

# ケアプランサービスひまわりの運営規程

## 第1条（趣旨）

(1) この運営規程において株式会社夢の浜が実施する指定居宅介護支援事業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るもの。

## 第2条（事業の目的）

(1) 指定居宅介護支援事業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、事業所の介護支援専門員が、要介護状態又は要支援状態にある利用者に対し、そ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できるように支援することを目的とする。

## 第3条（運営の方針）

運営の方針は、次に掲げるところによるものとする。

(1) 指定居宅介護支援の提供に当たっては、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。

(2) 指定居宅介護支援の提供に当たっては、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指定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することのないよう、公正中立に行う。

指定居宅サービス事業所を居宅サービス計画に位置付けた理由を求める事が可能。

(3) 事業の実施に当たっては、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、介護保険施設等の保健・医療・福祉サービスとの連携に努める。

- ① 事業実施に当たっては、市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携に努める。
- ② 事業所は、正当な理由なくサービス提供を拒まない。

## 第4条（サービス提供困難時の対応）

(1) 利用申込者に対し自ら適切な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、当該利用申込者にかかる居宅介護支援事業者への連絡、適当な他の居宅介護支援事業者等の紹介その他の必要な措置を講じるものとする。

## 第5条（事業所の名称及び所在地）

(1) この事業所の名称及び所在地は次のとおりとする。

- ① 名称 ケアプランサービスひまわり
- ② 所在地 福岡市西区姪の浜三丁目11番30号

## 第6条（従業者の職種、員数及び職務内容）

(1) この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。

職種	資格	常勤	非常勤	計	(兼任の有無等)
管理者	主任介護支援専門員	1人	—	1人	介護支援専門員と兼務
介護支援専門員	介護支援専門員	2人	0人	2人	
事務職員	—	0人	0人	0人	

(2) 管理者 1名（常勤）

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。

(3) 介護支援専門員 2名以上（常勤2名以上、）

介護支援専門員は、要介護者及び要支援者の依頼を受けて、居宅サービス計画を作成、指定居宅サービス事業者との連絡調整、必要時の介護保険施設への紹介、その他各種相談に対する助言等を行う。

(4) 事務職員 必要に応じて配置する。

## 第7条（営業日及び営業時間）

(1) 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 月曜日から金曜日とする。ただし、土・日・祝日・12月30日から1月3日までは休業日とする。
- ② 営業時間 午前8時30分から午後17時30分までとする。
- ③ 電話等により24時間常時受付等が可能な状態とする。

注) 営業日及び営業時間以外にご相談又は打ち合わせ等がある場合には、担当の介護支援専門員に事前にご確認ください。

## 第8条（指定居宅介護支援の提供方法及び内容）

(1) 居宅介護支援は、当該事業所に勤務する介護保険法上の介護支援専門員により提供するものとします。

(2) 当該事業所は、次の各号に定める事項を介護支援専門員に担当させ、利用者の居宅サービス計画の作成を支援するものとする。

- ① 介護支援専門員は、利用者の居宅を訪問し利用者及びその家族等に面接して、利用者について、その有する能力、その置かれている環境等から、利用者が抱えている問題点を明らかにし、利用者が自立した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、分析(以下「アセスメント」とします。)するものとする。
- ② 介護支援専門員は、利用者による居宅介護支援の選択に資するよう、地域における居宅サービス業者等から提供される居宅サービスの内容、居宅サービス利用料金等の情報を適正に利用者又はその家族に提供し、この情報に基づいて、利用者に居宅サービス事業者を選択するものとする。
- ③ 介護支援専門員は、利用者のご希望や心身の状況等を考慮し、居宅サービスの目標とその達成時期、サービスの種類内容、利用料金等居宅サービスを提供する上での留意点等を踏まえた居宅サービス計画の原案を作成するものとする。
- ④ 介護支援専門員、居宅サービス事業者や利用者及び家族を交えて、意見交換する事により、居宅サービス計画の原案の調整をするものとする。
- ⑤ 介護支援専門員は、利用者及びその家族に対し、居宅サービス計画を説明し、利用者にご希望や心身の状況に沿っているかにつきご確認を頂き、利用者又はその家族から同意を得るものとする。

- (3) 介護支援専門員は、居宅サービス計画を新規に作成した場合及び利用者が要介護更新認定、要介護状態区分の変更認定を受けた場合については、原則としてサービス担当者会議を必ず開催するものとする。但し、サービス担当者会議を開催しない事について、やむを得ない理由がある場合については、担当者に対する照会等により、各サービス担当より専門的な意見を求めるものとする。
- (4) 介護支援専門員は、サービス担当者会議を通して、他のサービス担当者と利用者の状況等の情報を共有するものとする。
- (5) 介護支援専門員は、居宅サービス開始後、居宅サービス計画の実施状況の把握(以下、「モニタリング」とします。)を行うものとし、特段の事情のない限り、少なくとも月1回、利用者宅を訪問し、利用者とは面接するものとする。又少なくとも月1回は、モニタリングの結果を記録するものとする。
- (6) 介護支援専門員は、居宅サービス計画に福祉用具貸与サービスを位置付ける場合には、当該計画に福祉用具貸与が必要な理由を記載するとともに、少なくとも6ヶ月に1度サービス担当者会議を開催し、その継続の必要性について検証するものとする。
- (7) 介護支援専門員は、要介護認定を受けていた利用者が、要支援認定を受けた場合には、指定介護予防支援事業者と利用者に係る必要な情報を提供する等の連携を図るものとする。
- (8) 当事業所は、利用者が要介護認定等の変更申請及び状態の変化に伴う区分変更の申請を円滑に行えるよう支援するものとする。
- (9) 当事業所は、利用者が介護保健施設等への入所等を希望している場合には、利用者に介護保健施設等の紹介その他の支援を行います。また、利用者が医療サービスの利用を希望している場合には、利用者の同意を得て、主治医の意見を求めるものとする。

#### 第9条 (利用料及びその他の費用の額)

- (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する。
- (2) 次条の通常の事業の実施地域以外の地域の居宅において行う指定居宅介護支援に要した交通費は、その実費を徴収する。
- (3) 前項の交通費の支払を受けるに当たっては、あらかじめ、利用者又はその家族に対してその額等に関して説明を行い、利用者の同意を得るものとする。

#### 第10条 (通常の事業の実施地域)

- (1) 通常の事業の実施地域は、福岡市及び糸島市とする。

#### 第11条 (研修の確保)

- (1) 居宅介護支援等の資質の向上のために、次のとおり研修の機会を設けるものとする。
  - ① 採用時研修 採用後6月以内
  - ② 継続研修 年1回

#### 第12条 (緊急時又は事故発生時の対応方法)

- (1) 事業所及びその従業者は、サービスの提供中に利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたとき、又は事故が発生したときは、速やかに定められた医療機関に連絡し適切な措置を講ずるとともに、管理者の指示に従い、市町村(一部事務組合及び広域連合を含む。以下、同じ。)、当該利用者の家族等に連絡しなければならない。

(2) 事業所は、事故の状況や事故に際して取った処置について記録するとともに、事故発生の原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じるものとする。

#### 第 13 条（利用者に関する市町村への通知）

(1) 事業所は、利用者が正当な理由なしに指定居宅介護支援の利用に関する指示に従わないことにより利用者の要介護状態等の程度を悪化させたとき又は悪化させる恐れがあるとき、及び利用者には不正な受給があるとき等には、意見を付して当該市町村に通知することとする。

#### 第 14 条（利益供与の禁止）

(1) 事業所及びその従業者は、居宅介護支援事業者又はその従業者等に対し、利用者にはサービスを利用させることの対償として、金品その他の財産上の利益を供与してはならない。

#### 第 15 条（秘密保持）

(1) 従業者及び従業者であったものは、利用者又はその家族の秘密を保持する。

(2) 従業者であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないように、従業者でなくなった後においてもこれらの者の秘密を保持するべき旨を雇用契約の内容とするものである。

(3) サービス担当者会議等において、利用者又はその家族の個人情報を用いる場合は、利用者又はその家族の同意をあらかじめ文書で得ておくものとする。

#### 第 16 条（苦情処理）

(1) 利用者やその家族からの苦情等に迅速かつ適切に対応するために、事業所に苦情受付窓口を設置する。苦情が生じた場合は、直ちに相手方に連絡を取り、詳しい事情を把握するとともに、従業者で検討会議を行い、必ず具体的な対応を行う。また、苦情記録、その対応を台帳に保管し、再発を防ぐ。詳細は別紙「利用者の苦情を処理するために講ずる処置の概要」による。

#### 第 17 条（その他運営に関する重要事項）

(1) この規程の概要等、利用（申込）者のサービス選択に関係する事項については、事業所内の見やすい場所に掲示する。

(2) 第 8 条第 1 項のサービス提供記録については、利用者からの申し出があった場合にはそれらを当該利用者に交付する。

(3) 第 8 条第 1 項のサービス提供記録、第 12 条第 2 項に規定する事故発生時の記録、第 13 条に規定する市町村への通知、並びに前条の苦情処理に関する記録については、整備の上、完結してから原則 5 年間保存する。

(4) 都道府県及び市町村、並びに国民健康保険団体連合会（以下、「市町村等」という。）からの物件提出の求めや質問・照会等に対応し、その調査に協力するとともに、市町村等からの指導・助言に従って必要な改善を行う。また、市町村等から求められた場合には、その改善の内容を市町村等に報告する。

#### 第 18 条（事故発生時の対応）

(1) 介護支援専門員等は、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は速やかに市町村、利用者の家族など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。

## 第 19 条（苦情・ハラスメント処理）

- (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応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為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、及び市町村から指導又は助言をうけた場合は、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、自ら居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービスまたは指定地域密着型サービスに対する苦情の国民健康保険団体連合会への申し立てに関して、利用者に対し必要な援助を行うものとする。
- (4) 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民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、自ら提供した指定居宅介護支援に関して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。

## 第 20 条（虐待防止に関する事項）

- (1) 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとする。
  - ① 虐待を防止するため従業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設備
  - ③ その他虐待防止のために必要な措置
- (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。

## 第 21 条（その他運営に関する重要事項）

- (1) 居宅介護支援事業所は、介護支援専門員等の資質の向上を図る為、虐待防止、権利擁護・認知ケア、介護予防等の事項に関して、研修機関が実施する研修や当該事業所内の研修への参加の機会を計画的に確保し、業務態勢を整備する。

また、研修受講後は記録を作成し、研修機関などが実施する研修を受講した場合は、復命を行うものとする

- ① 採用時研修採用後 6 か月以内
- ② 虐待防止に関する研修 年 1 回
- ③ 権利擁護に関する研修 年 1 回
- ④ 認知症ケアに関する研修 年 1 回
- ⑤ 介護予防に関する研修 年 1 回
- ⑥ 感染症に関する研修 年 1 回
- ⑦ ヤングケアラー・障害者・生活困窮者  
難病患者等に関する研修 年 1 回

- (2) 従業者は、正当な理由なく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしてはならない。
- (3) 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又はその家族の秘密を漏らすことがないように、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るべき旨を従業者との雇用契約の内容とするものとする。

(4) 事業所は、指定居宅介護支援に関する諸記録を整備し、その完結の日(当該指定居宅介護支援を提供した日をいう。) から最低5年間は保存するものとする。

#### 第22条(事業継続計画)

(1) 業務継続(BCP)の策定等にあって、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。

#### 第23条(衛生管理)

(1) 感染症の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、対応指針等を作成し掲示を行う。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。

#### 第24条(その他運営についての留意事項)

- (1) 当該事業所は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録並び利用者に対する居宅介護支援に関する次に掲げる記録を整備し、その完成日から5年間保存する、又利用者の請求に応じて居宅サービス計画及びその実施状況に関する書類を交付するものとする。
- (2) 居宅サービス事業者等との連絡調整に関する記録
- (3) 個々の利用者ごとに次に掲げる事項を記載した居宅支援介護台帳
  - ① 居宅サービス計画書(保険給付費支払い完了日から5年間保存)
  - ② アセスメントの結果の記録(保険給付費支払い完了日から5年間保存)
  - ③ サービス担当者会議(又は担当者への照会内容)等の記録(記録の完結から5年間保存)
  - ④ モニタリングの結果の記録(記録の完結から5年間保存)
- (4) 市町村への通知に係る記録(記録の完結から5年間保存)
- (5) 苦情の内容等の記録(記録の完結から5年間保存)
- (6) 事故の状況及び事故に際して採った処置の記録(記録の完結から5年間保存)
- (7) この規程の定める事項のほか、事業の運営に関する重要事項は、株式会社夢の浜、総括責任者と当事業所の管理者との協議に基づいて決定するものとする。

#### (附 則)

この規程は、平成26年2月1日から施行する。

この規程は、平成27年4月1日から施行する。

この規程は、令和6年4月1日から施行する。

(第16条別紙)

## 利用者からの苦情を処理する為に講ずる措置の概要

事業所又施設名	ケアプランサービスひまわり
申請するサービス種類	居宅介護支援事業

### 措置の概要

- 1 利用者からの相談又苦情など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、担当者に必ず引き継いでいる。

・営業日、営業時間以外についても、留守番電話で対応し、後日速やかに対応する。

窓口名称	ケアプランサービスひまわり苦情窓口	電話番号	092-892-0510
担当者	泉とし	対応時間	8時30分から17時30分

・苦情があった場合は、直ちに相談担当者が相手方に連絡を取り、直接行くなどして詳しい事情を聞くとともに担当職員からも事情を確認する。

・相談担当者が、必要であると判断した場合は、管理者まで含めて要因分析・対応等の検討会議を行う。

・苦情の内容によって調査・対応等を要する場合は、その予定について説明するとともに、その結果をいつ頃どのような形で報告するかについて見込みを説明する。

・検討の結果、改善が必要と認められる場合は、必要な対応を図るとともに、今後そうした問題がないように改善策を講じる。

・調査及び対応の結果については、利用者等に連絡し説明する。

・記録を保管し、再発防止と今後の改善に役立てる。

・必要により、介護支援事業者とその他の関係者と連携を図る。

### 2 その他参考事項

・職員の資質の向上を図る為研修を実施したり、注意事項等の確認を朝礼等で行ったりしながら普段から苦情が出ないようなサービス提供に心がける。

・新規従業者においては、採用時研修を受ける。

・全従業者を対象に職場研修を年1回以上行う。

### 3 その他の参考事項

○各保険者・電話番号

福岡市城南区福祉・介護保険課	092-833-4105	早良区福祉・介護保険課	092-833-4355
中央区福祉・介護保険課	092-718-1102	西区福祉・介護保険課	092-895-7066
南区福祉・介護保険課	092-559-5121	東区福祉・介護保険課	092-645-1071
博多区福祉・介護保険課	092-419-1078	糸島市介護保険課	092-332-2070

○福岡県国民健康保険団体連合会・介護保険課・電話 092-642-7859