

指定居宅介護支援事業所

# 居宅介護支援事業所ハピタライフ

## 運 営 規 程

法人名:株式会社 はぴた

事業所名:居宅介護支援事業所ハピタライフ

所在地:〒197-0005 東京都福生市北田園二丁目 13 番 6 号

施行日:令和 8 年 3 月 5 日

# 目次

- 第1条 事業の目的
  - 第2条 事業の運営の方針
  - 第3条 事業の運営
  - 第4条 事業所の名称及び所在地
  - 第5条 従業者の職種、員数及び職務の内容
  - 第6条 営業日及び営業時間
  - 第7条 指定居宅介護支援の提供方法及び内容
  - 第8条 記録の整備及び保存
  - 第9条 指定居宅介護支援の利用料等
  - 第10条 通常の事業の実施地域
  - 第11条 関係区市町村並びに保健医療・福祉サービス提供主体との連携等
  - 第12条 事故発生時の対応
  - 第13条 苦情処理
  - 第14条 個人情報保護
  - 第15条 虐待防止に関する事項
  - 第16条 業務継続計画の策定等
  - 第17条 衛生管理等
  - 第18条 ハラスメント及びカスタマーハラスメントの防止に関する事項
  - 第19条 その他運営に関する重要事項
- 附 則

## 第1条（事業の目的）

本規程は、株式会社 はぴた が設置する居宅介護支援事業所ハピタライフ（以下「事業所」という。）において実施する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必要な人員及び管理運営に関する事項を定め、指定居宅介護支援の円滑な運営管理を図るとともに、要介護状態の利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な指定居宅介護支援の提供を確保することを目的とする。

## 第2条（事業の運営の方針）

指定居宅介護支援においては、要介護状態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たものとす。

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 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、公正中立に行う。

4 事業所は、利用者の所在する市町村、地域包括支援センター、医療機関、居宅サービス事業者、他の居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携に努める。

5 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、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。

6 事業所は、指定居宅介護支援を提供するに当たっては、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。

7 事業所は、地域包括支援センター等から紹介される支援困難事例についても、必要な連携を図りつつ居宅介護支援を提供する体制を整備する。

8 事業所は、ヤングケアラー、障害者、生活困窮者、難病患者等、高齢者以外の対象者への支援に関する知識及び対応力の向上に努め、必要に応じ関係機関と連携し支援を行う。

## 第3条（事業の運営）

指定居宅介護支援の提供にあたっては、事業所の従業者によってのみ行うものとし、第三者への委託は行わないものとする。

## 第4条（事業所の名称及び所在地）

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 居宅介護支援事業所ハピタライフ
- (2) 所在地 〒197-0005 東京都福生市北田園二丁目 13 番 6 号

## 第5条（従業者の職種、員数及び職務の内容）

事業所における従業者の職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。

- (1) 管理者 1名(主任介護支援専門員)(介護支援専門員と兼務)

管理者は、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。

- (2) 介護支援専門員 1人以上

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。

- (3) 事務職員

事務職員については、当面配置しないものとする。

- 2 従業者の勤務体制は、シフト制によるものとする。

3 事業所は、従業者の資質向上を図るため、研修の機会を確保し、計画的に実施する。

## 第6条（営業日及び営業時間）

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 月曜日から土曜日までとする。
- (2) 休日 日曜日及び年末年始(12月29日から1月3日まで)とする。
- (3) 営業時間 午前8時45分から午後5時15分までとする。
- (4) 上記の営業日、営業時間のほか、電話転送等により24時間常時連絡が可能な体制とする。

## 第7条（指定居宅介護支援の提供方法及び内容）

指定居宅介護支援の提供方法及び内容は次のとおりとする。

(1)利用者からの居宅サービス計画作成依頼等に対する相談対応  
利用者の居宅等において行う。必要に応じて当事業所内相談スペースにおいて行う。

(2)課題分析の実施

① 課題分析の実施にあたっては、利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接して行うものとする。

② 利用者の生活全般についての状態を十分把握し、利用者が自立した生活を営むことができるよう支援するうえで、解決すべき課題を把握するものとする。

③ 使用する課題分析票の種類は、居宅サービス計画ガイドライン方式(全国社会福祉協議会)を基本とし、これに準ずるものとして当事業所が定める様式を用いるものとする。

なお、利用者の状態や支援内容に応じて、適切な方法により課題分析を行い、ケアマネジメントの質の確保に努めるものとする。

(3)居宅サービス計画原案の作成

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。

また、居宅サービス計画の作成にあたっては、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られることができること、及び位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由について説明を求められることができることについて、あらかじめ説明するものとする。併せて、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、福祉用具貸与等がそれぞれ位置付けられた居宅サービス計画の割合等については、必要に応じて文書により説明するよう努めるものとする。

(4)サービス担当者会議等の実施

居宅サービス計画原案に位置づけた指定居宅サービス等の担当者を招集した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、居宅サービス計画原案の内容について、担当者から専門的見地からの意見を求めるものとする。

なお、サービス担当者会議について、情報通信機器を活用して行う場合で、利用者又はその家族が参加するときは、当該機器の活用について利用者又はその家族の同意を得て実施するものとする。

#### (5) 居宅サービス計画の確定

介護支援専門員は、居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス等について、保険給付の対象となるか否かを区分したうえで、その種類、内容、利用料等について利用者又はその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。

#### (6) 居宅介護支援事業所とサービス事業所の連携

介護支援専門員は、居宅サービスに位置付けた指定居宅サービス事業者等に対して、個別サービス計画の提出を求めるものとする。

#### (7) サービス実施状況の継続的な把握及び評価

居宅サービス計画の作成後においても、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や利用者についての解決すべき課題についての把握を行い、必要に応じて居宅サービス計画の変更、指定居宅サービス事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行うものとする。

#### (8) 地域ケア会議等への協力

地域ケア会議等において、個別のケアマネジメント事例の提供の求めがあった場合には、これに協力するよう努めるものとする。

#### (9) 情報共有を目的とした会議の開催

事業所は、利用者に関する情報又はサービス提供に当たっての留意事項の伝達・共有を目的として、事例検討会、ミーティング等の会議を定期的で開催し、その概要を記録する。

### 第8条（記録の整備及び保存）

1 事業所は、指定居宅介護支援の提供に関する記録を適切に作成し、整備するものとする。

2 前項の記録は、紙媒体又は電磁的記録（電子データ）により作成・保存することができるものとする。

3 電磁的記録による場合は、関係法令及びガイドラインを遵守し、改ざん防止、個人情報保護等に十分配慮した方法により管理するものとする。

4 記録の保存期間は、サービス提供日から5年間とする。

### 第9条（指定居宅介護支援の利用料等）

1 指定居宅介護支援に係る利用料については、介護保険法に基づき、利用者の自己負担は発生しないものとする。

ただし、法定代理受領によらない場合（居宅介護支援費の全額をいったん利用者

が負担する場合)には、厚生労働大臣が定める基準(告示上の報酬額)によるものとする。

2 前項ただし書きの場合において、法定代理受領以外の利用料の支払いを受けたときは、当該利用料の額等を記載した指定居宅介護支援提供証明書を利用者に交付するものとする。

3 次条に定める通常の事業の実施地域を越えて行う事業に要する交通費については、徴収しないものとする。

4 事業所は、利用料等の支払いを受けた場合には、利用者又はその家族に対し、利用料及びその他の費用(個別の費用ごとに区分したもの)について記載した領収書を交付するものとする。

5 指定居宅介護支援の提供の開始に際しては、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、

- ① 居宅介護支援は原則として利用者負担が発生しないこと
- ② 例外的に費用が発生する場合の内容  
について文書により説明し、同意を得るものとする。

## **第10条 (通常の事業の実施地域)**

通常の事業の実施地域は、福生市全域、羽村市全域、あきる野市の一部(草花・二宮地区等)の区域とする。その他の地域は応相談とする。

## **第11条 (関係区市町村並びに保健医療・福祉サービス提供主体との連携等)**

事業所は、福生市をはじめとする関係区市町村、地域包括支援センター、医療機関、居宅サービス事業者等と連携し、介護保険法及び関係法令に基づき、利用者の心身の状況及び生活環境に応じた適切な居宅介護支援を行う。

2 利用者の退院・退所に際しては、関係機関と必要な情報共有を行い、切れ目のない在宅生活への円滑な移行を支援する。

3 必要に応じて、多様な主体により提供される利用者の日常生活全般を支援するサービス(医療、介護、福祉、行政、地域資源等)が包括的に提供されるよう、居宅サービス計画を作成する。

4 事業所は、公正中立を確保し、特定のサービス事業者に偏ることなく、利用者の選択を尊重した居宅サービス計画を作成する。

5 事業所は、他法人の運営する居宅介護支援事業者等と共同で、事例検討会・研究会・研修会等を実施する又は参加する体制を確保する。

6 事業所は、介護支援専門員実務研修における科目「ケアマネジメントの基礎技術に関する実習」等について、受入れ又は協力体制を確保する。

## 第12条（事故発生時の対応）

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、必要な措置を講ずるものとする。

2 事業所は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録を行うものとする。

3 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。

## 第13条（苦情処理）

事業所は、指定居宅介護支援の提供に係る利用者及び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ずるものとする。

2 事業所は、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従業者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ものとする。

3 事業所は、提供した指定居宅介護支援に係る利用者からの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ものとする。

## 第14条（個人情報の保護）

事業所は、利用者又は家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定するガイダンスを遵守し、適切な取り扱いに努めるものとする。

2 事業者が得た利用者又は家族の個人情報については、事業所での居宅介護支援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。

## 第15条（虐待防止に関する事項）

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(情報通信機器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) 前各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、速やかに市町村に通報するものとする。

## 第16条（業務継続計画の策定等）

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。

## 第17条（衛生管理等）

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) 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（情報通信機器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、その結果について従業者に周知徹底を図る。

(2) 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) 従業者に対し、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。

## 第18条（ハラスメント及びカスタマーハラスメントの防止に関する事項）

1 事業所は、従業者が安心して業務を遂行でき、かつ利用者に対して継続的に質の高い居宅介護支援を提供するため、ハラスメント及びカスタマーハラスメントの防止に関し、必要な体制の整備及び適切な対応を行うものとする。

2 本条におけるハラスメント及びカスタマーハラスメントとは、次の各号に掲げる行為をいう（これらに限られない。）。

(1) 従業者間のハラスメント：パワーハラスメント、セクシュアルハラスメント、妊娠・出産・育児・介護休業等に関するハラスメント、その他職員の就業環境を害する行為

(2) 利用者又は家族等によるハラスメント（カスタマーハラスメント）：暴言、威嚇、脅

迫、侮辱、人格否定、差別的言動、繰り返しの過度な要求、長時間の拘束、過剰な謝罪要求、金銭・物品の要求、不当なサービス要求、SNS 等での誹謗中傷、職員の私的連絡先の要求、つきまとい、性的言動、身体的接触その他の迷惑行為

(3) **第三者によるハラスメント**: 関係事業者、関係機関、近隣住民等による前各号に準ずる行為

3 事業所は、ハラスメント等の防止のため、次の各号の措置を講ずるものとする。

- (1) ハラスメント防止に関する方針の周知及び必要な研修の実施
- (2) 相談・報告窓口の明確化及び相談しやすい体制の整備
- (3) 発生時の対応手順(初動、事実確認、記録、再発防止)の整備
- (4) 必要に応じた関係機関(市町村、地域包括支援センター、警察、弁護士等)との連携

4 事業所は、ハラスメント等の申出があった場合又は発生を把握した場合には、当該事案について事実確認を行い、必要な範囲で記録を作成・保存し、再発防止を含め適切に対応するものとする。

5 利用者又は家族等によるカスタマーハラスメントが継続し、職員の安全確保又は適切な支援提供の継続が困難であると判断される場合、事業所は、関係機関と連携し、面談方法の変更(複数名対応、時間・回数)の調整、書面・電話中心等)、警告、必要な措置を講ずることができる。

6 前項の措置を講じてもなお改善が見込めず、職員の安全確保が困難である場合又は業務遂行が著しく阻害される場合には、事業所は、関係法令及び契約関係等を踏まえ、居宅介護支援の提供方法の見直し、担当者変更の調整、関係機関への相談等の上で、必要な手続きを経て適切に対応するものとする。

7 事業所は、ハラスメント等に関する相談又は申出を行った者に対し、そのことを理由として不利益な取扱いを行わない。

## **第19条 (その他運営に関する重要事項)**

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、業務の執務体制についても検証、整備する。

2 事業所は、従業者の質的向上を図るために研修の機会を設け、年間研修計画に基づき実施する。

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 事業所は、従業者が在職中のみならず退職後においても、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がないように必要な措置を講じるものとする。
- 5 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。
- 6 事業所は、指定居宅介護支援に関する諸記録を整備し、そのサービスを提供した日から最低5年間は保存するものとする。
- 7 本規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、事業所において協議のうえ、管理者が決定し、必要に応じて本規程を改定するものとする。

## 附 則

この規程は、令和8年3月5日から施行する。