

社会福祉法人 亀岡市社会福祉協議会居宅介護支援センター
居宅介護支援事業運営規程

(事業の目的)

第1条 社会福祉法人亀岡市社会福祉協議会が開設する亀岡市社会福祉協議会居宅介護支援センター（以下「事業所」という。）が行う指定居宅介護支援事業（以下「本事業」という。）は、要介護者等からの相談に応じ、また、要介護者等がその心身の状況や置かれている環境に応じて、本人や家族の意向などを基に、居宅サービス又は施設サービスを適切に利用できるよう、サービスの種類、内容など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、介護保険施設等への紹介等の連絡調整その他の便宜の提供を行うことを目的とする。

(運営方針)

第2条 本事業は、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配慮して行う。

- 2 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、利用者が複数のサービス事業者等を紹介するように求めることができる事についての説明を行う。
- 3 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又は特定の居宅サービス事業者に不当に偏ることのないよう、公正中立に行う。
- 4 本事業の運営にあたっては、行政機関や他の保健医療福祉サービス機関との連携に努め、利用者が病院又は診療所に入院する必要がある場合には、介護支援専門員の氏名及び連絡先を当該病院又は診療所に伝えるよう求める。
- 5 本事業の運営にあたっては、市町村、地域包括支援センター、他の居宅介護支援事業者等との連携に努める。また地域包括支援センターより、支援困難な事例や中重度者事例の紹介を受けた場合においては、十分な連携を図るよう努める。
- 6 非常災害の発生の際には、その事業を継続することができるよう、他の社会福祉施設と連携し、及び協力することができる体制を構築するよう努める。
- 7 前6項の他、「指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準」（平成11年厚生省令第38号）を遵守する。
- 8 亀岡市指定居宅介護支援事業等の事業の人員及び運営に関する基準等を定める条例(平成30年亀岡市条例第19号)に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

(事業所の名称等)

第3条 名称及び所在地は、次のとおりとする。

- (1) 名称 社会福祉法人 亀岡市社会福祉協議会居宅介護支援センター
- (2) 所在地 京都府亀岡市余部町樋又61番地の1 (ふれあいプラザ内)

(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。

- (1) 管理者 1名 (主任介護支援専門員・常勤兼務)

管理者は、事業所の介護支援専門員その他の従業者の管理、本事業の利用の申込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を行うとともに、従業者がこの規程を遵守させるために必要な指揮命令を行う。

- (2) 介護支援専門員 2名以上 (常勤専従2名以上)

介護支援専門員は、要介護者等からの相談に応じ、また、要介護者等がその心身の状況やおかれている環境に応じて、本人や家族の意向などを基に、居宅サービス又は施設サービスを適切に利用できるよう、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等を行う。

- (3) その他補助職員 利用者の状況に応じて配置する。

管理者及び介護支援専門員の業務を補助する。

- 2 介護支援専門員のサービスの取り扱いに関する基準は「指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準」(平成11年厚生省令第38号)第13条を遵守する。

(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) 営業日は、月曜日から金曜日までとする。ただし、祝日及び12月29日から1月3日までを除く。
- (2) 営業時間は、午前8時30分から午後5時30分までとする。
- (3) 上記の営業日、営業時間のほか、緊急時には電話により常時連絡が可能な体制とする。

(提供方法)

第6条 居宅介護支援の提供方法は、次のとおりとする。

- (1) 利用者の相談を受ける場所は事業所の相談室・利用者宅・電話等とする。
- (2) 使用する課題分析表の種類は新・居宅サービス計画ガイドラインとする。
- (3) サービス担当者会議の開催場所は利用者宅・事業所の相談室・医療機関とする。
- (4) 介護支援専門員の居宅訪問頻度は最低1箇月に1回とし、利用者の自立した日常生活を支援する上で解決すべき課題の把握、居宅サービス計画作成後における計

画の実施状況の把握及び連絡調整等の必要に応じ随時訪問する。

- (5) 事業所の介護支援専門員は、身分を証する書類を携行し、初回訪問時または利用者若しくはその家族から求められたときは、これを提示する。
- (6) 指定居宅介護支援の提供を求められたときには利用者の被保険者証により被保険者資格、要介護認定の有無、認定区分及び要介護認定の有効期間等を確認する。
- (7) 要介護認定等の申請が行われているか確認し、行なわれていない場合は利用者の意思も踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行う。
- (8) サービス事業所の選択に当たっては利用者若しくはその家族の自由な選択を尊重し、複数の事業所の紹介を求めることが可能であることや、当該事業所を計画に位置付けた理由を求めることが可能であることを説明し、理解を得るものとする。その際、利用者等の選択を求めることなく最初から同一の事業主体に偏った計画原案を提示することは行わない。
- (9) あらかじめ、利用者に対し、利用者が病院若しくは診療所(以下「医療機関等」という)に入院する必要がある場合には、当該利用者に係る介護支援専門員の氏名及び連絡先を医療機関等に対し伝えるよう依頼を行うこととする。なお、日頃から介護支援専門員の連絡先等を介護保険被保険者証や健康保険被保険者証、お薬手帳等と合わせて保管することを依頼する。
- (10) 事業所は、下記のいずれかに該当する正当な理由がない場合、サービスの提供を拒否してはならない。
 - ① 当該事業所の現員からは利用申込に応じきれない場合
 - ② 利用者の居住地が該当事業所の通常の事業の実施地域外である場合
 - ③ 利用者が他の指定居宅介護支援事業者にも併せて指定居宅介護支援の依頼を行っていることが明らかな場合

(通常の事業の実施範囲)

第7条 通常の事業の実施地域は、亀岡市全域とする。

(利用料等)

第8条 居宅サービス計画、介護予防サービス支援計画の提供に係る利用料については、厚生労働大臣が定める基準(介護報酬告示上の額)とする。ただし、法定代理受領に係る利用料の本人負担は生じない。

- 2 各種サービス等を提供する際には、あらかじめ利用者や家族に対し、サービスの内容及び費用について説明を行い同意を得る。
- 3 その他の費用の徴収が必要となった場合は、その都度協議して利用者等に説明をし、同意を得たものに限り徴収する。
- 4 その他の利用料について支払いが困難な状況が発生した場合は、管理者と協議の上、減額又は免除することができる。

(居宅介護支援の具体的取り扱い方針)

第9条 居宅介護支援の具体的取り扱い方針は次のとおりとする。

(1) 相談の受付場所：居宅介護支援事業所の相談室、相談者の自宅及び電話等。

(2) 使用する課題分析票の種類：新・居宅サービス計画ガイドライン(全社協版)

(3) 居宅サービス計画の原案作成

- ・介護支援専門員は、利用者及びその家族と面接し支援する上で解決しなければならない課題を分析し、利用者、家族が指定した場所においてサービスの希望並びに利用者について把握された課題に基づき、当該地域における介護給付等の対象サービスが提供される体制を勘案して、提供されるサービスの目標、達成時期、サービスを提供する上での留意点を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成する。
- ・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希望している場合やその他必要な場合は、利用者の同意を得て主治の医師の意見を求める。医療系サービスについては、主治の医師等の指示がある場合においてのみ、居宅サービス計画に位置づける。この場合、意見を求めた主治の医師等に対して居宅サービス計画を交付する。なお、介護サービスに対して主治の医師等から留意点等が示された場合は、当該留意点を尊重して計画の作成を行う。
- ・利用者等が、退院後早急に介護保険のリハビリテーションを開始することを可能とする観点から、ここで意見を求める「主治の医師等」については、要介護認定の申請のために主治医意見書を記載した医師に限定されず、入院中の医療機関の医師を含むこととする。
- ・居宅サービス計画に厚生労働大臣が定める回数以上の生活援助中心型の訪問介護を位置づける場合は、利用者の自立支援・重度化防止や地域資源の有効活用等に十分留意しつつ、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、亀岡市に届出を行う。

(4) サービス担当者会議の開催

居宅サービス計画原案を作成した場合は サービス担当者会議を開催し、情報を共有するとともに、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。ただし、利用者(末期の悪性腫瘍の患者に限る)の心身の状況等により、主治の医師等の意見を勘案して必要と認める場合、その他のやむを得ない場合については担当者に対する照会等により意見を求めることができるものとする。

(5) 居宅サービス計画の説明、同意及び交付

介護支援専門員は、利用者又はその家族等に対し、居宅サービス計画に位置づけたサービスの種類、内容、費用等について説明し、文書により利用者の同意を得、当該居宅サービス計画を交付する。

(6) サービスの実施状況の継続的な把握、評価

- ・介護支援専門員は、居宅サービス計画作成後においても、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の把握及び利用者の課題把握を行う。また、居宅サービス事業者等から利用者に係る情報の提供を受けたときやその他必要と認めるときは、利用者の服薬状況、口腔機能その他利用者の心身又は生活状況に係る情報のうち必要と認めるものを、利用者の同意を得て、主治の医師若しくは歯科医師、または薬剤師に提供するものとする。

- ・介護支援専門員は、少なくとも1月に1回、利用者の居宅を訪問し、利用者の面接を行い、モニタリング結果を記録する。

以下の要件を満たす場合は、2箇月あたり1回以上とする。

※他のサービス事業所との連携によるモニタリング:以下の要件を設けた上でテレビ電話装置その他の情報通信機器を活用したモニタリングを行い、2箇月に1回の訪問とする。

ア:利用者の同意を得る事

イ:サービス担当者会議等において、次に掲げる事項について主治医・担当者その他の関係者の合意を得ている事

① 利用者の状態が安定している事

② 利用者がテレビ電話装置等を介して意思疎通が出来る事(家族のサポートがある場合も含む)

③ テレビ電話装置等を活用したモニタリングでは収集できない情報について、他のサービス事業者との連携により情報を収集する事

(7) 介護支援専門員は、利用者がその居宅において日常生活を営むことが困難になったと認める場合または利用者が介護保険施設等への入院又は入所を希望する場合には、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行う。

(8) 介護支援専門員は、介護保険施設等から退院又は退所しようとする要介護者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できるよう、あらかじめ居宅サービス計画の作成等の援助を行う。

(事故発生時の対応)

第10条 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。

(虐待防止及び身体拘束適正化のための措置に関する事項)

第11条 利用者の人権の擁護・虐待等の発生又はその再発を防止するため、身体拘束適正化を図るため次の措置を講じるものとする。

(1) 虐待防止及び身体拘束適正化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。

- (2) 虐待防止及び身体拘束適正化のための指針を整備する。
 - (3) 虐待防止及び身体拘束適正化のための定期的な研修を実施する。
 - (4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を設置する。
- 2 サービス利用中に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。

(ハラスメントの防止)

第12条 適切な居宅介護支援事業支援を提供する観点から、職場など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ずるものとする。

(業務継続計画の策定等)

第13条 感染症や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」という。）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に行うものとする。
- (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14条 事業所等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) 事業所等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（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）をおおむね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に行うものとする。

(成年後見制度の活用支援)

第15条 利用者の個人としての尊厳が重んじられるよう、必要に応じ、成年後見制度の利用方法や関係機関の紹介など、成年後見制度が活用できるよう支援を行うものとする。

(苦情解決体制の整備)

第 16 条 提供した指定居宅支援に関する利用者からの苦情に、迅速かつ適切に対応するために必要な措置を講じ、内容等を記録するものとする。

(1) 当事業所における苦情の受付

当事業所における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情受付窓口

担当者：管理者

○受付時間 月曜日～金曜日

午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分

○苦情受付箱を事業所館内に設置しています。

(2) 第三者委員の設置

事業所は、利用者の満足度の向上、権利擁護を図り、本事業運営の適正化を確保するため、第三者委員を設置し、苦情等の解決に向けて体制を整える。

(3) 行政機関その他苦情受付機関

○亀岡市役所 高齢福祉課

○京都府国民健康保険団体連合会

○京都府福祉サービス運営適正化委員会（京都府社協内）

(従業員の研修等)

第 17 条 本事業の社会的使命を十分認識し、常に職員の資質向上を図るため、研修等の機会を設ける。

(秘密の保持)

第 18 条 従業員は、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してはならない。

2 事業所は、従業員であった者が、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のないよう、その旨を雇用契約の内容に含める等の必要な措置を講じる。

(個人情報の保護)

第 19 条 事業所は、従業員及びその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が作成した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し適切な取扱いに努めるものとする。

2 事業所が得た利用者及びその家族の個人情報については、介護サービスの提供以外の目的では原則使用しないものとし、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は該当家族の同意をあらかじめ文書により得るものとする。

(その他)

第20条 この規程に定める事項のほか、本事業の運営に関する重要事項は、本会と管理者との協議に基づいて定めるものとする。

附 則

この規程は、平成11年10月1日から施行する。

附 則

この規程は、平成13年4月1日から施行する。

附 則

この規程は、平成15年4月1日から施行する。

附 則

この規程は、平成16年2月1日から施行する。

附 則

この規程は、平成17年4月1日から施行する。

附 則

この規程は、平成17年10月1日から施行する。

附 則

この規程は、平成18年4月1日から施行する。

附 則

この規程は、平成19年2月17日から施行する。

附 則

この規程は、平成19年4月1日から施行する。

附 則

この規程は、平成21年4月1日から施行する。

附 則

この規程は、平成22年4月1日から施行する。

附 則

この規程は、平成23年4月1日から施行する。

附 則

この規程は、平成24年1月1日から施行する。

附 則

この規程は、平成27年4月1日から施行する。

附 則

この規程は、平成28年4月1日から施行する。

附 則

この規程は、平成30年4月1日から施行する。

附 則

この規程は、令和2年1月1日から施行する。

附 則

この規程は、令和2年4月1日から施行する。

附 則

この規程は、令和2年6月11日から施行する。

附 則

この規程は、令和3年4月1日から施行する。

附 則

この規程は、令和3年6月11日から施行する。

附 則

この規程は、令和5年2月1日から施行する。

附 則

この規程は、令和5年4月1日から施行する。

附 則

この規程は、令和6年4月1日から施行する。