認定審査会意見又は居宅サービス若しくは地域密着型サービスの種類について記載がある場合には、利用者にもその趣旨を説明し、理解を得た上で、その内容に沿って居宅サービス計画を作成する。
- ツ 介護支援専門員は、要介護認定を受けている利用者が要支援認定を受けた場合には、指定介護予防支援事業者と当該利用者に係る必要な情報を提供する等の連携を図る。
- テ 居宅介護支援事業者は、指定介護予防支援事業者から指定介護予防支援の業務の委託を受けるに当たっては、その業務量等を勘案し、当該指定居宅介護支援事業者が行う指定居宅介護支援の業務が適正に実施できるように配慮する。
- ト 居宅介護支援の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨として、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明する。

(通常の事業実施地域)

第10条 通常の事業実施地域は、志布志市、曾於郡大崎町、曾於市、鹿屋市、肝属郡東串良町、肝属郡肝付町とします。

(利用料及びその他の費用)

第11条 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、当該居宅介護支援の法定代理受領サービスがあるときは、介護保険法による介護報酬の告示上の額とします。

2 事業者は、法定代理受領に該当しないサービスを提供した場合には、利用者から支払いを受ける利用料の額と、厚生労働大臣が定める基準により算定した費用の額との間に、不合理な差額が生じないようにします。

3 通常の実施地域を超えた地点から居宅介護支援に要した交通費は、その実費を徴収します。なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の実費を徴収します。

(1) 通常の事業実施地域を超えた地点から、1kmにつき20円

4 前項の費用の支払いを同意する旨の文書に署名捺印を受けるものとします。

第6章 従業者の服務規程と質の確保

(従業者の服務規程)

第12条 従業者は、介護保険関係法令及び諸規則、個人情報保護法を遵守し、その業務上の指示命令に従い、自己の業務に専念します。服務に当たっては、常に以下の事項に留意します。

(1) 利用者に対しては、人権を尊重し、自立支援を旨とし、責任を持って接遇する。

(2) 常に健康に留意し、明朗な態度を心がける。

(3) お互い協力し合い、能率の向上に努力するよう心がける

(秘密保持)

第13条 事業所の介護支援専門員やその他の職員は、正当な理由がなく、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 事業者は、従業者が退職した後も、正当な理由なく、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のないよう、必要な措置を講じます。

(個人情報の保護)

第14条 利用者の個人情報を含むサービス計画書、各種記録等については、個人情報の保護に努めるものとする。

2 事業者は、個人情報保護法に則し、個人情報を使用する場合、利用者及びその家族の個人情報の利用目的を公表します。

3 事業者は、関係機関、医療機関等に対して、利用者とその家族に関する情報を提供する場合には、あらかじめ文書により利用者とその家族の同意を得ることとします。

4 事業者は、個人情報の保護に係る規程を公表します。

第7章 緊急時・非常時の対応

(事故発生時の対応)

第15条 事業者は、利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合には、応急措置、医療機関への搬送等の措置を講じ、速やかに市町村及び利用者の家族に連絡するとともに、記録及

び再発防止策に努め、その対応について協議します。

- 2 事業者は、利用者に対するサービス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います。ただし、事業者及び従業者の責に帰すべきからざる事由による場合はこの限りではありません。

第8章 その他

（勤務体制等）

第16条 事業者は、利用者に対して適切なサービスを提供できるよう、従業者の体制を定めます。

- 2 従業者の資質向上のための研修の機会を設けます。
- 3 従業者は、身分を証する書類を携行し、訪問時又は必要に応じて提示します。

（記録の整備）

第17条 事業者は、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します。

- 2 事業者は、利用者に対するサービスの提供に係る諸記録を整備し、その完結の日から5年間保存するものとします。

（苦情処理）

第18条 事業者は、利用者からの苦情に迅速にかつ適切に対応するため、苦情受付窓口の設置、その他必要な措置を講じるものとする。

- 2 事業者は、提供するサービスに関して、市町村からの文書の提出・提示の求め、又は市町村職員からの質問・照会に応じ、利用者からの苦情に関する調査に協力します。市町村からの指導又は助言を受けた場合は、それに従い、必要な改善を行い報告します。
- 3 事業者は、サービスに関する利用者からの苦情に関して、鹿児島県国民健康保険団体連合会の調査に協力するとともに、鹿児島県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、それに従い、必要な改善を行い報告します。

（虐待防止に関する事項）

第19条 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講ずるものとする。

- (1) 虐待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。）を定期的で開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図る
- (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3号に掲げる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20条 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定居宅介護支援の提供を継続的に実施するための、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じるものとする。

- 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ものとする。

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ものとする。

(衛生管理等)

第 21 条 事業所は、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。

(身体的拘束)

第 22 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。また、やむを得ず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ものとする。

(その他)

第 23 条 この規程に定める事項のほか、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します。

附 則

この規程は、平成 25 年 8 月 1 日から施行する。

この規程は、平成 25 年 12 月 1 日から適用する。第 3 条（所在地の変更）

この規程は、平成 26 年 9 月 1 日から施行する。第 19 条（利用者に対する虐待の防止等）追加

この規程は、平成 27 年 8 月 1 日から適用する。第 4 条（従業者の員数）変更 ※介護支援専門員 2 名へ
第 5 条第 1 項（営業日）変更 ※月曜日～土曜日へ変更

この規程は、平成 28 年 8 月 1 日から適用する。第 3 条（所在地）変更

第 4 条（従業者の員数）変更

第 10 条（通常の実施地域）追加

この規程は、令和 2 年 12 月 1 日から適用する。第 3 条（所在地）変更

この規程は、令和 7 年 2 月 1 日から適用する。第 4 条（従業者の員数）変更 ※介護支援専門員 3 名へ

この規程は、令和 7 年 3 月 1 日から適用する。第 19 条（虐待防止に関する事項）条文変更

この規程は、令和 7 年 3 月 1 日から適用する。第 20 条（業務継続経過の策定等）条文追加挿入

この規程は、令和 7 年 3 月 1 日から適用する。第 21 条（衛生管理等）条文追加挿入

この規程は、令和 7 年 3 月 1 日から適用する。第 22 条（その他）条の変更