

## 〔“ケアプラン パステル” 居宅介護支援事業所運営規程 〕

### （事業の目的）

第1条 この規程は、合同会社“ケアサービス 多喜”が開設する“ケアプラン パステル”（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、人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の従業者が、要介護状態にある利用者に対し、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とする。

### （事業の運営の方針）

- 第2条 事業は、利用者が要介護状態となった場合においても、その利用者が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して行うものとする。
- 2 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ものとする。
- 3 事業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又は特定の指定居宅サービス事業者等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。
- 4 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、他の居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者、介護保険施設及び指定特定相談支援事業者等との密接な連携に努める。

### （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 ケアプラン パステル
- (2) 所在地 東京都多摩市諏訪1-11-5 ジュネス永山103

### （従業者の職種、員数及び職務の内容）

第4条 事業所に勤務する従業者の職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。

- (1) 管理者 1人（介護支援専門員兼務）  
事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、従業者に事業に関する法令等の規定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人以上  
指定居宅介護支援の提供に当たる。

### （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、次のとおりとする。

- (1) 営業日 月曜日から金曜日までとする。ただし、祝日、及び12月29日から1月3日までを除く。
- (2) 営業時間 午前9時から午後6時までとする。
- (3) 連絡体制 電話（含 留守番電話）等により、24時間連絡が可能な体制をとるように努める。

### （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6条 指定居宅介護支援の提供方法及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時は、利用料を徴収しない。

- (1) 利用者の相談を受ける場所 第3条に規定する事業所内（必要に応じて居宅訪問を実施）
- (2) 使用する課題分析票の種類 課題分析標準項目に基づく全社協方式等を使用する。
- (3) サービス担当者会議の開催場所 基本的に利用者居宅
- (4) 介護支援専門員の居宅訪問頻度 少なくとも月1回以上
- (5) モニタリングの結果記録 月1回以上

- 2 第7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、その実費を徴収する。
- 3 前項の費用の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書で説明をした上で、支払いに同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けるとする。

（通常の事業の実施地域）

第7条 通常の事業の実施地域は、多摩市とする。

（苦情処理）

第8条 自ら提供した指定居宅介護支援又は居宅サービス計画に位置づけた指定居宅サービスに関する利用者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。

- 2 提供した指定居宅介護支援に関し、介護保険法第23条の規定により区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区市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ及び区市町村が行う調査に協力するとともに、区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。
- 3 提供した指定居宅介護支援に関する苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う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。
- 4 サービスに関する苦情等の連絡先
  - (1) 当事業所苦情担当 電話番号 042-400-1073
  - (2) 当事業所以外にも多摩市等の苦情相談窓口之苦情を伝えることができます。
    - ① 多摩市役所健康福祉部介護保険課介護保険係 042-338-6901
    - ② 東京都国民健康保険連合会 介護サービス苦情相談窓口 03-6238-0177

（事故発時の対応）

第9条 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、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、必要な措置を講じる。

- 2 前項の事故の状況及び事故に際して採った処置を記録する。
- 3 利用者に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。

（個人情報の保護）

第10条 利用者又は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」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」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又はその家族の個人情報については、事業所での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、外部への情報提供については必要に応じて利用者又はその家族の同意を得るものとする。

（虐待防止に関する事項）

第11条 事業所は利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため、次の措置を講ずるものとする。

- (1) 虐待を防止するための従業者に対する研修の実施
- (2) 利用者及び家族からの苦情処理体制の整備
- (3) 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、これを区市町村に通報するものとする。

（その他運営に関する重要事項）

第12条 従業者の質的向上を図るための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3か月以内
- (2) 継続研修 年3回

- (3) 従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。
- (4) 従業者であった者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、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。
- (5) この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は合同会社ケアサービス多喜代表社員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3年1月1日から施行する。

この規程は、令和3年4月1日から施行する。(改正)

この規定は 令和6年4月1日から施行する。(改正)