

指定居宅介護支援センター 城山 運営規定

(事業の目的)

第1条 医療法人社団日新会が開設する「指定居宅介護支援センター城山」(以下、支援センターという。)が行う指定居宅介護支援事業(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運営基準に関する事項を定め、支援センターの介護支援専門員その他の従事者(以下、「専門員等」という。)が、本人または家族から委任された場合、要介護者のケアプラン(介護計画)の作成の提供をすることを目的とする。

(運営の方針)

- 第2条
- 1 事業所は要介護認定のうち、要支援者に対して要介護状態になることを防止し、利用者が長期にわたり居宅において自立した生活を送る事、また、要介護状態となった場合においても、可能な限りその居宅において、その有する能力に応じて自立した生活ができるように配慮して行われるものとする。
 - 2 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者から、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行う。
 - 3 事業所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居宅サービス等が特定の種類又は事業者に不当に偏することのないよう、公正中立に行う。
 - 4 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止のため必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し研修を実施する等の措置を講じる。
 - 5 事業所は指定居宅介護支援を提供するにあたっては、介護保険法第118条の2第1項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努める。
 - 6 事業所は、利用者の所在する市町村、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携に務める。

(事業所の名称等)

第3条 事業を行う事業所の名称および所在地は次のとおりとする。

- 1 名称 指定居宅介護支援センター 城山
- 2 開設年月日 平成12年4月1日
- 3 所在地 岐阜県中津川市苗木字那木 3725-2
- 4 電話番号 0573-65-8318 Fax 0573-65-8310
- 5 代表者氏名 医療法人社団 日新会 理事長 赤座 薫
- 6 介護保険指定番号 2171500230号

(職員の職種、員数、および職務内容)

第4条 当センターの従事者の職種、職員の員数、職務の内容は、指定居宅介護支援等の人員、施設並びに運営に関する基準に規定する人員に関する基準を下らないものとし、次の職をおくものとする。

- (1) 管理者(主任介護支援専門員) 1名(兼)

職務内容

(営業日
営業時
第5条

- | | | |
|-----------|---|--|
| 1 管理者 | 事業所における介護支援専門員、その他の従業者の管理、指定居宅介護支援の利用の申し込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他業務管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている指定居宅介護支援事業の実施に関し、遵守すべき事項についての指揮命令を行う。 | 及び
間)
居宅
介護
支援 |
| 2 介護支援専門員 | 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や置かれている環境等に応じて、本人やその家族の意向等を基に、居宅サービス又は施設サービスを適切に利用できるよう、サービスの種類内容等の計画を作成するとともに、サービスの提供が確保されるよう指定居宅サービス事業者、介護保険施設等との連絡調整その他の便宜の提供を行う。 | セン
ター
城山
の営
業日
及び
営業 |

時間は、医療法人 社団 日新会の職員就業規則に準じて定めるものとする。

- 1 営業日 月曜日～土曜日までとする。
但し、第2土曜日、国民の祝日、12月29日～1月4日までを除く。
- 2 営業時間 月曜日～金曜日 8時45分～17時までとする。
土曜日 8時45分～12時までとする。
- 3 上記の営業日、営業時間のほか電話等により24時間常時連絡が可能な体制とする。

(職員の服務規律)

第6条 専門員等は介護保険法令及び諸規則、個人情報保護法を遵守し、業務上の指示命令に従い自己の業務に専念する。サービスにあたっては協力して事業所の秩序を維持し、次の事項に留意すること。

- 1 利用者とその家族に対して、人格を尊重し親切丁寧を旨とし責任を持って接遇すること。
- 2 常に健康に留意し、明朗な態度を失ってはならない。
- 3 お互いに協力し合い、能率の向上に努力すること。

(職員の質の確保)

第7条 専門員等の資質向上のために、その研修の機会を確保する。

(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8条 支援センターの提供方法は次のとおりとする。

1. 要介護認定者からケアプラン作成を依頼された場合(要支援者については、包括支援センター)、本人、その家族に面接し、利用者の能力、既に提供を受けている社会資源を含んだ居宅サービス等の内容を勘案し、利用者が自立した日常生活を営むことが出来るように支援し、当該地域の指定居宅サービス事業者に関する

るサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者又はその家族に対して文書で提供し、選択を求める。

また、利用者からの相談は、適宜利用者宅へ訪問したり、支援センターへ利用者若しくは家族が出向いて相談を受けるものとする。

2. 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。又居宅サービス計画の作成に当たって、利用者から介護支援専門員に対して複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めることや、位置づけた事業所等の選定理由の説明を求めることが可能であること、作成した居宅サービス計画の総数のうち、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（以下訪問介護等という）がそれぞれ位置づけられた居宅サービス計画の数が占める割合並び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、同一の事業者又は地域密着型サービス事業者によって提供されたものの割合等につき、文書の交付及び口頭により説明すものとする。
3. 専門員等は、サービス担当者会議の開催、担当者に対する照会等により、当該指定居宅サービス計画の原案について、担当者から専門的な意見を求める。担当者会議は半年に1回もしくは1年に1回（必要とあれば随時）、当支援センターが主体となり行うものとする。
4. 専門員等は、指定居宅サービス計画の作成後も利用者・家族・かかりつけ医・指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行い、利用者とその家族状況を把握し、必要に応じて計画の変更、事業者との連絡調整を行う。

また、ケアプラン作成後も利用者宅へは月1回は訪問し、必要とあれば随時訪問することとする。
5. 専門員等は、指定居宅サービス計画に訪問看護等のサービスを位置づける場合にあっては、当該サービスに係る主治医等の指示がある場合に限りこれを行い、医療サービス以外の指定居宅サービス等を位置づける場合にあっては、当該サービス等にかかる主治医の医学的観点からの留意事項が指示されている時には、当該留意点を尊重してこれを行うものとする。
6. 事業所は毎月、市町村に対し法廷受領サービスに関する情報を記載した文書を提出する。
7. 指定居宅介護サービス計画費は要介護、要支援の段階に応じて定めるものとする。
8. 居宅介護支援を提供した場合の利用料の額は、厚生大臣が定める基準によるものとし、当該事業が法定代理受託サービスである時は無料とする。
9. 次条の通常の事業の実施地域を越えて行う指定居宅事業に要した交通費は、その実費を徴収する。なお、自動車を利用した場合の交通費は、次の額を徴収する。

1	事業所から	片道5 Km 未満	250円
2	事業所から	片道5 Km 以上10 Km 未満	350円
3	その他		600円
10. 当支援センターの介護支援専門員が行うアセスメントの方法は、国の定める（推奨する）方式で行うこととする。
11. 必要に応じて、多様な主体等が提供する生活支援のサービス（インフォーマルサービス含む）が包括的に提供されるような居宅サービス計画を作成する。

(通常の事業の実施地域)

第9条 当該事業の実施地域は、中津川市（中津地区、苗木地区、坂本地区、落合地区）とする。

(事故発生時の対応)

第10条 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ともに、必要な措置を講じるものとする。

1. 前項の事故の状況及び事故に際してとった処置について記録を行うものとする。
2. 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は、損害賠償を速やかに行うものとする。

(守秘義務及び個人情報の保護)

第11条 1 専門員等に対して、事業所の職員である期間および事業所職員でなくなった後においても、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個人情報を漏らすことがないよう指導教育を適時行うほか、専門員等が本規定に反した場合は、違約金を求めるものとする。

2 事業が得た利用者又は家族の個人情報については、事業所での介護サービス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利用者又は家族の同意をあらかじめ書面により得るものとする。

(虐待防止に関する事項)

第12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、以下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事が出来るものとする。）を定期的で開催するとともにその結果を従業者に周知徹底を図る。
- 2 虐待防止のための指針を整備する。
- 3 虐待防止のための研修会を定期的で開催すること。
- 4 以上のことを適切に実施するため担当者は管理者とする。

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。

(身体的拘束等の適正化の推進)

第13条 利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護する為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こととし、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こと。

(業務継続計画の策定等)

第14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及び非常時の体制で早期の業務再開を図る為の計画を策定し、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に行うものとする。

3 事業所は定期的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こととする。

(衛生管理等)

第 15 条 事業所は事情所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次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。）を概ね 6 ヶ月に 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防止のための研修及び訓練を実施する。

（苦情処理）

第 16 条 指定居宅介護支援の提供に係る利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために必要な措置を講じるものとする。

2 苦情・相談への対応の概要を次のように定める。

ア) 苦情・相談窓口 管理者 伊藤 由加理

① 電話 0573-65-8318

② FAX 0573-65-8310

② 苦情窓口開設時間 月曜日～金曜日 8時45分～17時

土曜日（第二土曜日を除く） 8時45分～12時

③ 外部の相談窓口 中津川市健康福祉部介護保険室 0573-66-1111

1. 岐阜県国民健康保険団体連合室 058-275-9826

イ) 苦情解決責任者 理事長 赤座 薫

ウ) 苦情・相談窓口担当者は、苦情・相談を受付け、その内容を十分に聴き内容を確認したうえでその段階で解決、返答できると判断される内容の場合は、その場で解決・返答します。

エ) 相談窓口担当で解決が困難な場合は処理を保留し、事実確認を行い、苦情解決責任者、苦情・相談担当者、苦情・相談の対象となっている部署の責任者（必要な場合には、対象職員）と協議したうえで解決・返答します（問題点の洗い出し、改善策の検討）。

オ) 苦情・相談に関する解決の経過及び結果については、解決・改善策を明確にし報告します。

カ) 解決後は再発防止に努め、様子観察と記録を行い、経過を見守ります。

キ) 指定居宅サービス等に対する利用者からの苦情に対し、迅速かつ適切な解決に向けて調査し、改善の措置を講じ、利用者及びご家族に説明します。

ク) 事業所は提供した指定居宅介護支援に関し、介護保険法 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若しくは紹介に応じ、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に従って必要な改善を行うものとする。

ケ) 事業所は、提供した指定居宅介護に係る利用者及びそのご家族からの苦情に関して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ものとする。

（その他運営に関する重要事項）

第 17 条 事業所は、居宅介護支援の質の評価を行い、常にその改善を図ることとし、業務の執務体勢についても検証、整備する。

1 専門員等は、指定居宅サービス計画の作成又は変更に関し、利用者に対して、特

定の指定居宅サービス事業者等によるサービスを利用すべき旨の指示等を行わない。

- 2 事業所は、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ものとする。
- 3 事業所は、指定居宅介護支援の提供に関する諸記録を整備し、居宅介護支援台帳については居宅介護支援の提供を終了した日から、その他の記録については当該記録を作成し、又は取得した日から5年間は保存するものとする。
- 4 この規定に定める事項の他、運営に関する重要事項は医療法人社団 日新会と支援センター管理者との協議に基づいて定めるものとする。

付 則

この運営規定は、平成18年 4月 1日より施行する。

平成 20 年 1 月 1 日	改定
平成 23 年 8 月 25 日	改定
平成 25 年 4 月 10 日	改定
平成 26 年 4 月 1 日	改定
平成 26 年 8 月 14 日	改定
平成 27 年 3 月 1 日	改定
平成 27 年 3 月 23 日	改定
平成 27 年 4 月 1 日	改定
平成 27 年 6 月 1 日	改定
平成 27 年 7 月 16 日	改定
平成 28 年 11 月 1 日	改定
平成 29 年 6 月 16 日	改定
平成 30 年 4 月 1 日	改定
平成 3 1 年 4 月 1 日	改定
令和 3 年 4 月 1 日	改定
令和 4 年 4 月 1 日	改定
令和 6 年 4 月 1 日	改定