

# 平和会 在宅支援センターひなたぼっこ

## 指定居宅介護支援事業所 運営規程

### (事業の目的)

第1条 医療法人 平和会（社団）（以下「運営法人」という）が開設する平和会在宅支援センターひなたぼっこ（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）の適切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、事業所の介護支援専門員が要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とする。

### (運営の方針)

第2条 当事業所は、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、その利用者が可能な限りその居宅において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利用者の立場にたった援助を行うものとする。

2 事業の実施にあたっては、利用者の意思及び人格を尊重し、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中立公正な立場でサービスを調整する。

3 事業の実施にあたっては、地域との結びつきを重視し、市町村、地域包括支援センター、老人介護支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、指定介護予防支援事業者、指定居宅サービス等事業者、介護保険施設、指定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り組みを行う者等と密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努める。

### (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。

- 一 名称 平和会 在宅支援センターひなたぼっこ
- 二 所在地 横浜市鶴見区東寺尾中台30番地2号

### (職員の職種、員数及び職務内容)

第4条 事業所に勤務する職員の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

- 一 管理者 1名（常勤兼務）  
管理者は、事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに自らも指定居宅介護支援にあたる。
- 二 介護支援専門員 2名（常勤兼務1名、常勤専従1名）  
介護支援専門員は、第6条の内容に基づいて指定居宅介護支援の提供にあたる。

### (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。

- 一 営業日 : 月曜日から土曜日までとする。  
ただし、祝日及び年末年始（12月30日から1月4日まで）  
及び創立記念日（4月25日午後）を除く。
- 二 営業時間 : 月曜日から金曜日 9時から17時まで  
土曜日 9時から12時30分までとする。

（指定居宅介護支援事業の提供方法、内容及び利用料等）

第6条 指定居宅介護支援の提供方法は次のとおりとする。

- 一 課題の分析について使用する課題分析の方法はフローチャート方式を用いる。
- 二 指定居宅介護支援の提供に当たっては、利用者の自宅又は事業所の相談室において、利用者及びその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいよう説明を行うとともに、相談に応じる。

2 指定居宅介護支援の内容は次のとおりとする。

- 一 利用者による居宅サービスの選択に資するよう、当該地域における指定居宅サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料等の情報を利用者及びその家族に提供する。
- 二 利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接し、課題分析により利用者が自立した日常生活を営むことができるように支援する上で解決すべき課題を把握する。
- 三 利用者及び家族の生活に対する意向、総合的な援助の方針、生活全般の解決すべき課題、提供されるサービスの目標及びその達成時期、サービスの種類、内容及び利用料並びにサービス提供する上での留意事項等を記載した居宅サービス計画の原案を作成する。
- 四 サービス担当者会議の開催により、利用者の状況等に関する情報を担当者と共有するとともに、当該居宅サービス計画の原案の内容について、担当者から専門的な見地からの意見を求める。
- 五 居宅サービス計画の原案の内容について利用者及びその家族に対し説明し、文書により利用者の同意を得て、居宅サービス計画とする。
- 六 当該居宅サービス計画に関し利用者の同意を得た上で、サービス事業者等との連絡調整その他の便宜の提供をする。
- 七 当該居宅サービス計画を利用者及びサービス事業者に交付する。
- 八 適切な保健医療サービス及び福祉サービスが総合的かつ効率的に提供された場合においても、利用者が介護保険施設等への入所等を希望した場合は、介護保険施設等への紹介その他便宜を提供する。又、介護保険施設等から退所等を行う場合には居宅への移行がスムーズに行われるよう連絡調整を行う。
- 九 介護支援専門員は、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、少なくとも1月に1回利用者の居宅を訪問し、居宅サービス計画の実施状況を把握（以下「モニタリング」という）する。モニタリングの結果についてはその都度記録する

3 指定居宅介護支援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する。  
ただし、当該指定居宅介護支援が法定代理受領サービスであるときは、利用者負担はない。

4 次条の通常の事業の実施地域を越えて行う指定居宅介護支援事に要した交通費は、通常の事業の実施地域を越えた所から公共交通機関を利用した実費を徴収する。

なお、自動車を利用した場合の交通費は次の額を徴収する。

通常の事業の実施地域を越えた所から、片道分1キロメートルあたり100円

交通費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をした上で、支払に同意する旨の文書に署名（記名押印）を受ける。

（通常の事業の実施地域）

第7条 通常の事業の実施地域は、鶴見区内とする。

（緊急時等における対応方法）

第8条 介護支援専門員等は居宅介護支援を実施中に、利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは速やかに主治医に連絡する等の措置を講ずるとともに、管理者に報告する。

（相談・苦情対応）

第9条 当事業所は、利用者からの相談、苦情等に対する窓口を設置し、自ら提供した居宅介護支援又は居宅サービス計画に位置づけた指定居宅サービス等に関する利用者の要望、苦情等に対し、迅速に対応する。

（事故発生時の対応）

第10条 当事業所は、利用者に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。

2 当事業所は、前項の事故及びその事故に際してとった処置について記録する。

3 当事業所は、利用者に賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を適正に行う。

（虐待の防止）

第11条 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次に掲げる措置を講じる。

一 事業所における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こと。

二 事業所における虐待の防止のための指針を整備すること。

三 事業所において、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こと。

四 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

（身体的拘束の禁止）

第12条 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、身体的拘束等を行ってはならない。

2 身体的拘束を行う場合には、事前に、利用者又はその家族に、身体的拘束等の態様等を説明しなければならない。

- 3 身体的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することを義務付ける。

(その他運営についての留意事項)

第13条 事業所は、従業員の質的向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるものとし、又、業務体制を整備する。

- 一 採用時研修 採用後6か月以内
- 二 継続研修 年2回

- 2 従業員は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。
- 3 従業員であった者に業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を保持させるため、従業員でなくなった後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を、従業員との雇用契約の内容とする。
- 4 この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項は運営法人と事業所の管理者との協議に基づいて別途定める。

#### 附則

この規程は、平成22年9月1日から施行する

- |    |       |        |    |
|----|-------|--------|----|
| 改訂 | 平成22年 | 12月    | 1日 |
| 改訂 | 平成23年 | 6月     | 1日 |
| 改訂 | 平成23年 | 10月    | 1日 |
| 改訂 | 平成24年 | 4月     | 1日 |
| 改訂 | 平成25年 | 5月15日  |    |
| 改訂 | 令和2年  | 3月     | 1日 |
| 改訂 | 令和3年  | 1月     | 1日 |
| 改訂 | 令和5年  | 11月27日 |    |
| 改訂 | 令和6年  | 4月     | 1日 |

## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	平和会 在宅支援センターひなたぼっこ
申請するサービス種類	居宅介護支援

### 措 置 の 概 要

#### 1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

- ① 相談・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置いている。  
また、担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに、担当者に必ず引き継いでいる。
- ② （電話番号） 045-570-5450 （FAX番号） 045-581-2239
- ③ （担当者） 管理者 竹内 あかね

#### 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ① 苦情があった場合は、ただちに担当者が相手方に電話等により連絡を取り、又は直接訪問するなどして詳しい事情を聞くとともに、担当介護支援専門員に事情を確認する。
- ② 担当者が、必要であると判断した場合は、管理者まで含めて検討会議を行う。
- ③ 検討の結果、迅速に具体的な対応をする（利用者に謝罪に行くなど）。
- ④ 記録を台帳に保管し、再発を防ぐために役立てる。

#### 3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

- ① 苦情があった場合は、事業所の管理者に電話等により連絡を取り、又は直接訪問するなどして苦情内容の事実確認をし、詳しい情報の把握を迅速に行い、記録し共同で対応を行う。
- ② 利用者の立場を考慮しながら事業所側の責任者に事実関係の特定を慎重に行う。
- ③ 苦情内容については、サービス担当者会議等での報告を行い再発防止に役立てるため対応方針を協議し、記録する。
- ④ 苦情内容について改善されない場合は、利用者の意向を踏まえ他の事業所等の紹介を行う。

#### 4 その他参考事項

- ① 毎日朝礼で前日発生した事項について確認し、情報共有する。
- ② 連絡帳で情報の共有をする。
- ③ 介護支援専門員、事務員に対する研修を毎月1回行い、ヒヤリ・ハットなど事例検討を行う。

## 関係市町村並びに他の保健医療・福祉サービスの提供主体との連携内容

事業所又は施設名	平和会 在宅支援センターひなたぼっこ
申請するサービス種類	居宅介護支援

### 措 置 の 概 要

#### 1 関係市町村等との連携の内容

- (1) サービス提供前の受給資格の確認について  
指定居宅介護支援の提供を求められた場合、利用申込者の提示する介護保険被保険者証によって、被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定等の有効期間を確認する。  
要介護認定を受けていない利用申込者については、当該利用申込者の意思を踏まえて、速やかに当該申請が行えるよう必要な援助を行う。
- (2) 居宅サービス計画の作成について  
居宅サービス計画の作成、または変更にあたっては、利用者の日常生活全般を支援する観点から、関係市町村とは常に連携を取り、計画的に指定居宅サービス等の利用が行われるように努める。
- (3) 利用者に関する通知  
指定居宅介護支援を受けている利用者が、偽りその他の不正行為によって保険給付を受けたり、正当な理由無しにサービスの利用に関する指示に従わないこと等により、要介護状態の程度を増進させたと認められるときには、関係市町村に通知する。
- (4) 事故発生時の対応  
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、速やかに関係市町村、利用者の家族及び関係者に連絡し、必要な措置を講ずる。  
また、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。

#### 2 他の保健医療・福祉サービス提供主体等との連携内容について

- (1) サービス提供困難時の対応について  
当該事業所の通常の事業の実施地域等を勘案し、利用申込者に対し自ら適切な指定居宅介護支援を提供することが困難であると認めた場合、他の指定居宅介護支援事業者の紹介その他の必要な支援を行う。
- (2) 指定居宅サービス事業者との連携について  
サービス計画作成後における利用者の状況の変化に迅速に対応した居宅サービス計画の変更ができるように定期的な担当者会議を中心に各事業者との連絡を密に行う。  
利用者の主治医から指示がある場合は、主治医の意見を取り入れたサービス提供を行う。
- (3) 介護保険施設等との連携について  
在宅での生活が困難になったときは病院・施設の紹介や、入院・入所する利用者の移行がスムーズに行われるよう連絡調整を行う。在宅での生活が可能になったときの病院・施設から、退院・退所する利用者の移行についても同様とする。
- (4) 事故発生時の対応  
事故が発生したとき、又は指定居宅サービス事業者から事故報告を受けた場合、会議等により状況の把握に努める。