

運営規程

ゆずりは居宅介護支援事業所

(事業の目的)

第1条 この規程は、株式会社あんが設置運営するゆずりは居宅介護支援事業所（以下「事業所」という。）が行う居宅介護支援事業の適正な運営を確保するために必要な人員及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その他の従業者（以下「介護支援専門員等」という。）が要介護者からの相談に応じ、要介護者がその心身の状況や置かれている環境等に応じて、本人や家族の意向等を基に、自立を支援し、要介護状態の軽減、悪化防止を図るために居宅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、介護保険施設等への紹介及び連絡調整その他の便宜の提供を行うことを目的とする。

(運営の方針)

第2条 事業所は、利用者が要介護状態となった場合においても、利用者が可能な限り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配慮して支援を行う。

2 居宅介護支援の事業は、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者自らの選択に基づき、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 支援の提供は、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サービス等が特定の種類または特定の指定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。

4 事業の運営に当たっては、市町村、地域包括支援センター、老人介護支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、指定介護予防支援事業者、関係医療機関、介護保険施設、指定特定相談支援事業者等との連携に努める。また地域包括支援センターより支援困難な事例や中重度者事例の紹介を受けた場合においても十分な連携を図るよう努める。

5 サービスの提供に当たっては、要介護者等の要介護状態の軽減又は悪化の防止に努め、主治の医師等及び医療サービスとの連携に十分配慮して行う。要介護状態が改善し要介護認定が要支援認定となった場合は、居宅介護支援事業者は地域包括支援センターに必要な情報提供を行うなどの連携を図る。

6 介護認定調査の知識を有するよう常に研鑽に努め、保険者から要介護認定調査の委託を受けた場合は、被保険者に公正、中立に対応し正しい調査を行う。

7 前各項の他「指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準（平成11年厚生省令第38号）」及び「亀岡市指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準等を定める条例（平成30年亀岡市条例第19号）」に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

(事業所の名称等)

第3条 事業を行う事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

(1) 名 称 ゆずりは居宅介護支援事業所

(2) 所 在 地 京都府亀岡市篠町柏原上小井根1番地58

(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種、常勤換算による員数及び職務内容は次のとおりとする。

(1) 管理者 1人(主任介護支援専門員・常勤兼務)

ア 管理者には主任介護支援専門員を配置し、事業所の介護支援専門員の管理及び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の管理を、一元的に行う。

イ 管理者は事業所の介護支援専門員に運営基準を遵守させるため必要な指揮命令を行う。

(2) 介護支援専門員 1人(常勤兼務1人「管理者と兼務」)

2 介護支援専門員のサービスの取扱いに関する基準は「指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準(平成11年厚生省令第38号)」第13条を遵守する。

(営業日及び営業時間等)

第5条 事業所の営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

(1) 営業日 月曜日から金曜日までとする。

ただし、8月13日から8月16日、12月29日から1月3日まで及び国民の祝日を除く。

(2) 営業時間 午前8時30分～午後5時30分までとする。

(3) 上記の営業日・営業時間のほか、電話等により常時連絡が可能な体制を整備する。

(通常の事業の実施地域)

第6条 通常の事業の実施地域は、亀岡市全域とする。

(居宅介護支援の提供方法)

第7条 居宅介護支援サービスの提供開始に際し、あらかじめ、利用申込者又はその家族に重要事項説明書を交付し利用料、情報開示の方法等について口頭での説明を懇切丁寧に行うとともに、居宅介護支援の提供開始に同意を得るものとする。

2 要介護認定等を受けた者の居宅サービス計画の作成に当たっては、保健医療サービス・福祉サービス等のサービス事業者と連携し、利用者の承認を得て総合的かつ効率的にサービス提供がされるようサービス提供の手続きを行う。また、サービス事業所の選択に当たっては利用者若しくはその家族の自由な選択を尊重し、複数の事業所の紹介を求めることが可能であることや、当該事業所を計画に位置付けた理由を求めることが可能であること、事業所において前6か月間に作成した居宅サービス計画のうち、訪問介護・通所介護・福祉用具貸与および地域密着型通所介護それぞれについて同一事業者による提供割合について説明し、理解を得て署名による同意を得るものとする。

3 あらかじめ、利用者等に対し、利用者が病院もしくは診療所(以下「医療機関等」という)に入院する必要がある場合には、当該利用者に係る介護支援専門員の氏名及び連絡先を医療機関等に対し伝えるよう依頼する。なお、日頃から介護支援専門員の連絡先等を介護保険被保険者証や健康保険被保険者証、お薬手帳等と合わせて保管することを依頼する。

4 事業所の介護支援専門員は、身分を証する書類を携行し、初回訪問時または利用者もしくは

はその家族から求められたときは、これを提示する。

- 5 指定居宅介護支援の提供を求められたときには利用者の被保険者証により被保険者資格、要介護認定の有無、認定区分及び要介護認定の有効期間等確かめる。
- 6 要介護認定等の申請が行われているか確認し、行われていない場合は被保険者の意思も踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行う。
- 7 要介護認定等の更新の申請は、現在の要介護認定等の有効期間が満了する1か月前には行われるよう必要な援助を行う。
- 8 事業所は、以下のいずれかに該当する正当な理由がない場合、サービスの提供を拒否してはならない。
 - (1) 当該事業所の現員からは利用申込に応じきれない場合
 - (2) 利用申込者の居住地が当該事業所の通常の事業の実施地域外である場合
 - (3) 利用申込者が他の指定居宅介護支援事業者にも併せて指定居宅介護支援の依頼を行っていることが明らかな場合

(居宅介護支援の具体的取扱方針)

第8条 居宅介護支援の具体的取扱方針は次のとおりとする。

- (1) 居宅介護サービス計画の担当者

介護支援専門員は居宅サービス計画の作成に関する業務を行う。

- (2) 相談の受付場所

利用者等からの相談は第3条に規定する事業所内、利用者の居宅及び医療機関等の必要と認められる場所及び電話により行う。

- (3) 利用者等への情報提供

居宅サービス計画作成開始にあたっては、利用者及び家族に対し、当該地域における指定居宅介護サービス事業者等の名簿、サービス内容、利用料等の情報を提供し、利用者が希望するサービス事業者の情報を適正に説明する。複数のサービス事業者等の紹介の求め等があった場合には誠実に対応し、利用者またはその家族のサービスの選択が可能となるように支援する。利用者等の選択を求めることなく最初から同一の事業主体に偏った計画原案を提示することは行わず、利用者の意思に反して、集合住宅と同一敷地内等の居宅サービス事業者のみを計画に位置づけない。

- (4) 利用者の実態把握

介護支援専門員は、居宅サービス計画作成にあたっては利用者の有している能力、提供を受けているサービス等、その置かれている環境等の評価を通じて、利用者が現に抱える問題点を明らかにし、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する上で解決すべき課題を把握しなければならない。

- (5) 居宅サービス計画の原案作成

居宅サービス計画の原案作成にあたっては、以下について十分留意する。

- 介護支援専門員は、利用者の居宅を訪問して利用者及びその家族と面接を行い、支援する上で解決しなければならない課題を分析し、利用者、家族希望並びに利用者について把握された課題に基づき、当該地域における介護給付等の対象サービス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、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介護サービス計画の原案を作成する。

- 利用者等が、訪問看護、通所リハビリテーション等医療系サービスを希望している場合やその他必要な場合は、利用者の同意を得て主治の医師等の意見を求める。医療系サービスについては、主治の医師等の指示がある場合においてのみ、居宅サービス計画に位置づける。この場合、意見を求めた主治の医師等に対して居宅サービス計画を交付する。なお、介護サービスに対して主治の医師等から留意点等が示された場合は、当該留意点を尊重して計画の作成を行う。
- 居宅を訪問し、状態の変化やサービスの必要性を把握し、主治の医師の助言を得たうえで、状態変化を想定し、今後必要となるサービス等の支援の方向性を確認し計画作成を行う。
- 居宅サービス計画に厚生労働大臣が定める回数以上の生活援助中心型の訪問介護を位置づける場合は、利用者の自立支援・重度化防止や地域資源の有効活用等に十分留意しつつ、その必要性や特段の理由について計画に記載するとともに、市町村に届出を行う。

(6) サービス担当者会議の開催

居宅サービス計画原案を作成した場合は、サービス担当者会議を開催し、情報を共有するとともに、担当者から専門的な見地から意見を求めるものとする。但し、利用者が末期の悪性腫瘍の患者で、心身の状況等により主治の医師又は歯科医師の意見を勘案して必要と認める場合、その他のやむを得ない理由がある場合については、サービス担当者に対する照会等により意見を求めることができるものとする。また、要介護更新認定及び要介護区分変更の認定を受けた場合は、サービス担当者会議を開催し、居宅サービス計画の変更の必要性について専門的な見地からの意見を求めるものとする。

(7) 居宅サービス計画の説明、同意及び交付

介護支援専門員は、利用者又はその家族等に対し、居宅サービス計画に位置付けたサービスの種類、内容、費用等について説明し、文書により利用者の同意を得、当該居宅サービス計画を交付する。

2 サービスの実施状況の継続的な把握、評価は次のとおりとする。

(1) 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、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の把握及び利用者の課題把握を行う。また、居宅サービス事業者等から利用者に係る情報の提供を受けたときやその他必要と認めるときは、利用者の服薬状況、口腔機能その他の利用者の心身又は生活状況に係る情報のうち必要と認めるものを、利用者の同意を得て、主治の医師もしくは歯科医師、又は薬剤師に提供するものとする。

(2) 介護支援専門員は、少なくとも1月に1回、利用者の居宅を訪問し、利用者の面接を行い、モニタリング結果を記録する。

3 介護保険施設の紹介等は次のとおりとする。

(1) 介護支援専門員は、利用者がその居宅において日常生活を営むことが困難になったと認める場合又は利用者が介護保険施設等への入所を希望する場合には、主治の医師等の意見を求めたうえで、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行う。

(2) 介護支援専門員は、介護保険施設等から退所しようとする要介護者から依頼があった場合には、居宅における生活へ円滑に移行できるよう、あらかじめ居宅サービス計画の作成等の援助を行う。

(利用料、その他の費用の額)

第9条 指定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の定める基準によるものとし、当該指定居宅介護支援が法定代理受領サービスであるときは、利用料を徴収しない。

2 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、その実費を徴収する。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。

(1) 通常の事業の実施地域を越えてから、30円/km

(法定代理受領サービスに係る報告)

第10条 指定居宅介護支援事業者は、毎月保険者（当該事務を国民健康保険団体連合会に委託している場合においては当該国民健康保険団体連合会）に対し、居宅介護サービス計画において位置づけられている指定居宅サービス等のうち法定代理受領サービスに関する情報を記載した文書を提出する。

2 指定居宅介護支援事業者は、居宅サービス計画に位置づけられている基準該当居宅サービスに係る特例居宅介護サービス費又は特例居宅支援サービス費の支給に係る事務に必要な情報を記載した文書を、市町村（当該事務を国民健康保険団体連合会に委託している場合にあっては、当該国民健康保険団体連合会）に対して提出しなければならない。

(利用者に対する居宅サービス計画等の書類の交付)

第11条 利用者が、他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合、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その他利用者からの申出があった場合には、当該利用者に対し、直近の居宅サービス計画及びその実施状況に関する書類を交付しなければならない。

(事故発生時の対応)

第12条 介護支援専門員等は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必要な措置を講じるとともに管理者に報告しなければならない。

2 管理者は、前項の報告を受けた場合は速やかに市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、対応経過等を記録し、再発防止の対応を行う。

(相談・苦情への対応)

第13条 利用者又はその家族からの相談・苦情等を受け付けるための窓口を設置するとともに、必要な措置を講じ、相談・苦情等が発生した場合には管理者に報告するものとする。

2 利用者又はその家族からの相談・苦情等を受け付けた場合には、当該相談・苦情等の内容等を記録する。

3 事業所は、提供した事業に関し、介護保険法第23条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村からの質問若しくは照会に応じ、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。

4 事業所は、提供した事業に係る利用者及びその家族からの苦情に関して国民健康保険団体

連合会の調査に協力するとともに、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。

(個人情報の保護)

第14条 事業所は、利用者及びその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）」及び厚生労働省が作成した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス（平成29年4月14日厚生労働省通知）」を遵守し適切な取扱いに努めるものとする。

2 事業所が得た利用者及びその家族の個人情報については、介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意をあらかじめ文書により得るものとする。

(秘密の保持)

第15条 従業者は、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してはならない。

2 事業者は、従業者であった者が正統な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことのないよう、従業者でなくなった後においても、これらの秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容に含むものとする。

(記録の整備)

第16条 事業所は、指定居宅介護支援に関する諸記録を整備し、その完結の日（当該居宅介護支援の提供を終了した日をいう。）から最低5年間は保存するものとする。

(従業者の研修等)

第17条 事業所は従業者に対し、常に必要な知識の習得及び能力の向上を図るための研修（外部における研修受講を含む。）を実施する。なお、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。

- (1) 採用時研修 採用後 1ヶ月以内
- (2) 虐待防止、身体拘束に関する研修 年1回
- (3) 認知症ケアに関する研修 年1回
- (4) 権利擁護に関する研修 年1回
- (5) ハラスメントに関する研修 年1回

(虐待防止のための措置)

第18条 事業所は、利用者の人権擁護・虐待等の防止のため、次の措置を講ずるものとする。

- (1) 虐待を防止する為の従業者に対する研修の実施
- (2) その他虐待防止のために必要な措置

2 事業所は、サービス提供中に、当該サービス提供事業所従業者又は擁護者（現に擁護している家族・同居人等）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。

(ハラスメントの防止)

第19条 事業所は、適切な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越えたものにより介護支援専門員の就業環境が害されることを防止するための方針を明確化する等の必要な措置を講ずるものとする。

2 ご利用者または、ご家族の非協力など双方の信頼関係を損壊する行為に、改善ご利用者または、ご家族の非協力など双方の信頼関係を損壊する行為に、改善の見込みがない場合や、社会通念を超えたと思われる苦情やハラスメント行為などにより、当事業所の通常の業務遂行に支障がでていと判断した場合には、契約を解除することがある。

以下のような行為があり、ハラスメントと該当するとみなされる場合契約を解除する。

- ・暴力又は乱暴な言動（物を投げつける、刃物をむける、手を払いのける等）、無理な要求（過度な謝罪の要求等）
- ・セクシュアルハラスメント（体を触る、手を握る、性的な卑猥な言動等）
- ・その他（個人の携帯番号を聞く、ストーカー行為等）

(成年後見制度の活用支援)

第20条 事業所は、利用者の個人としての尊厳が重んじられるよう、必要に応じ、成年後見制度の利用方法や関係機関の紹介等成年後見制度活用のための支援を行う。

(業務継続計画の策定等)

第21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。

3 事業所は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じ業務継続計画の変更を行うものとする。

(感染症の予防及びまん延の防止のための措置)

第22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。

(その他)

第23条 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要な事項は、株式会社あん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4年7月1日から施行する。

この規程は、令和5年1月1日から改定する。

この規程は、令和5年8月1日から改定する。

この規程は、令和6年1月1日から改定する。

この規程は、令和6年4月1日から改定する。

この規程は、令和7年1月1日から改定する。

この規程は、令和7年7月1日から改定する。

この規程は、令和7年11月1日から改定する。