

居宅介護支援　　こころ運営規程

（事業の目的）

第1条 株式会社信が開設するこころ（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人員およ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が、要介護状態にある高齢者に対し、適正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 当事業所は、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、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、利用者の立場に立って援助を行う。

- 一 事業の実施に当たっては、利用者の意思および人格を尊重し、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、総合的かつ効率的に提供されるよう中立公正な立場でサービスを調整する。
- 二 事業の実施に当たっては関係区市町村、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する。

（事業所の名称等）

第3条 事業を行う事業所の名称および住所地は、次のとおりとする。

- 一 名称 こころ
- 二 住所地 東京都大田区東六郷 2-15-3 ニュー雑色マンション 317

（職員の職種、員数および職務内容）

第4条

当事業所に勤務する職種、員数および職務内容は次のとおりとする。

- 一 管理者 主任介護支援専門員 1名
管理者は、事業所の従業員の管理および業務の管理を一元的に行うとともに、自らも指定居宅介護支援の提供にあたるものとする。
- 二 介護支援専門員 1名以上 常勤職員 （管理者と兼務1名）
介護支援専門員は指定居宅介護支援の提供にあたる。
- 三 事務職員 0名
事務職員は、介護支援専門員の補助的業務および必要な事務を行う。

(営業日および営業時間)

第5条 当事業所の営業日および営業時間は、次のとおりとする。

- 一 営業日 月から金曜日まで
ただし、祝日および12月30日から1月3日までを除く。
- 二 営業時間 午前9時から午後6時までとする。
- 三 電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。

(指定居宅介護支援の利用料、提供方法および内容等)

第6条 指定居宅介護支援の提供方法および内容は次のとおりとし、指定居宅介護支援を提供した場合の利用料の額は、別紙利用料金表によるものとする。ただし、当該指定居宅介護支援が法定代理受領サービスである場合は、利用料を徴収しない。

- 一 居宅介護支援専門員は、利用者の居宅を訪問し、利用者およびその家族に面接して、支援する上で解決しなければならない課題の把握および分析を行い、その課題に基づき居宅サービス計画を作成する。

利用者による居宅サービスの選択に資するよう、当該地域における指定居宅サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者またはその家族に対し提供し、居宅サービス計画およびサービス事業者に関し利用者の同意を得た上で、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。

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および担当者に交付する。

適切な保健医療サービスおよ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への入所等を希望した場合は介護保険施設への紹介その他便宜を提供する。

課題分析について使用する課題分析票はMD S－HC方式等を用いる。

- 二 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、利用者およびその家族、指定居宅サービス事業者との連絡を継続的に行い、居宅サービス計画の実施状況を把握（以下「モニタリング」）するとともに、少なくとも1月に1回訪問することにより利用者の課題把握を行い、居宅サービス計画の変更および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、少なくとも1月に1回モニタリングの結果を記録する。
- 三 介護支援専門員は必要に応じサービス担当者会議を当該事業所等で開催し、担当者から意見を求めるものとする。
- 四 介護支援専門員は、指定居宅介護支援の提供に当たっては、利用者の自宅等において、利用者またはその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいよう説明を行うとともに、相談に応じることとする。

五 次条の通常の事業の実施地域を越えて行う指定居宅介護支援に要した交通費はその実額を徴収する。なお自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収する。

通常の事業の実施地域を越え 1 km毎に 〇 円

六 前項の費用の支払いを受ける場合には、利用者またはその家族に対して事前に文章で説明をした上で、支払いに同意する旨の文章に署名（記名捺印）を受けることとする。

（通常の事業の実施地域）

第 7 条 通常事業の実施は大田区の区域とする。

（個人情報の保護）

第 8 条 当事業所は利用者およびその家族等に関する秘密の保持について正当な理由なく第三者に漏らしてはならない。

- 一 従事者は業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持する。
- 二 従事者であった者に、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持させるため、従事者でなくなった後においてもこれからの秘密を保持すべき旨を、従事者との雇用契約の内容とする。

（相談・苦情対応）

第 9 条 当事業所は利用者からの相談、苦情等に対する窓口を設置し、自ら提供した居宅介護支援また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関する利用者の要望、苦情に対し、迅速かつ適切に対応する。

- 一 当事業所は、前項の苦情の状況および内容に際して採った対応について記録する。

（事故発生時の対応）

第 10 条 当事業所は、利用者に事故が発生した場合には、速やかに区市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な処置を講じる。

- 一 当事業所は、前項の事故の状況および事故に際して採った対応について記録する。
- 二 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、速やかに損害賠償を行う。

（公正中立の確保）

第 11 条 当事業所は、利用者の意思および人格を尊重し、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、総合的かつ効率的に提供されるよう公正中立な立場でサービスを調整する。

- 一 介護支援専門員は、居宅サービスに位置付ける居宅サービス事業所について複数の事業所を紹介する。また、当該事業所を居宅サービスに位置付けた理由について利用者に説明する。

- 二 当事業所の前 6 か月に作成した居宅サービス計画書の訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況について、居宅サービス提供開始時に別紙にて説明を行う。

(虐待の防止)

第 12 条 当事業所は高齢者の尊厳保持、人格尊重の観点から利用者に虐待が発生した場合は速やかに区市町村窓口に通報し、当該通報の手続きが迅速かつ適切に行われるよう調査等に協力する。

- 一 虐待等の発生の防止、早期発見に加え再発防止のための対策を検討する委員会および担当者の設置。
- 二 虐待防止のための指針の整備。
- 三 虐待防止のための職員研修の実施。
- 四 虐待等について従業者が相談、報告できる体制整備。
- 五 虐待が発生した場合の再発防止策の策定
- 六 身体的拘束等に関し、ご利用者または他のご利用者等の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束を行ってはならないため、身体的拘束等を行う場合には、その態様および時間、その際のご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。

(感染症の予防およびまん延防止)

第 13 条 感染症の発生およびまん延防止等に関する取り組みの徹底を図る観点から必要な措置を講ずる。

- 一 感染症の発生およびまん延防止のための対策を検討する委員会および担当者の設置。
- 二 感染症の発生およびまん延防止のための指針の整備。
- 三 感染症の発生およびまん延防止のための職員研修および訓練の実施。

(勤務体制の確保)

第 14 条 当事業所は適切な勤務体制の確保等の観点から雇用の分野における男女の均等な機会および待遇の確保等に関する法律および労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定および職業生活の充実等に関する法律に基づき、職場におけるセクシュアルハラスメントやパワーハラスメントの防止のための雇用管理上の措置を講ずる。

- 一 職場におけるハラスメントの内容および職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し従業者に周知、啓発する。
- 二 相談窓口および担当者を定め、従業者に周知する。
- 三 利用者またはその家族等からのカスタマーハラスメントのための必要な措置を講ずる。

(業務継続計画)

第 15 条 当事業所は感染症および非常災害の発生時において、業務を継続的に実施、再開するために必要な措置を講じる。

- 一 感染症に係る平時からの備え、初動対応、感染拡大防止体制確立のための計画の策定。
- 二 災害に係る平常時の対応、緊急時の対応、他施設および地域との連携のための計画の策定。
- 三 感染症の発生およびまん延防止のための職員研修および訓練の実施。(第 13 条と一体的に実施)

(オンラインツール等を活用した会議の開催)

第 16 条 当事業所は利用者またはその家族の同意がある場合、サービス担当者会議および入院中のカンファレンスをテレビ電話装置等（オンラインツール）を活用して行う。その際、個人情報の適切な取扱いに留意する。

(他のサービス事業所との連携によるモニタリング)

第 17 条 作成されたケアプランに沿って介護サービスを提供できているか、ご利用者本人やそのご家族の意向、ニーズに合っているかを定期的に確認する（以下モニタリングという）際、人材の有効活用および指定居宅サービス事業者等との連携促進によるケアマネジメントの質の向上から以下の要件を設けた上で、テレビ電話装置等その他の情報通信機器を活用して行う事も可能となります。

- (1) ご利用者およびご家族の同意があること。
- (2) サービス担当者会議において、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 ご利用者の状態が安定していること。
 - ② ご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。(ご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。
- (3) 少なくとも 2 月に 1 回はご利用者の居宅を訪問すること。

(その他運営について留意事項)

第 18 条 当該事業所は、介護支援専門員の資質の向上を図るため、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。

- 一 採用時研修 採用 6 か月以内
- 二 継続研修 年 2 回

この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は株式会社信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、令和 6 年 4 月 1 日から施行する。