

永仁サービス ケアプラン（指定居宅介護支援事業所）運営規定

（目的）

第1条 当運営規定は、株式会社永仁サービスが設置する永仁サービス ケアプラン（以下「事業所」という）において実施する指定居宅介護支援事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保する為に必要な人員及び管理運営に関する事項を定め、もって事業所の介護支援専門員が、要介護者等からの相談に応じ、及び要介護者と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又は施設サービスを適切に利用出来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事を目的とする。

（事業の運営の方針）

第2条 事業所が実施する事業は、利用者が要介護状態となった場合においても、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。

- 1：利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者自ら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、多様な事業所から総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行う。
- 2：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または特定の居宅サービス事業者に不当に偏することのないよう、公正中立に行う。
- 3：事業を行うにあたっては、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者、介護保健施設等との連携に努める。

（事業の運営）

第3条 事業所は、事業の実施に当たり、暴力団員による不当な行為の防止等に関して、その関係者を運営に関与させないものとする。

（事業所の名称及び所在地）

第4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 永仁サービス ケアプラン
- 2：所在地 東京都江戸川区平井4丁目1番19号

（従業者の職種、員数及び職務の内容）

第5条 事業所における従業者の職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。

- 1：管理者（主任介護支援専門員 常勤） 1名
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し込みに係る調整、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（常勤） 2名以上
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、居宅サービス又は施設サービスを適切に利用出来るよう、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、営業時間等)

第6条 事業所の営業日、営業時間等は、次のとおりとする。

- 1: 営業日 年末年始(12月30日から1月3日)を除く月曜日から金曜日
- 2: 営業時間 午前9時から午後6時
- 3: 上記の営業日、営業時間のほか、電話等により24時間連絡が可能な体制とする

(指定居宅介護支援の提供方法及び内容)

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対応は、当事業所内相談室において行う。
- 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、利用者及びその家庭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に把握し、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 使用する課題分析票の種類は、MDS-HC方式又はフローチャート式とする。
- 3: 居宅サービス計画原案の作成
利用者及びその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の留意点等を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成する。
- 4: サービス担当者会議等の実施
居宅サービス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、担当者より専門的見地から意見を求めるものとする。
- 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: サービス実施状況の継続的な把握及び評価
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うことにより、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の便宜の提供を行うものとする。
- 7: 居宅サービス事業者等の紹介及び選定
作成した居宅サービス計画の総数のうち、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、訪問介護等)がそれぞれ位置づけられた居宅サービス計画の数が占める割合並び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うち、同一の指定居宅サービス事業者又は指定地域密着型サービス事業者によって提供されたものの占める割合等につき、文書の交付及び口頭により説明し、文書に利用者の署名(記名押印)を受け取るものとする。

8：医療系サービス

利用者等が、訪問看護、通所リハビリテーション等、医療系サービスを利用する場合は、主治医の意見等を求め、指示がある場合においてのみ、居宅サービス計画に位置付けるものとする。

9：末期の悪性腫瘍の利用者

末期の悪性腫瘍の利用者等に限り、利用者等の同意を得て主治医等の助言を得た上で必要と認める場合以外は、サービス担当者会議を開催せず、利用者の支援を継続出来るものとする。

10：生活援助中心型

居宅サービス計画に厚生労働大臣等が定める回数以上の生活援助中心型の訪問介護を位置付ける場合は、その必要性や特段の理由について計画に記載するとともに、区市町村に届け出をおこなう。

（指定居宅介護支援の利用料等）

第8条 居宅介護支援の利用料その他の費用の額は次のとおりとする。

1：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：提供した指定居宅介護支援について法定代理受領以外の利用料の支払いを受けた場合、領収書及び指定居宅介護支援提供証明書を交付する。

（通常の事業の実施地域）

第9条 通常の事業の実施地域は、江戸川区、江東区、墨田区、葛飾区の区域とする。

1：前項の実施地域を越えて行う指定居宅介護支援等に要した交通費は、その実費を徴収する。また、自動車を使用した場合の交通費についても実費（ガソリン代）とする。

2：前項の費用の支払いを受ける場合は、利用者又はその家族に対して事前に文書で説明した上、支払いの同意の署名等を受けることとする。

（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、必要な措置を講じるものとする。

1：前項の事故の状況及び事故に際してとった処置について記録を行うものとする。

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は、損害賠償を速やかに行うものとする。

（苦情処理）

第11条 指定居宅介護支援の提供に係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応する為に必要な措置を講じるものとする。

1：事業所は、提供した指定居宅介護支援に関し、区市町村が行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区市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び区市町村が行う調査に協力するとともに、区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。

2：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、国民健康保険団体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、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「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にガイドライン」を遵守し適切な取り扱いに努めるものとする。

1：事業者が得た利用者の個人情報については、事業者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必要に応じて利用者又はその代理人の了解を得るものとする。

(虐待防止)

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ずるものとする。

1：虐待を防止する為、事業所に担当者を置き、定期的な委員会の開催（テレビ電話等の活用可）、指針の整備、定期的な研修の実施等で、従業員に周知徹底を図ること。

2：利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備。

3：その他虐待防止の為に必要な措置。

4：事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業員又は擁護者（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、これを区市町村に通報するものとする。

(業務継続計画の策定等)

第14条 事業所は、感染症は非常災害の発生時において、利用者に対する指定居宅介護支援の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下、業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。

1：事業所は、従業員に対し、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。

2：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15条 事業所は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、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まん延の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用可）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まん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、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施する。

(カスタマーハラスメントの防止)

第16条 事業所は、事業者は、利用者が安心してサービスを利用できる環境を確保するとともに、従業員が安全かつ健全な就業環境のもとで業務を遂行できるよう努める。利用者又はその家族等による言動が、社会通念上相当な範囲を超え、従業員の心身の安全を損なうおそれがある場合、事業者は必要な措置を講じる。

（2）カスタマーハラスメントに該当する行為

カスタマーハラスメントに該当する行為の例は、次のとおりとする。

- ・ 大声での叱責、威圧的な言動
- ・ 人格を否定する発言、差別的言動
- ・ 業務範囲を超える過度・不当な要求
- ・ 長時間の拘束、執拗なクレーム
- ・ 体的暴力、物を投げる行為
- ・ セクシュアルハラスメントに該当する言動

(3) 事業所の対応

1: 前項の行為が認められた場合、事業者は次の措置を講じる。

- ・ 記録の作成及び管理者への報告
- ・ 複数名での訪問への切替
- ・ サービス提供方法の見直し
- ・ 必要に応じて警察・行政・弁護士等の関係機関への相談

2: 悪質な行為が継続し改善が見られない場合、事業者はサービス提供の継続が困難と判断し、契約の解除を行うことができる。

3: なお、正当な苦情・相談については、事業者は誠意をもって対応する。

(その他運営に関する重要事項)

第17条 事業所は、居宅介護支援の質の評価を行い、常にその改善を図ることとし、業務の執務体制についても検証、整備する。

1: 事業所は、従業者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 採用後 6 ヶ月以内

(2) 継続研修 年 2 回

2: 従業者は業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持する。

3: 事業所は、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、従業者との雇用契約の内容とする。

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ものにより従業者の就業環境が害される事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: 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 2 年間（5 年間の物もあり）は保存するものとする。

6: この規定に定める事項の外、運営に関する重要事項は、株式会社永仁サービス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。

付 則

施行	平成 15 年 1 月 1 日
改訂	平成 17 年 9 月 1 日
改訂	平成 18 年 4 月 1 日
改訂	平成 22 年 4 月 1 日
改訂	平成 23 年 4 月 1 日
改訂	平成 24 年 4 月 1 日
改訂	平成 30 年 4 月 1 日
改訂	令和元年 4 月 1 日
改訂	令和 2 年 11 月 1 日
改訂	令和 3 年 4 月 1 日
改訂	令和 8 年 10 月 1 日