

運 営 規 程

(指定居宅介護支援事業)

ケアプラン天川

ケアプラン天川 運営規程（居宅介護支援事業）

（事業の目的）

第1条 有限会社友誠が設置するケアプラン天川（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ために必要な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、要介護者等からの相談に応じ、要介護者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その他の便宜の提供を行うことを目的とする。

（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できるように配慮したものである。

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。

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。

4 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、介護保険施設等との連携に努める。

（事業所の名称及び所在地）

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 ケアプラン天川

(2) 所在地 沖縄県浦添市沢岬1丁目17番5号

（従業者の職種、員数及び職務の内容）

第4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 1名（常勤兼務）

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 6名（常勤専従5名、常勤兼務1名）

要介護者等からの相談に応じ、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その他の便宜の提供を行う。

(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
ただし、祝日、旧盆（旧暦7月15日）年末年始（12月31日から1月3日）は除く。
- (2) 営業時間 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、営業時間のほか携帯電話等により24時間常時連絡が可能な体制とする。

(事業の提供方法、内容及び利用料その他の費用の額)

第6条 事業の提供方法及び内容は、次のとおりとする。

- (1) 利用者の相談受付
 - ① 事業所内及び利用者宅その他必要と認められる場所において利用者の相談を受けるものとする。
 - ② 介護支援専門員は、サービスの提供方法等について理解しやすいよう説明を行うものとする。
- (2) 居宅サービス計画の作成
 - ① 介護支援専門員は、利用者の日常生活の支援を効果的に行うため、利用者の心身又は家族の状況等に応じ、継続的かつ計画的に指定居宅サービス等の利用が行えるよう留意する。
 - ② 介護支援専門員は、利用者の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。
 - ③ 介護支援専門員は、利用者によるサービスの選択に資するよう、当該地域における指定居宅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利用者又はその家族に対して提供するものとする。
 - ④ 介護支援専門員は、利用者について、その有する能力、既に提供を受けている指定居宅サービス等のその置かれている環境等の評価を通じて利用者が現に抱える問題点を明らかにし、利用者が自立した日常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するものとする。
 - ⑤ 介護支援専門員は、利用者の希望及び利用者についてのアセスメント結果に基づき、利用者の家族の希望及び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、当該アセスメントにより把握された解決すべき課題に対応するための最も適切なサービスの組合せについて検討し、利用者及びその家族の生活に対する意向、総合的な援助の方針、生活全般の解決すべき課題、提供されるサービスの目標及びその達成時期、サービスの種類、内容及び利用料並びにサービスを提供する上での留意事項を記載した居宅サービス計画の原案を作成するものとする。

(3) 利用者の課題分析

- ① 介護支援専門員は、個人的な考えや手法のみによって課題分析を行わないよう、利用者の課題を客観的に抽出するための手法として合理的なものと認められる適切な方法を用いるものとする。
- ② 介護支援専門員は、課題の把握のため利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族の面接を行うものとし、面接の趣旨を利用者及びその家族に対し十分に説明し、理解を得るものとする。
- ③ アセスメント(課題の把握)の結果については、記録を行い、5年間保存するものとする。

(4) サービス担当者会議の開催

- ① 事業所内その他必要と認められる場所においてサービス担当者会議を開催する。
- ② サービス担当者会議において、利用者の状況等に関する情報を担当者と共有するとともに、居宅サービス計画原案の内容について、担当者から専門的見地からの意見を求めるものとする。
- ③ 介護支援専門員は、居宅サービスに位置付けた指定居宅サービス事業者等に対して、個別サービス計画の提出を求めるものとする。
- ④ サービス担当者会議の要点又は担当者への照会内容について記録を行うとともに、2年間保存するものとする。

(5) 居宅サービス計画の説明、同意、交付

- ① 介護支援専門員は、居宅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どうかを区分した上で、当該居宅サービス計画の原案の内容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。
- ② 介護支援専門員は、居宅サービス計画を遅滞なく利用者及び担当者に交付するものとする。
- ③ 居宅サービス計画については、5年間保存するものとする。

(6) 実施状況の把握(モニタリング)

- ① 介護支援専門員は、居宅サービス計画の実施状況の把握を行い、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。
- ② 介護支援専門員は、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とし、特段の事情のない限り、少なくとも1月に1回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接を行うものとする。また、少なくとも1月に1回、モニタリング結果を記録するものとする。

ただし、他のサービス事業所との連携促進や人材の有効活用によるケアマネジメントの質の向上の観点から、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可能とする。

ア・利用者の同意を得ること

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こと。

i・利用者の状態が安定していること

ii・利用者がテレビ電話等を介して意思疎通が出来ること(家族のサポートがある場合を含む)

iii・テレビ電話装置等を活用したモニタリングでは収集出来ない情報について、他のサービス事業者との連携より情報を収集すること

ウ・少なくとも2月に1回（介護予防支援の場合は6月に1回）は利用者の居宅を訪問する

(7) 地域ケア会議における関係者間の情報共有

地域ケア会議において、個別のケアマネジメント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こととする。

- 2 事業を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該事業が法定代理受領サービスであるときは、利用者からの利用料の支払は受けないものとする。
- 3 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によるものとする。
- 4 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7条 通常の事業の実施地域は、浦添市、那覇市、宜野湾市、西原町、豊見城市、糸満市、南風原町、南城市、沖縄市とする。

(事故発生時の対応)

- 第8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。
- 2 前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録を行うものとする。
 - 3 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。
 - 4 事業所は、前項の損害賠償のために、損害賠償責任保険に加入する。

(苦情処理)

- 第9条 指定居宅介護支援の提供に係る利用者及びその家族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るものとする。
- 2 事業所は、提供した指定居宅介護に関し、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、また市町村が行う調査に協力するとともに、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。
 - 3 事業所は、提供した指定居宅介護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。

(個人情報の保護)

第10条 事業所は、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ライン」を遵守し適切な取り扱いに努めるものとする。

- 2 事業者が得た利用者又は家族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利用者又は家族の了解を得るものとする。

(秘密保持)

第11条 指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員その他の従業員は、正当な理由がなく、その業務上において知ることのできた利用者又はその家族の秘密を漏らしてはならない。

- 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ものが、正当な理由がなく、その業務上において知ることのできた利用者又はその家族の秘密を漏らすことのないように、必要な措置を講じなければならない。
- 3 居宅介護支援事業者は、サービス担当者会議において、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当該家族の同意を、あらかじめ文章より得るものとする。

(利益収受の禁止等)

第12条 事業所及び事業所の管理者は、居宅サービス計画の作成又は変更に関し、事業所の介護支援専門員に対して特定の居宅サービス事業者等によるサービスの位置付けるべき旨の指示等を行わないものとする。

- 2 事業所の居宅介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成又は変更に関し、利用者に対して特定の居宅サービス事業者等によるサービスを利用すべき旨の指示を行わないものとする。
- 3 事業所及びその従業者は、居宅サービス計画の作成又は変更に関し、利用者に対して特定の居宅サービス事業者等によるサービスを利用させることの対償として、当該居宅サービス事業者等から金品その他の財産上の利益を収受しないものとする。

(虐待防止の対応)

第13条 事業者は虐待の発生又はその再発防止のため、措置を講じるものとする。

- (1) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、結果について介護支援専門員に周知徹底を図る。
- (2) 虐待防止のための指針を整備する。
- (3) 虐待防止のための研修を定期的実施する。
- (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置く。

(記録の整備)

第14条 事業所は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備するものとする。

- 2 事業所は、利用者に対する事業の提供に関する次の各号に掲げる記録を整備し、その完結の日から5年間保存するものとする。
 - (1) 指定居宅サービス事業者等との連絡調整に関する記録
 - (2) 居宅サービス計画
 - (3) アセスメントの結果の記録
 - (4) サービス担当者会議等の記録

- (5) モニタリングの結果の記録
- (6) 利用者に関する市町村への通知に係る記録
- (7) 苦情の内容等に関する記録
- (8) 事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録

(その他運営に関する重要事項)

第15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。

2 当事業所は、職員の質的向上を図るため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3か月以内
- (2) 継続研修 年2回

3 この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項は有限会社友誠と当事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

(ハラスメント対策)

第16条 セクシャルハラスメントとは、同じ職場の職員の働く意欲を阻害し、職場の秩序を乱し、職場の環境を悪化させるもので、職員はいかなる場合でもセクシャルハラスメントに該当するか、該当すると疑われるような行為を行ってはならない。

2 セクシャルハラスメントとは下記のような相手方の意に反する性的言動で、それによって仕事を遂行する上で、一定の不利益を与えるもの又は就業環境を悪化させるものをいう。

- (1) 人格を傷つきかねない、または品位を汚すような言葉遣いをする事
- (2) 性的な関心の表現を業務遂行に混交させること
- (3) ヌードポスターや卑猥な写真及び絵画類を見る事の強要や配布または掲示等を行うこと
- (4) 相手が返答に窮するような性的な冗談やからかい等をする事
- (5) 私的な執拗な誘いを行い、または性的な噂若しくは経験談を相手の意に反して会話を行うこと
- (6) 性的関係の強要、不必要な身体への接触、または強制猥褻行為等を行うこと
- (7) その他相手方の望まない性的言動により、円滑な職務の遂行を妨げると判断される行為をする事

3 職員は、他の職員の性的な言動に起因する問題により被害を受けた場合、所属長または役職者、役員に対して相談及び苦情処理を申し立てることが出来る。これらの申し立てを受けた者は、速やかにその旨の報告、事実関係の調査に着手するとともに、申立人が申立て後も性的被害を受けないように対処しなければならない。

第17条 パワーハラスメントは、職場においての職権等の立場を利用し、業務上の範囲を逸脱して個々の職員の人格を無視した言動や強要を行うことで、職員の精神的・肉体的健康や職場環境そのものを損なう行為であり、職員はいかなる場合でもパワーハラスメントに該当するか、該当すると疑われるような行為を行ってはならない。

2 職員は、部下・同僚・後輩に対して次の各号に掲げるパワーハラスメント行為をしてはならない。

- (1) 身体的暴力行為を行うこと
- (2) 人格を傷つける発言を行うこと
- (3) 他の職員の前で一歩的に恫喝すること
- (4) 無視すること
- (5) 私物を故意に壊したり隠したりすること
- (6) 不当な異動や退職を強要したり、解雇を示唆する行動をすること
- (7) 客観的に明らかな無理な業務を一方向的に与える事
- (8) 故意に必要な情報や連絡事項を与えない事
- (9) 業務に不必要な行為を強制的に行わせること
- (10) その他各号に準ずる言動を行うこと

3 職員は、他の職員がパワーハラスメント行為をしていることを黙認してはならない

4 2項に掲げる禁止行為に該当する行為が認められる場合、就業規則第6章の制裁に基づき懲戒処分を行うものとする。

5 職員は、他の職員からのパワーハラスメント行為により被害を受けた場合、所属長または役職者、役員に対して相談及び苦情処理を申し立てることが出来る。これらの申し立てを受けた者は、速やかにその旨の報告、事実関係の調査に着手するとともに、申立人が申立て後も肉体的・精神的被害を受けないように対処しなければならない。

6 ハラスメント行為が発生した場合、周知の再徹底及び研修の実施、事案の原因と再発防止等、適切な再発防止対策を講じなければならない。

(身体的拘束の廃止)

第18条 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、身体的拘束等を行ってはならないこととし、身体的拘束等を行う場合には、その様態及び時間、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こと。

- (1) 身体的拘束は、利用者の身体を一定の姿勢に強制的に保つ行為や、行動を制限する行為を指します。当事業所では、利用者の意思に反した身体的拘束を原則禁止します。
身体的拘束は利用者の心身に重大な苦痛を与え、尊厳の保持を妨げるため、極力回避するよう努めます
- (2) 身体的拘束は以下の3つの条件をすべて満たす場合に限り最終手段として行います。
 - ① 利用者本人または他の利用者の生命や身体が切迫した危険にさらされる可能性がある場合
 - ② 身体的拘束以外の方法がすべて試みられ効果がなかった場合
 - ③ 一時的かつ必要最小限の方法と時間で行う事
- (3) 身体的拘束をやむを得ず行う場合は、利用者又は家族に事前に説明し同意を得ます
身体的拘束が行われた場合、拘束の実施状況や介助までの経過を記録し管理責任者に報告します。また拘束実施後は速やかに代替方法の検討と解除に務めます。
- (4) 身体的拘束を回避するためのケア技術及び危機回避の方法について職員を対象とした定期的な研修を実施します。

職員には利用者の行動を理解し、拘束の代替となる対応法を学び、利用者の安全を確保す

るための知識と技術の向上を図ります。

- (5) 身体的拘束を行った場合にはその事例をもとに再発防止策を検討し職員間で共有し、定期的な検討会を開催し、拘束を防止するためのケア方法や環境改善を行うことでより良い支援を提供します。

認知症ケアの対応について

第19条 事業者は認知症を有する利用者が尊厳を保持し、安心して日常生活を送ることが出来るよう支援いたします。認知症に対する理解と専門的なケアを提供し、利用者の安全・安心・自立を支援します。

- (1) 利用者の人格と意思を尊重し、可能な限り本人の望む生活を支えることを目指します。
認知症による症状や行動を理解し、その人らしい生活が送れるよう、適切な環境とケアを提供します
- (2) 利用者の生活歴や個性を理解しその人に合わせた個別ケアを行います。

附 則

この規程は、平成30年 4月 1日から施行する。
この規程は、平成31年 3月11日から施行する。
この規程は、令和 1年 6月 1日から施行する。
この規程は、令和 3年 4月 1日から施行する。
この規定は、令和 4年 1月 1日から施行する
この規定は、令和 4年 4月 1日から施行する
この規定は、令和 4年 6月 1日から施行する
この規定は、令和 5年 2月 1日から施行する
この規定は、令和 5年 6月 26日から施行する
この規定は、令和 5年 10月 11日から施行する
この規定は、令和 6年 4月 1日から施行する
この規定は、令和 6年 12月 1日から施行する