

## 居宅介護支援事業 運営規程

(2024年12月1日改定版)

### (事業の目的)

第1条 クリエイティブカミヤ株式会社が開設するクリエイティブカミヤ株式会社 介護支援事業所カミヤ（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（以下「担当者」という。）は利用者の意思を尊重し、常に利用者の立場に立って要介護状態又は要支援状態にある高齢者に対し、適正な居宅介護支援事業を提供することを目的とする。

### (運営方針)

第2条 事業者の担当者は、利用者が要介護状態等となった場合においても、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ことができるように配慮して行う。

2 事業者の担当者は、利用者の心身状況、その環境に応じて、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ものとする。

3 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、公正中立に行うものとする。

4 事業の運営にあたっては、利用者の所在する市町村、高齢者支援センター、地域包括支援センター、他の居宅介護支援事業者、介護保険施設等の地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

5 事業所は利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、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。

### (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。

1 名称 クリエイティブカミヤ株式会社 介護支援事業所カミヤ

2 所在地 東京都町田市つくし野3丁目4-8

3 介護保険事業所番号 1373206182

### (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種、員数、及び職務内容は次のとおりとする。

1 管理者 1名（常勤兼務）  
管理者は、事業所の従事者の管理及び業務の管理を一元的に行う。

2 介護支援専門員 1名以上（うち、1名は管理者兼務）  
介護支援専門員は、居宅介護支援の提供にあたる。  
介護支援専門員の利用者の担当件数は、運営基準に従い、常勤換算1名あたり44名とする。

### (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。

1 営業日 月曜日から金曜日とする。但し、土曜日・日祝日及び12月30日から1月3日までを除く。

2 営業時間 午前9時から午後6時までとする。  
相談業務に対しては24時間対応。24時間連絡体制の確保。担当の介護支援専門員が、業務時間外、定休日にも携帯電話により連絡を受け必要に応じて対応。

(指定居宅介護支援の提供方法、内容及び利用料等)

- 第6条 事業の提供にあたっては、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場にとって、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。その内容は、介護支援専門員が居宅サービス計画の作成に関する業務を行う。(課題分析手法は全社協方式簡易版を使用)
- 2 担当者は居宅サービス計画の作成にあたっては、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。またその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事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、この号において『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うちに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
- 3 担当者は、サービス担当者会議を開催し、担当者に対する照会等により、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、専門的な見地から意見を求める。
- 4 担当者は、居宅サービス計画の原案に位置づけた指定居宅介護サービス等について、保険給付の対象になるか否かを区分した上で、その種類、内容、料金等について利用者また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。
- 5 利用者が居宅サービス計画に基づく指定居宅サービス等が受けられるよう指定居宅サービス事業者等との連絡調整を行う。
- 6 担当者は、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うことにより、居宅サービス計画の実施状況を把握するとともに、必要に応じて居宅サービス計画の変更等を行い、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。
- 7 利用者が介護保険施設へ入所を要する場合は、介護保険施設へ紹介する。
- 8 指定居宅サービス計画作成に係る利用料は、厚生労働大臣が定める基準による。ただし、当該指定居宅介護支援が法定代理受領であるときは、本人負担はない。但し、次条の通常の事業地域を越えた地点から居宅介護支援に要した交通費は以下の通りとする
- (1) 事業所から1キロメートル毎に10円
- (2) 公共交通機関を利用した際の実費分

(事業の実施区域)

- 第7条 通常の事業の実施地域は、東京都町田市、横浜市緑区、横浜市青葉区、横浜市旭区とする。

(サービス提供の記録等)

- 第8条 事業者は、定期的に、居宅サービス計画に記載したサービス提供の目標等の達成状況等を評価し、利用者に説明のうえその写しを交付し、その結果をモニタリング記録等の書面に記載する。
- 2 事業者は、居宅サービス計画書等の書面を作成した後2年間これを保存し、利用者の求めに応じて閲覧に供し、又は実費負担によりその写しを交付する。

(緊急・事故時の対応)

- 第9条 事業者は、事業の実施に際して利用者のけがや体調の急変があった場合には、医師や家族への連絡その他適切な措置を迅速に行う。
- 2 事業者は、事業の実施にあたって利用者の生命・身体・財産に損害を与える事故が発生した場合、市及び関係機関に連絡し記録を残すとともにその損害を賠償する。ただし、事業者の故意又は過失によらないときは、この限りではない。

（苦情対応）

第 10 条 事業所は、自ら提供した事業に対する利用者からの苦情に対し別に定める通り、迅速かつ適切に対応する。

（守秘義務）

第 11 条 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。また、従業者であったものに、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に従業者との雇用契約の内容に含むものとする。

（虐待の防止）

- 第 12 条 事業者は虐待の発生又はその再発を予防するため、次に掲げる措置を講じるよう努める。
- 2 事業者における虐待予防のための対策を検討する会議を定期的開催するとともに、その結果について介護支援専門員に周知徹底を図ることとする。
  - 3 事業者における虐待防止の為の指針を整備する。
  - 4 介護支援専門員に対し、虐待防止のための研修を定期的実施する。
  - 5 虐待防止の措置を講じるための担当者を定める。

（業務継続計画の策定等）

- 第 13 条 事業所は、感染症や非常災害の発生において、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』という。）を策定し、当該事業継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。
- 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 事業者は、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 14 条 事業者は、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防止のための研修及び訓練を定期的実施する。

（身体拘束）

第 15 条 事業所は、当該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、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下、『身体拘束等』という。）は行わない。やむを得ず身体拘束を行う場合には、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ものとする。

（その他の留意点）

- 第 16 条 事業者は自らその提供する指定居宅介護支援の質の評価を行い、常にその改善を図ると共に、介護支援専門員等の質的向上を図る為の研修の機会を設けるものとする。
- 2 この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項はクリエイティブカミヤ株式会社と事業所の管理者と協議に基づいて定めるものとする。

## 付 則

この規程は、２０１７年１０月 １日から施行する。

この規程は、２０２２年 ９月 １日から改定実施する。

この規程は、２０２３年 １月１６日から改訂実施する。

この規程は、２０２３年 ６月１０日から改定実施する。

この規程は、２０２４年１２月 １日から改定実施する。

(別紙)

## 苦情対応

当事業所のサービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応します。

※当事業所利用者相談 介護支援事業所カミヤ 管理者：佐久間 真由美

電話：０４２－７８８－３３８１

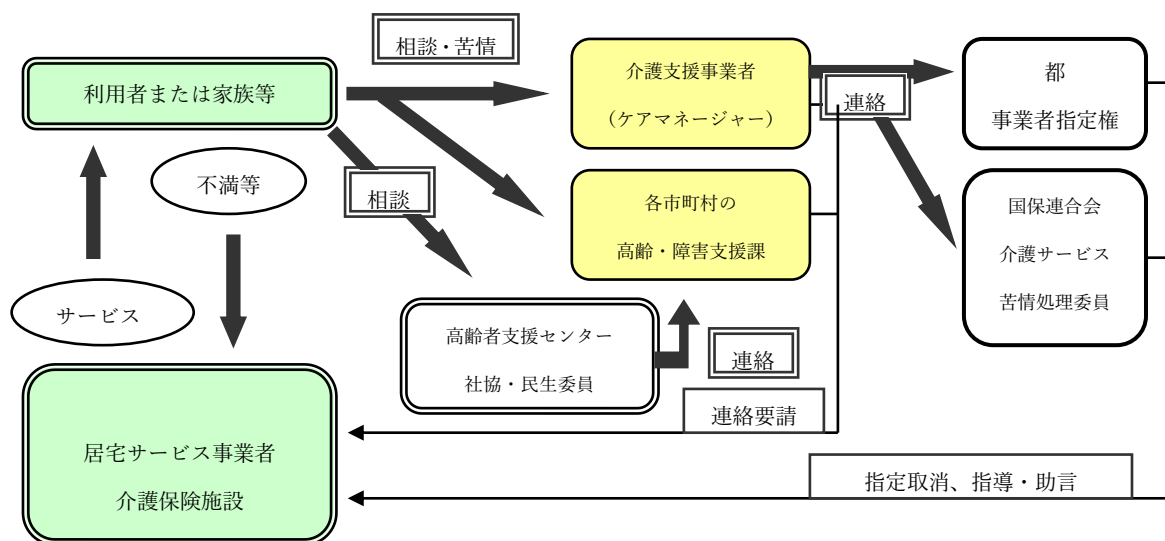
対応時間：月～金 ９：００～１８：００

※公的機関においても、次の機関において苦情申出等ができます。

◎町田市役所介護保険課 電話：０４２－７２４－４３６６

◎東京都国民健康保険団体連合会 電話：０３－６２３８－０１７７

### [介護サービスに関する苦情処理のしくみ]



◎苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するために必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う

◎管理者は、担当者に事実関係の確認を行う

◎管理者は、把握した状況をスタッフと共に検討を行い、時下の対応を決定する

◎対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。

◎苦情、相談内容については記録を行い適切に保管をする

◎再発防止に努める