

高齢者在宅サービスセンターみずほ  
指定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、社会福祉法人常盤会が運営する高齢者在宅サービスセンターみずほ（以下「事業所」という。）が行う居宅介護支援事業及び介護予防支援事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために、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、要介護状態又は、要支援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することを目的とする。

(事業の運営方針)

- 第2条 指定居宅介護支援においては、要介護度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出来るように配慮したものとする。
- 2 事業所の介護支援専門員は、必要に応じて要介護認定に係る訪問調査を実施する。
  - 3 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。
  - 4 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る事の無いよう公正中立に行う。
  - 5 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、他の居宅介護支援事業所、介護保険施設等との連携に努める。
  - 6 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待防止等の為、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。
  - 7 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。

(事業の運営)

第3条 指定居宅介護支援の提供に当たっては、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。

(事業所の名称及び所在地)

第4条 事業所の名称及び所在地は次のとおりとする。

- (1) 名称 高齢者在宅サービスセンターみずほ
- (2) 所在地 東京都西多摩郡瑞穂町箱根ヶ崎 922 番地 1

(従事者の職種、員数及び職務の内容)

第5条 事業所に勤務する従事者の職種、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 介護支援専門員と兼務)

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 3名以上 (うち1名管理者と兼務)

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、居宅サービスまた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。

(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 月曜日から土曜日、祝日を含む(12月29日から1月3日を除く)

(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) 上記の営業日、営業時間のほか、電話等により24時間常時連絡が可能な体制とする。

(指定居宅介護支援等の提供方法、内容)

第7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を受ける場所は利用者の居宅若しくは利用者の指定する場所又は当事業所内の相談室とする。

(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 課題分析の実施にあたっては、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出来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 使用する課題分析表の種類は厚生労働省の課題分析標準項目とする。

(3) 居宅サービス計画原案の作成

利用者及び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留意点など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、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、利用者は複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するよう求めることができること等につき説明を行い、理解を得るものとする。

加えて、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、前6月間に事業所において作成された居宅サービス計画の総数のうちに、訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護（以下、その号において「訪問介護等」という。）がそれぞれ位置付けられた居宅サービス計画の数が占める割合及び前6月間に事業所において作成された居宅サービス計画に位置付けられた訪問介護等ごとの回数の中に同一の指定居宅サービス事業所又は指定地域密着型サービス事業所によって提供されたものが占める割合につき説明を行い、理解を得るよう努めるものとする。

(4) サービス担当者会議の実施

居宅サービス計画原案に位置付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。テレビ電話装置その他の情報通信機器（以下「テレビ電話装置など」という）を活用して行う時は、利用者又はその家族（以下この号において「利用者等」という）が参加する場合にあたってはテレビ電話装置などの活用について当該利用者等の同意を得なければならない。

(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との連携

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（モニタリング）

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い、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便宜の提供を行うものとする。

(8) 居宅サービス実施後における介護支援専門員の訪問頻度は月に1回以上とし、必要に応じて随時訪問するものとします。但し、次に掲げる要件ア・イを満たす場合は、少なくとも2月に1回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接する事、また、利用者の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事を可能とします。

ア、 利用者の同意を得ること

イ、 サービス担当者会議などにおいて、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事

① 利用者の心身の状況が安定している事

② 利用者がテレビ電話装置などを活用して意思疎通できること

- ③ 介護支援専門員がテレビ電話装置などを活用したモニタリングでは把握できない情報について、担当者から提供を受けること
- (9) 地域ケア会議における関係者間の情報共有  
地域ケア会議において、個別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こととする

(指定居宅介護支援の利用料など)

第8条 居宅介護支援における法定代理受領以外の利用料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 法廷受領以外の利用料の支払いを受けた時は、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対して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超えて行う事業に要する交通費は、その実費を徴収する。なお自動車を使用した場合の交通費は次の額とする

通常の事業の実施地域を越えて片道概ね1km以上の場合、1kmにつき100円。

4 前3項の利用料などの支払いを受けた時、利用者又はその家族に対し、利用料とその他の利用料(個別の費用ごとに区分した物)について記載した領収書を交付する。

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、当該サービス内容及び費用に関し事前に文書で説明した上で、その内容及び支払いに同意する旨の文書に署名(記名押印)を受けるものとする。

(通常の事業の実施地域)

第9条 通常の事業の実施地域は、瑞穂町、羽村市、武蔵村山市、青梅市、福生市、入間市の区域とする。

(事故発生時の対応)

第10条 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取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。

(苦情・ハラスメント処理)

第11条 事業所は、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付けた指定居宅サービスに関する利用者又はその家族等からの苦情・ハラスメント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職員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。

#### (個人情報保護)

第12条 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した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いの為のガイダンス」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。

#### (虐待防止に関する事項)

第13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じるものとする。

(1) 虐待の防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置などを活用して行う事が出来るものとする。)を定期的開催するとともに、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) 上記措置を適切に実施するための担当者を置く。

- 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、これを市町村に通報するものとする。

#### (身体拘束の禁止)

#### 第14条

事業所は、サービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用者の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他の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 事業所は、やむを得ず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その他必要な事項を記録する。

- 3 事業所は、身体拘束等の適正化を図る為、次に掲げる措置を講ずる。

(1) 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会(テレビ電話措置等を活用して行うことができるものとする。)を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。

(2) 身体拘束等の適正化のための指針を整備する。

従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施する

(事業継続計画の策定等)

第15条 事業継続計画（BCP）の策定等にあたって、感染症や災害が発生した場合でも、利用者が継続して指定居宅介護支援の提供を受けられるよう、業務継続計画を策定するとともに、その計画に従い必要な研修及び訓練を実施するものとする。

- 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

(衛生管理等)

第16条 事業所は、事業所において感染症が発生し、又は蔓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) 事業所における感染症の予防及び蔓延の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置などを活用して行う事が出来るものとする）を概ね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、介護支援専門員に周知徹底を図る。
- (2) 事業所における感染症の予防及び蔓延防止のための指針を整備する
- (3) 事業所において介護支援専門員に対し、感染症の予防及び蔓延防止のための研修及び訓練を定期的実施する。

(その他の運営についての留意事項)

第17条 事業所は、介護支援専門員の質の評価を行い、常にその改善を図る事とし、業務の勤務体制についても検証、整備する。

- 2 事業所は従業員の質的向上を図る為に研修の機会を次のとおり設けるものとする
  - (1) 採用時研修は採用後2ヶ月以内に行う。
  - (2) 利用者のプライバシーの保護の取り組みに関する研修は年1回以上行う。
  - (3) 虐待防止に関する研修は年1回以上行う。
  - (4) 権利擁護に関する研修は年1回以上行う。
  - (5) 認知症ケアに関する研修は年1回以上行う。
  - (6) 感染症に関する研修は年1回以上行う。
  - (7) 従業者を対象とした倫理及び法令遵守に関する研修は1回以上行う。
- 3 従事者は、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 事業所は従事者であった者に、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、従業者で亡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者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 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、社会福祉法人常盤会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20年4月1日から施行する。

1. 平成21年4月1日一部改正
2. 平成27年4月1日一部改正
3. 平成28年4月1日一部改正
4. 平成30年4月1日一部改正
5. 令和元年10月1日一部改正
6. 令和3年5月1日一部改正
7. 令和4年9月1日一部改正
8. 令和6年4月1日一部改正
9. 令和7年4月1日一部改正