

# 指定居宅介護支援事業所の運営規程

社会医療法人 同心会 西条中央病院

令和6年10月1日  
西条中央病院指定居宅介護支援事業所

## 運営規程

(事業の目的)

### 第1条

指定居宅介護支援事業者は、要介護者等が可能な限り居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むのに必要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ることを目的とする。

(運営の方針)

### 第2条

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サービスが特定の種類、特定の事業者に不当に偏することのないよう公正中立に行うとともに事業の運営に当たっては、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、介護保険施設等との連携に努め支援することを目的とする。

(事業の名称)

### 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 西条中央病院指定居宅介護支援事業所
2. 所在地 愛媛県西条市朔日市804番地

(職種、員数、職務内容)

### 第4条

事業所の職員及び員数は次のとおりとする。

1. 管理者 介護支援専門員 1名

管理者は事業所の総括責任者であり、職員の指導監督、関係機関との連携をはかり、適切な事業の運営に当たるとともに、自らも介護支援専門員の職務を担当する。

2. 介護支援専門員 常勤 3名以上 (内1名は、管理者と兼務)

(営業日及び営業時間)

### 第5条

事業所の営業日および営業時間は社会医療法人同心会の就業規則に準ずるものとする。

- ① 営業日 次の日を除く日とする。  
日曜日、国民の祝日、年末年始(12月30日～1月3日)、  
盆(8月16日)、地方祭(10月16日)、毎月第1、3、5土曜日
- ② 営業時間 午前8時30分から午後5時15分までとする。  
但し、第2、4の水、土曜日は午後1時00分までとする。
- ③ 電話等により、24時間連絡が可能な体制にする。

(事業の提供方法、内容、利用料等)

## 第6条

1. 事業の提供方法は次のとおりとする。
  - 一. 利用者の相談を受ける場所  
西条中央病院指定居宅介護支援事業所及び利用者宅その他必要と認められる場所において行う。
  - 二. 課題分析、書式化されたアセスメント方式を使用とする。
  - 三. サービス担当者会議の場所  
西条中央病院指定居宅介護支援事業所又は、利用者宅その他必要と認められる場所において開催する。
2. 居宅サービス計画の作成に関する業務を担当する。
3. 当該地域における指定居宅サービス業者等に関するサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者又は家族に対して提供し、サービスの選択を求めるものとする。
4. 居宅サービス計画に当たっては、適切な方法により、利用者の有する能力、既に受けている指定居宅サービス等の環境の評価を通じて現に抱えている問題点を明らかにし、自立した日常生活が出来るように支援する上で解決すべき課題を把握する。
5. 前号に規定する課題の把握に当たっては、居宅を最低でも月1回以上訪問し、月に1回のモニタリングを利用者及びその家族に面接して行う。この場合面接の趣旨を利用者及びその家族に対して十分に説明し、理解を得る。
6. 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サービスの目標及び達成時期、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。
7. 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、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ものとする。
8. サービス計画の原案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、その種類、内容、利用料等について説明し、文書により利用者の同意を得る。
9. 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、実施状況の把握を行うとともに利用者について解決すべき課題の把握を行い、必要に応じて計画の変更、指定居宅サービス事業者との連絡調整その他の便宜の提供を行う。
10. 利用者が居宅において日常生活を営むことが困難となったと認める場合又は介護保険施設への入院入所を希望する場合には、紹介その他の便宜の提供を行う。
11. 介護保険施設等から退院退所しようとする要介護者等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出来るよう、あらかじめ、居宅介護サービス計画の作成等の援助を行う。
12. 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医の意見を求める。
13. 居宅サービス計画に訪問看護、通所リハビリテーション等の医療サービスを位置付ける場合にあつては、当該医療サービスに係る主治医の指示がある場合に限りこれを行うものとし、医療サービス以外の指定居宅サービス等を位置付ける場合にあつては、当該指定居宅サービス等に係る主治医の医学的観点からの留意事項が示されているときは、当該留意点を尊重してこれを行う。

14. 利用者が提示する被保険者証に居宅サービスの種類についての記載がある場合には、利用者にその趣旨を説明し、理解を得た上で、その内容に沿って居宅サービス計画を作成する。
15. 居宅サービス計画の作成又は変更に当たっては、利用者の自立した日常生活の支援を効果的に行うため、原則として特定の時期に偏ることなく、計画的に指定居宅サービス等の利用が行われるようにする。
16. 居宅サービス計画の作成又は変更に当たっては、利用者の自立した日常生活全般を支援する観点から、介護給付等対象サービス以外の保健医療サービス又は福祉サービス、当該地域の住民による自発的な活動によるサービス等の利用も含めて居宅サービス計画上に位置付けるよう努める。
17. 指定居宅介護支援の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法について、理解しやすいように説明を行う。
18. 地域ケア会議において、個別のケアマネジメントの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。
19. 居宅サービス計画と個別サービス計画との連動性を高め、居宅介護支援事業者とサービス提供事業者の意識の共有を図るため、居宅サービス計画を交付した時には、個別サービス計画の提出を求める。
20. 介護支援専門員実務研修における実習受け入れに協力及び協力体制を確保するように努める。

## 第7条

事業の内容は次のとおりとする。

1. 指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ利用申込み者の選択に資すると認められる重要事項を記した文書を交付して説明を行い、利用者の同意を得る。
2. 居宅サービス計画が利用者の希望を基礎として作成されたものであること等につき説明を行い、理解を得る。
3. 指定居宅介護支援の提供を求められた場合は、提示する被保険者証により、被保険者資格、要介護認定又は経過的要介護の有無及びその有効期間を確認する。
4. 指定居宅介護支援の提供の開始に際し、要介護認定等を受けていない利用者申込みについては、その申請が行われているか否かを確認し、当該利用申込み者の意思を踏まえて速やかに申請が行われるよう、必要な援助を行う。
5. 介護支援専門員に身分を証する書類を携行させ、初回訪問時又は利用者から求められる時は、提示すべき旨を指導する。

## 第8条

利用料等は次のとおりとする。

1. 利用料の額は、厚生大臣が定める基準によるものとする。

(通常の事業の実施地域)

## 第9条

1. 通常の事業の実施地域は、西条市とする。利用者の選定により通常の実施地域以外の居宅を訪問して、居宅介護支援を行う場合は、それに要した交通費は、実費を徴収する。
  - 一. 通常の事業の実施地域を超えて行う居宅介護支援に要した交通費は、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収する。

(ア) 実施地域を超えて片道おおむね 5 k m未満	一回につき	500 円
(イ) 実施地域を超えて片道おおむね 5 k m以上 10 k m未満	一回につき	1,000 円
(ウ) 実施地域を超えて片道おおむね 10 k m以上	一回につき	2,000 円
2. 前項の費用の支払を受ける場合には、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に同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けることとする。

(記録の整備)

## 第10条

1. 事業所は、次の諸記録その他重要な帳簿を整備する。
  - 一. 居宅介護支援基準第14条に基づく法定代理受領サービスに係る報告に関する重要関係書類
  - 二. 居宅サービス計画、サービス担当者会議等の記録その他のサービス担当者会議等の記録その他のサービス提供に関する記録
2. 前項の書類は、その完結の日から5年間保存しなければならない。

(事故発生時の対応)

## 第11条

1. 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い必要な措置を講じる。
2. 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には、損害賠償を速やかに行う。

(苦情・ハラスメント処理)

## 第12条

1. 事業所は提供した指定居宅介護支援又は自ら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又はそのご家族等からの苦情・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おこなう文書その他の物件の提出若しくは掲示の求め又は当該市町村の従業者からの質問若しくは照会に応じ、及び市町村がおこなう調査に協力するとともに市町村から指導または助言を受けた場合は、当該指導または助言に従って必要な改善をおこなうものとする。
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おこなう調査に協力するとともに、指導または助言を受けた場合は、必要な改善をおこなうものとする。

(個人情報保護)

第13条

1. 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ためのガイドンス」を遵守し適切な取り扱いに努める。
2. 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使用しないものとし、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14条

利用者の人権の擁護・虐待等の防止のための次の措置を講ずるものとする。

1. 虐待を防止するための従事者に対する研修の実施
2. 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
3. その他 虐待防止のために必要な措置
4. 事業者はサービス提供中に、当該事業所又は養護者（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。

(その他運営に関する重要事項)

第15条

1. 指定居宅介護支援事業の提供に当たっては、社会的使命を十分に認識し、職員の質の向上を図り利用者の快適な在宅療養が保証出来るように努める。
  - 一. 採用時研修 採用後3ヶ月以内
  - 二. 継続研修 年4回
2. 指定居宅介護支援事業者は、介護支援専門員その他の従業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、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を雇用契約の内容とする。
3. 提示及び広告
  - 一. 事業所は、この規程の概要、職員の勤務体制、利用料の額その他利用者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を閲覧可能な形で事業所内に備え付ける。
  - 二. 事業所の業務を広告する必要がある場合においては、その内容が虚偽又は誇大なものであってはならない。
4. 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また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もの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。
5. この規定に定める事項の外、運営に関する重要事項は社会医療法人同心会との協議に基づいて定めるものとする。

(業務継続計画)

#### 第16条

業務継続計画の策定にあたって、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。

(衛生管理)

#### 第17条

感染症予防及びまん延防止に努め、感染防止に関する会議等においてその対策を協議し、対応指針等を作成する。また研修会や訓練を実施し、感染対策の資質向上に努める。

附則 この規定は、平成11年10月 1日から施行する。

附則 この規定は、平成17年10月 1日から施行する。

附則 この規定は、平成20年 7月 1日から施行する。

附則 この規定は、平成22年 8月21日から施行する。

附則 この規定は、平成22年 2月21日から施行する。

附則 この規定は、平成26年 4月 1日から施行する。

附則 この規定は、平成27年 4月 1日から施行する。

附則 この規定は、平成27年 9月 1日から施行する。

附則 この規定は、平成29年 1月 1日から施行する。

附則 この規定は、令和 2年 2月20日から施行する。

附則 この規定は、令和 2年 3月22日から施行する。

附則 この規定は、令和 3年 12月1日から施行する。

附則 この規定は、令和 5年 7月 21日から施行する。

附則 この規定は、令和 5年 9月 1日から施行する。

附則 この規定は、令和 6年 4月 1日から施行する。

附則 この規定は、令和 6年10月 1日から施行する。

## 苦情処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名 西条中央病院指定居宅介護支援事業所  
申請するサービスの種類 指定居宅介護支援事業

### 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

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。又、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、担当者に必ず引継ぎを行っている。

（電話番号） 0897-47-3786  
（FAX） 0897-47-3769  
（担当者） 真鍋 万里子

### 2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制、手順

- \* 苦情があった場合は、迅速にサービス提供者に連絡を取り、詳しい事情を聞くとともに、担当者からも事情を聴取する。
- \* 必要があると判断した場合は、管理者を含めて検討会議を行う。（検討会議を行わない場合も、必ず管理者に処理結果を報告する。）
- \* 検討の結果を受け、必ず翌日までには利用者に謝罪をする等具体的な対応を行う。
- \* 記録を台帳（パソコン等）に保管し、再発防止に役立てる。

### 3. 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

- \* 苦情があった場合は、迅速にサービス提供者に連絡を取り、詳しい事情を聞くとともに、担当者からも事情を聴取する。
- \* 必要があると判断した場合は、管理者を含めて検討会議を行う。
- \* 利用者からの苦情に関して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においては、それに従って必要な改善を行う。

### 4. その他参考事項

日常から苦情の出ないような支援事業の提供を心がける。  
（介護支援専門員の資質の向上のために、その研修の機会を確保する等）



## 関係市町村・保健医療・福祉サービスとの連携

事業所又は施設名                    西条中央病院指定居宅介護支援事業所  
 申請するサービスの種類        指定居宅介護支援事業

<p style="text-align: center;">保健所との連携 関係市町村との連携</p>	<p>西条中央保健所保健師による訪問指導と調整・連絡を密にし、円滑に事業をすすめる。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. サービス提供前の受給資格の確認、要介護認定等を受けていない利用者申し込みについては、その申請が行われているか否かを確認し、当該利用申し込み者の意思を踏まえて速やかに申請が行われるように援助する。</li> <li>2. 居宅サービス計画の作成については、課題分析、書式化されたアセスメント方式を使用する。利用者に関する通知は、あらかじめ利用申し込み者の選択に資すると認められる重要事項を記した文書を交付し説明を行い利用者の同意を得る。</li> <li>3. 居宅介護支援の提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村、利用者の家族等に連絡を行い必要な処置を講ずる。又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。</li> <li>4. 各市町村の保健予防課、老人福祉課、福祉医療課などと連携をとり情報交換や調整・連絡を密にし、円滑に事業をすすめる。</li> </ol>
<p style="text-align: center;">医師会との連携</p>	<p>西条市医師会と、介護支援実施に関する連携の具体的な方法について話し合い、指示うかがい等を実施する中で主治医の医学的観点からの留意事項が示されているときは、当該留意点を尊重し情報交換や調整連絡を密にし、円滑に事業をすすめる。</p>
<p style="text-align: center;">福祉サービス部門 との連携</p>	<p>西条市と協議調整しながら、福祉事業所、社会協議会、ボランティア等と密に連携をとり、円滑に事業をすすめる。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 利用申し込み者に対し自ら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は他の業者の紹介その他の必要な措置を講じる。</li> <li>2. サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料等の情報を適正に提供できるように把握し、担当者会議を開催し選択をもとめとする。</li> <li>3. 利用者が介護保健施設への入所を希望する場合又は退所しようとする場合には、紹介その他の便宜の提供を行う。サービス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い必要な処置を講ずる。又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。</li> </ol>
<p style="text-align: center;">そ の 他</p>	<p>推進連絡会、事例検討会等を実施し、円滑に事業を行う。</p>