

# 指定居宅介護支援事業 運 営 規 程

万葉苑介護保険総合相談センター

# 指定居宅介護支援事業運営規程

## (事業の目的)

第1条 社会福祉法人万葉福祉会が開設する、指定居宅介護支援事業所（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及び管理運営に関する事項を定め、事業所の従業者等（以下、「従業者」という。）が、要介護状態にある利用者（以下、「利用者」という。）に対し、適正な居宅介護支援（以下、「サービス」という。）を提供することを目的とする。

## (運営方針)

第2条 事業所は、利用者が要介護者等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自立した日常生活を営めるよう配慮して行うこととする。

2 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・医療及び福祉サービスが、多様な事業者から総合的かつ効果的に提供できるよう配慮して行うこととする。

3 サービスの提供にあたっては、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場にたって、利用者に提供されている居宅サービス等が特定の種類又は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中立・公平なサービスの提供を行う。

4 事業所は、事業の運営にあたっては、市町村・地域包括支援センター、他の指定居宅介護支援事業所、介護保険施設等との連携を図りながら行う。

## (事業の名称等)

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 万葉苑介護保険総合相談センター

2 所在地 奈良市川上町 281

## (職員の職種、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、員数及び職務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

管理者は、事業所の介護支援専門員等の管理及び事業の利用の申し込みにかか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。

但し、事業所の管理上支障のない場合は、同一敷地内にある他の事業所の職務に従事する場合は兼務することができる。

2 介護支援専門員 1名以上

居宅サービス計画の作成及び利用者又はその家族並びに指定居宅サービス事業者等との連絡・調整等を図り適切にサービス提供されるよう業務を遂行する。

また、保険者からの委任に基づく要介護認定に係る訪問調査等を行う。

## (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。

但し、訪問調査、調整に係る業務についてはこの限りではない。

- 1 営業日 月曜日から土曜日までとする。  
ただし、12月31日から1月3日までを除く。
- 2 営業時間 午前9時～午後6時まで  
(電話等により、24時間常時連絡が可能な体制をとる。)

#### (内容及び手続きの説明並びに同意及び契約)

第6条 事業所及び従業者は、サービス提供の開始に際して、サービス利用申込者又はその家族に対して、運営規程の概要、勤務体制、その他サービスの選択に資する重要事項を記した文書を交付し説明を行い、同意を得た上で契約を締結する。

#### (受給資格等の確認)

第7条 事業所は、サービス利用を希望する者が提示する被保険者証により、被保険者資格・要介護認定の有無要介護認定の有効期間を確認することができる。

#### (居宅介護支援の内容と提供方法等)

第8条 居宅介護支援の内容は、次のとおりとする。

- 一 要介護認定等の申請に係る援助を行う。
- 二 相談等を受ける場所は、事業所の相談室又は利用者の居宅等、利用者が希望する場所とする。
- 三 居宅サービス計画の作成と実施状況を把握する。
- 四 利用者の心身の状況、住環境、家族の状況など居宅介護支援に必要な課題を分析する。
- 五 利用者の要介護状態の軽減もしくは悪化の防止、又は要介護状態になることを予防するための支援を行う。
- 六 サービス担当者会議は、原則として、当事業所にて実施する。
- 七 指定居宅サービス事業所及び介護保険施設等への紹介、その他の便宜を提供する。

#### (サービスの取扱い方針)

第9条 事業所及び従業者は、利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、利用者の心身の状況等に応じて、適切な措置を行う。

- 2 事業所及び従業者は、サービスを提供するに当たって、漫然かつ画一的なものとならないよう、配慮して行う。
- 3 事業所及び従業者は、サービスの提供にあたっては親切丁寧を旨と、利用者又はその家族に対し、処遇上必要な事項について理解しやすいように説明を行う。
- 4 事業所及び従業者は、居宅サービス計画の作成に当たってのサービス事業者の選択について、利用者はその家族の希望を踏まえつつ、中立・公平に行う。
- 5 事業所及び従業者は、自らその提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図ることとする。

#### (公正中立と医療機関等との連携)

第10条 居宅サービス計画の作成にあたって、利用者側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ができることを利用者及び家族に対し

て説明する。

- 2 居宅サービス計画原案に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由を介護支援専門員に対して求めることが可能であることを利用者及び家族に説明する。
- 3 入院時、その入院先（医療機関）に担当介護支援専門員の氏名・連絡先を伝えるよう、利用者またはその家族に協力を求めるものとする。
- 4 介護支援専門員は、指定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の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若しくは歯科医師又は薬剤師に提供するものとする。
- 5 介護支援専門員は、利用者が訪問看護、通所リハビリテーション等の医療サービスの利用を希望している場合その他必要な場合には、利用者の同意を得て主治の医師等の意見を求めるものとする。またこの場合において、介護支援専門員は、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主治の医師等に交付する。
- 6 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に規定する特定相談支援事業者、住民による自発的な活動によるサービスを含めた地域における様々な取組を行う者等との連携に努める。

#### （利用料等）

第 11 条 事業を提供した場合の利用料は、厚生労働大臣が定める基準額とする。

但し、法定代理受領分は利用者を利用料の支払いは求めない。

- 2 通常の事業の実施地域を越えて行う事業に要した交通費は、その実費の支払いを求めることができる。
- 3 通常の事業実施地域を超えた地点から距離 1 k mにつき 1 0 0 円
- 4 前項の費用に掲げる額に係るサービスの提供にあたっては、あらかじめ利用者及びその家族に対し、当該サービスの内容及び利用料の金額に関して説明を行い利用者に同意を得ることとする。

#### （通常の事業の実施地域）

第 12 条 通常の事業の実施地域は、次のとおりとする。

- 1.奈良市
- 2.京都府木津川市（旧木津町、加茂町の区域）

#### （身分証の携行）

第 13 条 事業者は、事業所の介護支援専門員に身分を証明する書類を携行させ、初回訪問時又は利用者若しくはその家族から求められたときはこれを提示する。

#### （個人情報保護）

第 14 条 事業所及び従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持することを厳守する。

- 2 事業所は、従業者が退職した後も、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すことのないよう、必要な措置を講じる。
- 3 事業所は、関係機関、医療機関に対して、利用者に関する情報提供をする場合には、

あらかじめ文書により利用者の同意を得ることとする。

- 4 事業所は、個人情報保護法に則し、個人情報を使用する場合、利用者及びその家族の個人情報の利用目的を公表する。
- 5 事業所は、個人情報の保護に関する基本方針を公表する。

#### (事故発生時の対応)

第 15 条 事業所は、利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合には、応急措置、医療機関への搬送等の措置を講じ、速やかに市町村及び利用者の家族等に連絡するとともに、顛末記録、再発防止対策に務めその対応について協議する。

- 2 事業所は、利用者に対するサービスの提供により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。ただし、事業所及び従業者の責に帰すべからざる事由による場合はこのかぎりではない。

#### (虐待防止に関する事項)

第 16 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(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) 従業者に対し虐待を防止するための定期的な研修の実施
- (4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置

#### (苦情処理)

第 17 条 事業所は、利用者からの苦情に迅速にかつ適切に対応するため、苦情受付窓口を設置する。

- 2 事業所は、提供するサービスに関して、市町村からの文書の提出・提示の求め、又は市町村職員からの質問・照会に応じ、利用者から苦情に関する調査に協力する。
- 3 事業所は、サービスに関する利用者からの苦情に関して、奈良県国民健康保険団体連合会の調査に協力するとともに、奈良県国民健康保険団体連合会からの指導又は助言を得た場合は、それに従い必要な改善を行う。

#### (記録整備及び保存)

第 18 条 事業者は、職員、設備、備品及び会計に関する諸記録の整備を行う。

- 2 事業者は、居宅サービス計画、サービス担当者会議等の記録その他事業の提供に関する記録を整備しておくとともに、その完結日から5年間保存をすることとする。

#### (その他運営にあたっての留意事項)

第 19 条 事業所は、介護支援専門員及びその他の職員の資質の向上を図るための研修の機会を次のとおり設けることとし、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) そのた研修、随時実施

- 2 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は当法人と事業所管理者との協議に基づいて定めるものとする。

#### 付 則

この規程は、平成 11 年 10 月 1 日より施行する。

この規程は、平成 16 年 4 月 1 日より一部改定し施行する。(第 5 条)

この規程は、平成 19 年 6 月 1 日より一部改定し施行する。(第 1 条、第 6 条乃至第 17 条)

この規程は、平成 26 年 4 月 1 日より一部改定し施行する。(第 10 条、第 16 条)

この規程は、平成 30 年 4 月 1 日より一部改定し施行する。(第 10 条乃至第 18 条)

この規程は、平成 30 年 5 月 1 日より一部改定し施行する。(第 4 条)

この規程は、令和 6 年 4 月 1 日より一部改定し施行する。(第 16 条)