

大岡居宅介護支援事業所 運営規程

第1章 事業の目的と運営の方針

(事業の目的)

第1条 社会福祉法人駿河厚生会（以下、「事業者」という。）が開設する大岡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等（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。

(運営の方針)

第2条 事業者は、介護保険法等の主旨に沿って、利用者の意思及び人格を尊重し、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、サービスを行う。

2 サービスの提供に当たっては、常に利用者の立場に立って、特定の種類又は特定の居宅サービス事業者に偏することのないよう、公正中立に行うとともに、市町、地域包括支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、指定介護予防支援事業者及び介護保険施設等と連携を図りながら事業の運営を行う。

(事業所の名称及び所在地)

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 大岡居宅介護支援事業所
- (2) 所在地 静岡県沼津市岡宮1 1 4 7 番地の8

第2章 従業者の職種、員数及び職務の内容

(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、員数及び職務内容は次のとおりとする。

- (1) 管理者 1人（常勤兼務）
事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行う。
- (2) 主任介護支援専門員 1人以上（うち1人は常勤兼務）
介護支援専門員 2人以上（常勤換算）
サービスの提供に当たる。
- (3) 事務職員 1人（常勤）
サービスを効率的に提供するための事務を行う。

第3章 営業日及び営業時間

(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、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月30日から1月3日までを除く。)
- (2) 営業時間 午前8時30分から午後5時30分までとする。
ただし緊急であり、必要と認められた場合はこの限りではない。

第4章 同意及び契約

(内容及び手続きの説明並びに同意及び契約)

第6条 事業者及び従業者は、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、従業者の勤務体制、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て説明を行い、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 事業者は、サービスの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、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間を確認することができる。

第5章 サービスの提供

(居宅介護支援の提供方法及び内容)

第8条 介護支援専門員が提供するサービスの提供方法及び内容は次のとおりとする。

- (1) 居宅サービス計画(以下、この条において「計画」という。)の作成に当たっては、利用者の居宅を訪問し、利用者の心身の状況、住環境、家族の状況などサービスに必要な課題を分析する。
- (2) 利用者、家族の希望並びに利用者について把握した課題に基づき、当該地域における指定居宅サービス等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計画の原案を作成する。
- (3) 介護予防サービス計画の作成にあたって利用者から担当職員に対して複数の指定介護予防サービス事業者等の紹介を求めることや、介護予防サービス計画原案に位置付けた指定介護予防サービス事業者等の説明を求めることが可能であること等につき十分説明を行い、理解を得るものとする。
- (4) サービス担当者会議等を開催し、当該計画の原案について、担当者から専門的な見地から意見を求めるものとする。
- (5) 計画原案の内容については、文書により利用者の同意を得る。
- (6) 計画を作成した際には、当該計画を利用者に交付する。

- (7) 計画作成後も、利用者及び家族、他の事業者等との連携を継続的に行い、利用者の課題充足度について介護サービスの量・質の両面から把握し、必要に応じて計画の見直しや他の事業者等との連絡調整を行う。
- (8) 介護支援専門員の居宅訪問頻度は、月1回以上とする。
- (9) 利用者の相談を受ける場所は、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。
- (10) サービス担当者会議等は、原則として、事業所内の会議室にて実施する。
- (11) 使用する課題分析票の種類は、全社協方式（居宅サービス計画ガイドライン）他提供可能な課題分析票とする。
- (12) 要介護認定に係る援助については、利用者の意思や保険者の委託を踏まえ、適切な時期に行う。
- (13) 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院又は入所を希望する場合には、介護保険施設等への紹介その他の便宜の提供を行う。
- (14) 介護保険施設等から退院、又は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、あらかじめ計画の作成等の援助を行う。

(サービスの取扱い方針)

第9条 事業者及び従業者は、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、適切な居宅介護支援を行う。

- 2 事業者及び従業者は、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 事業者及び従業者は、介護支援専門員等がサービスを提供するに当たっては懇切丁寧を旨とし、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 事業者及び従業者は、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、利用者又はその家族の希望を踏まえつつ、公正中立に行う。
- 5 事業者及び従業者は、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。
- 6 居宅サービス計画に福祉用具貸与及び特定福祉用具販売を位置付ける場合には、サービス担当者会議を開催し、その特性と利用者の心身の状況等を踏まえて、その必要性を検討する。
- 7 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には、指定介護予防支援事業者と当該利用者に係る必要な情報を提供する等の連携を図る。

(通常の事業の実施地域)

第 10 条 通常の事業の実施地域は、沼津市大岡地区、門池地区、第五地区及び金岡地区とする。

(利用料及びその他の費用)

第 11 条 サービスを提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該サービスが法定代理受領サービスであるときは、利用者の負担はないものとする。

- 2 利用者の保険料滞納等により、サービスに係る保険給付金が直接事業者を支払われない場合は、一旦、利用料の全額をお支払いいただき、指定居宅介護支援提供証明書を発行する。
- 3 指定居宅介護支援提供証明書を後日市町の窓口へ提出すると、差額の払戻しを受けることができるものとする。
- 4 事業者は、第 2 項記載の法定代理受領サービスに該当しないサービスを提供した場合には、利用者から支払いを受ける利用料の額と、厚生労働大臣が定める基準により算定した額との間に、不合理な差額が生じないようにする。
- 5 利用者の選定により、通常の事業の実施地域以外の地域の居宅を訪問してサービスを行う場合には、訪問（往復）に要する交通費の実費を徴収する。なお、自動車を使用した場合の交通費は、実施地域の境界から、1 キロメートル当たり 50 円（片道、消費税込み）とする。
- 6 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、事前に文書で説明した上で、支払いに同意する旨の文書に署名捺印を受けるものとする。

(解約料)

第 12 条 利用者の都合により、本契約を解約した場合には、次の解約料を徴収する。

- (1) 契約後、居宅サービス計画の作成段階途中で解約した場合には、要介護度に応じて厚生労働大臣が定める居宅介護支援に係る料金の 50%
- (2) 静岡県国民健康保険団体連合会へ「給付管理票」を提出した後に解約した場合には、解約料は一切かからないものとする。

第 6 章 従業者の服務規律と質の確保

(従業者の服務規律)

第 13 条 従業者は、介護保険関係法令及び諸規則、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。服務に当たっては、常に以下の事項に留意する。

- (1) 利用者に対しては、人権を尊重し、自立支援を旨とし、責任を持って接遇する。
- (2) 常に健康に留意し、明朗な態度を心がける。
- (3) お互いに協力しあい、能率の向上に努力するよう心がける。

(従業者の質の確保)

第 14 条 事業者は、従業者の資質向上を図るため、その研修の機会を確保する。

(個人情報の保護)

第 15 条 事業者及び従業者は、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 事業者は、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 事業者は、サービス担当者会議及び関係機関並びに医療機関等に対して、利用者等に関する情報を提供する場合には、あらかじめ文書により利用者又はその家族の同意を得るものとする。
- 4 事業者は、個人情報の保護に関する規程を作成し、利用者及びその家族の個人情報を使用・提供又は収集する場合には、利用者及びその家族にその利用目的を公表する。

(虐待の防止)

第 16 条 事業者は、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) 虐待の防止のための対策を検討する委員会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) 虐待の防止のための指針を整備する。
- (3) 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施する。
- (4) 上記の措置を適切に実施するための担当者を置く。

第 7 章 その他運営に関する重要事項

(勤務体制等)

第 17 条 事業者は、利用者に対して適切なサービスを提供できるよう、従業者の体制を定める。

- 2 従業者は、身分を証する書類を携行し、訪問時又は必要に応じて提示する。

(記録の整理)

第 18 条 事業者は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備しておくものとする。

- 2 事業者は、利用者に対するサービスの提供に関する諸記録を整備し、その完結の日から 2 年間保存するものとする。

(苦情処理)

第 19 条 事業者は、利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するため、苦情受付窓口の設置や第三者委員を選任するなど必要な措置を講じる。

- 2 事業者は、提供するサービスに関して、市町からの文書の提出・提示の求め、又は市町職員からの質問・照会に応じ、利用者からの苦情に関する調査に協力する。市町からの指導又は助言を得た場合は、それに従い、必要な改善を行い報告する。
- 3 事業者は、サービスに関する利用者からの苦情に関して、静岡県国民健康保険団体

連合会の調査に協力するとともに、同連合会からの指導又は助言を得た場合は、それに従い、必要な改善を行い報告する。

(備え置き)

第 20 条 運営規程の概要、従業員の勤務体制、利用料その他のサービスの選択に資する重要事項は、閲覧可能な形で事務室に備え置く。

(その他)

第 21 条 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、事業者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、平成 11 年 10 月 1 日から施行する。
この規程は、平成 18 年 1 月 24 日から施行する。
この規程は、平成 18 年 4 月 1 日から施行する。
この規程は、平成 20 年 4 月 1 日から施行する。
この規程は、平成 23 年 4 月 1 日から施行する。
この規程は、平成 26 年 3 月 1 日から施行する。
この規程は、平成 29 年 4 月 1 日から施行する。
この規程は、平成 30 年 4 月 1 日から施行する。
この規程は、令和 3 年 7 月 1 日から施行する。
この規程は、令和 4 年 4 月 1 日から施行する。
この規程は、令和 4 年 5 月 1 日から施行する。
この規程は、令和 4 年 12 月 1 日から施行する。