

# 平尾居宅介護支援事業所かもめ 運営規程

## (事業の目的)

第1条 この規程は、医療法人社団かもめが設置する平尾居宅介護支援事業所かもめ（以下「事業所」という。）の職員及び業務管理に関する重要事項を定めることにより、事業所の円滑な運営を図るとともに、介護支援専門員等による指定居宅介護支援事業（以下「事業」という。）の適正な運営及び利用者に対する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。

## (運営の方針)

第2条 事業所は、次の方針に基づき、事業を行う。

- 1 事業は、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われるものとする。
- 3 事業は、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ち、提供される居宅サービス又は介護予防サービス等が特定の種類又は特定の事業者等に不当に偏ることのないよう、公正中立に行うものとする。
- 4 事業の運営にあたっては、関係する市町村、地域包括支援センター及び地域の保険・医療・福祉サービス事業者等との綿密な連携に努めるものとする。
- 5 利用者の人権の擁護、虐待防止等のため、必要な体制の整備とともに、担当職員に対し、研修を実施する等の処置を講ずる。
- 6 事業について、介護保険等関連情報及びその他必要な情報を活用し、質の向上に努め、利用者又はその家族に対し、丁寧かつ理解されやすいように説明する。

## (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 平尾居宅介護支援事業所かもめ
- 2 所在地 東京都稲城市平尾一丁目3番地の3 4 2階

## (職員の職種、員数及び職務の内容)

第4条 事業所に勤務する職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。

職種	資格	常勤(名)	備考
管理者	主任介護支援専門員	1以上	主任介護支援専門員と兼務
介護支援専門員	主任介護支援専門員	1以上	管理者と兼務
	介護支援専門員		
事務員	—		

### 1 管理者

管理者は、主任介護支援専門員の資格を有し、事業所の従業者及び業務の管理を一元的に行う者をいう。法令及び本運営規定を遵守し、事業所の適正な運営を確保するため、次に掲げる業務を行う。

- (1) 従業者の勤務体制の確保及び業務の管理
- (2) 指定居宅介護支援の実施状況の把握及び質の管理
- (3) 関係法令の遵守に関する体制整備
- (4) 苦情処理及び事故発生時の対応の総括
- (5) その他、事業所の運営管理に関する必要な業務

### 2 主任介護支援専門員

主任介護支援専門員は、介護保険法第7条第5項に規定する介護支援専門員であって、厚生労働省の定める主任介護支援専門員研修を修了した者をいう。事業所における介護支援専門員の中核を担い、次に掲げる業務を行う。

- (1) 他の介護支援専門員に対する指導及び助言

- (2) 困難事例への対応に関する支援
- (3) 地域包括支援センターその他関係機関との連携及び調整
- (4) ケアマネジメントの質の向上に関する取組の推進
- (5) その他、管理者の指示に基づく必要な業務

### 3 介護支援専門員

介護支援専門員は、介護保険法第7条第5項に規定する介護支援専門員であって、都道府県知事の登録を受けた者をいう。利用者の心身の状況、その置かれている環境及び本人・家族の意向を踏まえ、次に掲げる業務を行う。

- (1) 居宅サービス計画（ケアプラン）の作成
- (2) サービス担当者会議の開催
- (3) 居宅サービス事業者等との連絡調整
- (4) モニタリングの実施及び評価
- (5) 給付管理業務
- (6) その他、指定居宅介護支援の提供に必要な業務

### 4 事務員

事務員は、事業所の円滑な運営を補助するため、次に掲げる業務を行う。

- (1) 請求業務及び給付管理補助業務
- (2) 各種記録及び書類の整理・保管
- (3) 電話・来客対応
- (4) その他、管理者の指示に基づく事務業務

## (内容及び手続きの説明及び同意)

### 第5条

主任介護支援専門員及び介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案を利用者及び家族（以下「利用者等」という。）に交付・説明し、利用者の同意を得るとともに、作成した居宅サービス計画を利用者及び居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業者の担当者に交付する。

## (営業日及び営業時間)

第6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・火・水・金・土（祝日を除く）  
ただし、年末年始（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。
- 3 緊急対応 営業時間外は留守番電話対応とする。翌営業日以降に折り返し連絡をする。
- 4 相談等対応 指定居宅介護支援事業等に関する相談・要望・苦情等については、窓口を設置し対応する。

## (指定居宅介護支援の提供方法)

第7条 指定居宅介護支援の提供方法は次のとおりとする。

- 1 管理者は、主任居宅介護支援専門員及び介護支援専門員に、居宅サービス計画（ケアプラン）の作成その他居宅介護支援に関する業務を担当させるものとする。
- 2 相談、苦情への対応及びサービス担当者会議の開催等に当たっては、利用者及びその家族の個人情報の保護に配慮し、あらかじめ管理者が指定する場所において実施するものとする。
  - (1) 前項の規定にかかわらず、利用者又はその家族の同意を得た場合には、テレビ電話装置その他の情報通信機器（以下「テレビ電話装置等」という。）を活用して実施することができる。
- 3 主任居宅介護支援専門員及び介護支援専門員は、居宅サービス計画に基づくサービスの実施状況の把握（以下「モニタリング」という。）に当たり、少なくとも月1回、利用者の居宅を訪問し、利用者とは面接するものとする。なお、必要に応じて随時訪問を行う。
  - (1) 前項の規定にかかわらず、次の各号に掲げる要件のいずれも満たす場合には、少なくとも2月に1回、利用者の居宅を訪問し、利用者とは面接することとし、居宅を訪問しない月においては、テレビ電話装置等を活用したモニタリングを行うこ

とができる。

- 一 利用者の同意を得ていること。
- 二 サービス担当者会議等において、次に掲げる事項について、主治の医師、担当者その他の関係者の合意を得ていること。
  - ア 利用者の心身の状況が安定していること。
  - イ 利用者がテレビ電話装置等を活用して意思疎通を行うことができること。
  - ウ 主任居宅介護支援専門員及び介護支援専門員が、テレビ電話装置等を活用したモニタリングでは把握することができない情報について、担当者から提供を受ける体制が確保されていること。

#### (指定居宅介護支援の内容)

第8条 指定居宅介護支援の内容は次の各号とする。

- 1 居宅サービス計画の作成
- 2 指定居宅サービス事業者等との連絡調整
- 3 居宅サービス計画の変更
- 4 給付管理
- 5 被保険者資格及び要介護認定等の確認及び要介護認定等への協力
- 6 居宅サービス計画等の書類の交付
- 7 介護保険施設への入院（所）又は退院（所）
- 8 その他目的達成に必要な業務

#### (指定居宅介護支援の利用料等)

第9条 事業の実施に伴う利用料の支払い方法等は次のとおりとする。なお、介護支援専門員は、利用者等に対して指定居宅サービス事業者が提供するサービスの報酬額と利用料について説明する。

- 1 指定居宅介護支援を提供した場合の利用料の額は、介護報酬の告示上の額とし、法定代理受領の場合、利用者からは利用料を徴収しない。
- 2 法定代理受領が利用できない等の理由により、利用者指定居宅介護支援の提供に伴う利用料の支払いが発生する場合は、利用者等に対して事前に文書で説明し、支払い同意書の提出を求める。
- 3 第10条に定める通常の事業実施地域以外の地域の居宅を訪問して事業を行う場合で、交通費の実費相当額を請求するときは、利用者等に対して事前に文書で説明し、支払い同意書の提出を求める。
- 4 次条に定める通常の事業の実施地域を越えて事業を行なった場合の交通費については、次の基準により算定した額を実費として徴収する。
  - (1) 次条に定める通常の事業の実施地域を越えた場合の交通費は居宅介護支援1回あたり500円（税抜）を徴収する。

※消費税相当額については、請求時点において適用される税率により算出し、上記金額とは別に請求するものとする。
  - (2) 前項に定めるその他の費用については、あらかじめ利用者またはその家族に対して説明を行い、文書により同意を得るものとする。

#### (通常の事業の実施地域)

第10条 通常の事業実施地域は東京都稲城市、神奈川県川崎市麻生区の一部（片平、栗木、栗木台、栗平、黒川、南黒川、五力田、白鳥、はるひ野、古沢、万福寺、千代ヶ丘、金程、細山、向原、多摩美、高石1丁目～3丁目まで）とする。

#### (サービス提供拒否の禁止)

第11条 事業所は、正当な理由なく指定居宅介護支援の提供を拒まない。ただし、通常の事業実施地域などを勘案し、利用申込者に対する適切な指定居宅介護支援の提供が困難と認められた場合は、他の指定居宅介護支援事業者を紹介するなどの必要な措置を講じる。

#### (掲 示)

第12条

- 1 管理者は事業所の見やすい場所に、運営規程の概要、介護支援専門員の勤務の体制その他の利用申込者等のサービスの選択に資すると認められる重要事項（以下、この条において「重要事項」という。）を掲示、もしくは事業所に備え付け、かつ、これをいつでも関係者が自由に閲覧できるようにする。

2 事業所は重要事項をウェブサイトに掲載する。

#### (苦情対応)

##### 第13条

- 1 事業所は、利用者に提供した指定居宅介護支援又は事業所が居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス等に対する利用者等からの苦情に迅速かつ適切に対応する。
- 2 事業所は、前項の苦情の内容等について記録し、当該利用者の契約終了の日から5年間保存する。
- 3 事業所は、利用者に提供した指定居宅介護支援に関し、介護保険法第23条の規定により市区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及び当該市区町村の職員からの質問若しくは照会に応じるとともに、及び利用者からの苦情に関して市区町村が行う調査に協力する。また、市区町村から指導又は助言を受けた場合においては、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、市区町村からの求めがあった場合に、前項の改善の内容を市区町村に報告する。
- 5 事業所は、居宅サービス計画に位置付けた介護保険法第41条第1項に規定する指定居宅サービスに対する苦情の国民健康保険団体連合会（以下「国保連」という。）への申立てに関して、利用者に対し必要な援助を行う。
- 6 事業所は、指定居宅介護支援等に対する利用者からの苦情に関して、国保連が行う介護保険法第176条第1項第3号の調査に協力するとともに、事業所が提供した指定居宅介護支援に関して国保連から同号の指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行う。
- 7 事業所は、国保連からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を国保連に報告する。

#### (事故処理)

##### 第14条

- 1 主任居宅介護支援専門員及び介護支援専門員は、利用者に対する事業の提供により事故が発生した場合、速やかに市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じ、管理者に報告しなければならない。
- 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し、当該利用者の契約終了の日から5年間保存する。
- 3 事業所は、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。

#### (虐待の防止のための措置に関する事項)

第15条 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、以下の措置を講じる。

- 1 虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用可能）を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に十分に周知する。
- 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 前三号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。
- 5 第一号に規定する委員会は、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。

#### (身体拘束等適正化推進のための措置)

##### 第16条

- 1 事業所は、居宅介護支援の提供に当たっては、当該利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下（身体拘束等）という。）を行わない。
- 2 前項の身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録し、当該利用者の契約終了の日から5年間保存する。

#### (ハラスメント防止のための措置)

##### 第17条

- 1 事業所は、職場におけるハラスメント及び利用者又はその家族からの著しい迷惑行為を防止するため、基本方針の策定、相談体制の整備、研修の実施その他必要な措置を講ずるものとする。
- 2 ハラスメント事案が発生した場合には、迅速かつ適切に対応し、再発防止に努めるものとする。

#### (業務継続計画の策定等)

##### 第18条

- 1 事業所は、感染症又は非常災害の発生時においても指定居宅介護支援を継続的に提供できるよう、業務継続計画を策定し、必要な措置を講ずるものとする。
- 2 従業者に対し当該計画を周知するとともに、必要な研修及び訓練を実施する。
- 3 業務継続計画は定期的に見直し、必要に応じて変更する。

#### (感染症の予防及びまん延の防止のための措置)

##### 第19条

- 1 事業所は、感染症の予防及びまん延の防止のため、必要な体制を整備し、対策を講ずるものとする。
- 2 感染症対策を検討する委員会をおおむね6月に1回以上開催し、その結果を従業者に周知する。
- 3 感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備する。
- 4 従業者に対し、感染症対策に関する研修及び訓練を定期的実施する。

#### (秘密の保護)

##### 第20条

- 1 従業者は、正当な理由なく、その業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を漏らしてはならない。また、その職を退いた後も同様とする。
- 2 管理者は、従業者であった者が、正当な理由なく、その業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を漏らすことのないよう、就業規則及び服務規定等において秘密保持義務を明確に定め、周知徹底その他必要な措置を講じる。
- 3 事業者は、サービス担当者会議、その他の場において、利用者及びその家族の個人情報を用いる場合には、あらかじめ文書により当該利用者及びその家族の同意を得るものとする。
- 4 本条の規定に基づく個人情報の取扱いについては、個人情報の保護に関する法律、その他関係法令を遵守し、適切に管理するものとする。

#### (その他運営についての留意事項)

##### 第21条

事業所は、社会的使命を充分認識し、職員の資質向上を図るために次に掲げる研修の機会を設け、また、業務体制を整備するものとする。

- (1) 採用後3ヶ月以内の初任研修
- (2) 年6回以上の業務研修

#### 附 則

この規程は、令和8年5月1日から施行する。