

## 在宅介護支援センター和幸 運営規程

### (事業の目的)

第1条 社会福祉法人和幸園が運営する「在宅介護支援センター和幸」（以下事業所という）が行う指定居宅介護支援の事業は、高齢者が要介護状態となった場合においても、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。

### (運営の方針)

第2条 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、複数の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。
- (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、他の指定居宅介護支援事業者、介護保険施設、指定特定相談支援事業者等の保健・医療・福祉サービスとの連携に努める。
- (4) 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。
- (5) 事業所は、指定居宅介護支援を提供するに当たっては、介護保険法第118条の2第1項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努める。

### (事業所の名称及び所在地)

第3条 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 在宅介護支援センター和幸
- (2) 所在地 青森県青森市大字矢田字下野尻48番地2

### (従業者の職種、員数及び職務内容)

第4条 この事業所に勤務する従業者の職種、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）（介護支援専門員と兼務）  
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。
- (2) 介護支援専門員7名（兼務1名、専任6名）  
介護支援専門員は、要介護者の依頼を受けて居宅サービス計画を作成するとともに、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等を行う。

(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 月曜日から土曜日とする。  
ただし、12月31日から1月3日までを除く。
- (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) 電話等により24時間常時受付等が可能な体制とする。

(指定居宅介護支援の公正中立に関すること)

第6条 指定居宅介護支援の公正中立に関することは次のとおりとする。

- (1) 居宅サービス計画の作成にあたって、利用者側から介護支援専門員に対して複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めることができることを利用者及び家族に対して説明する。
- (2) 居宅サービス計画原案に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由を介護支援専門員に対して求めることが可能であることを利用者及び家族に説明する。

(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) 利用者の相談を受ける場所 第3条に規定する事業所内の相談室
- (2) 使用する課題分析票の種類 居宅サービス計画ガイドライン方式(全国社会福祉協議会)
- (3) サービス担当者会議の開催場所 適宜、事業所が指定した場所
- (4) 介護支援専門員の居宅訪問頻度 月1回を原則とし、必要に応じて随時訪問する。

(利用料その他の費用の額)

第8条 指定居宅介護支援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、当該指定居宅介護支援が法定代理受領サービスであるときは、利用者の負担は無しとする。

2 次条の通常の事業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。なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収する。

- (1) 通常の事業の実施地域を超えた地点から片道25キロメートル未満 500円
- (2) 通常の事業の実施地域を超えた地点から片道25キロメートル以上1,000円

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。

(通常の事業の実施地域)

第9条 通常の事業の実施地域は、青森市、平内町とする。

(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は、速やかに市町村、利用者の家族等に連絡し、必要な措置を講ずるものとする。
- 2 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賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行う。
  - 3 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。

(秘密の保持)

- 第11条 事業所は、業務上知り得た利用者及びその家族に関する個人情報並びに秘密事項については、利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合等正当な理由がある場合、またあらかじめ文書により同意がある場合に限り第三者に開示する。
- 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しなければならない。また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ものとする。
  - 3 事業者は、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。

(個人情報の保護)

- 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」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ダンス」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その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と医療機関との情報共有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。

(緊急時等における対応方法)

- 第13条 従業者は、指定居宅介護支援の提供を行っているときに利用者に病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医に連絡する等の措置を講じるとともに、管理者に報告する。
- また主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講じるものとする。

(苦情の対応)

- 第14条 提供した居宅介護支援サービスに関する利用者の苦情に対し、迅速かつ適切に対応するため受付窓口の設置、担当者の配置、事実関係の調査、改善措置、利用者又はその家族に対する説明、記録の整備その他必要な措置を講ずるものとする。

(虐待防止)

第15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) 虐待防止のための指針の整備。
- (3) 虐待を防止するための研修を年1回以上、実施。
- (4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置。

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、これを市町村へ通報するものとする。

(身体的拘束)

第16条 事業所は、身体的拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じるものとする。

- (1) 身体的拘束等の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) 身体的拘束等の適正化のための指針を整備
- (3) 身体的拘束等の適正化のための定期的な研修を年1回以上、実施
- (4) 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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為は行わない。やむを得ず身体拘束を行う場合には、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ものとする。

(業務継続計画の策定等)

第17条 事業所は、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。

- 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各年1回以上、実施するものとする。
- 3 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18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各年1回以上、実施する。

(その他運営についての留意事項)

第19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 事業所は、従業者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1か月以内
- (2) 継続研修 年3回
- (3) 計画的研修 年間の研修目標等の計画・実施

3 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じるものとする。

4 事業者は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供に関する諸記録を整備し、その完結の日から2年間保存する。また、事業者は、請求及び受領に係る記録を整備し、その完結の日から5年間保存するものとする。

5 この規程に定めるもののほか、この事業所の運営に関する事項は、社会福祉法人和幸園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。

附則

この規程は、平成11年10月1日から施行する。

この規程は、平成29年4月1日から改正施行する。

この規程は、平成30年4月1日から改正施行する。

この規程は、令和2年11月1日から改正施行する。

この規程は、令和3年10月1日から改正施行する。

この規程は、令和4年10月1日から改正施行する。

この規定は、令和5年12月1日から改正施行する。

この規定は、令和6年4月1日から改正施行する。

この規定は、令和6年9月1日から改正施行する。

この規定は、令和6年10月1日から改正施行する。

この規定は、令和7年4月1日から改正施行する。

# 指定居宅介護支援重要事項説明書

お客様に対する指定居宅介護支援サービス提供開始にあたり、当事業者がお客様に説明すべき事項は次のとおりです。

## 1. 事業者の概要

|        |                               |
|--------|-------------------------------|
| 事業者の名称 | 社会福祉法人 和 幸 園                  |
| 法人所在地  | 青森県青森市大字矢田字下野尻48番地3           |
| 代表者氏名  | 理事長 今 村 良 司                   |
| 電話番号   | TEL 017-737-3333 FAX 737-3332 |
| 設立年月日  | 昭和38年6月27日                    |

## 2. ご利用事業所

|           |                               |
|-----------|-------------------------------|
| 事業所の名称    | 在宅介護支援センター 和 幸                |
| 事業所の所在地   | 青森県青森市大字矢田字下野尻48番地2           |
| 管理者       | 高坂 智子                         |
| 電話番号      | TEL 017-737-3334 FAX 737-3376 |
| 営業日       | 月曜から土曜まで（日曜、12月31日～1月3日休日）    |
| 営業時間      | 8：30～17：30                    |
| 通常の事業実施地域 | 青森市、平内町                       |

## 3. 事業の目的と運営の方針

|       |   |
|-------|---|
| 事業の目的 | 社会福祉法人和幸園「在宅介護支援センター和幸」が行う指定居宅介護支援の事業は、高齢者が要介護状態となった場合においても、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します。  |
| 運営の方針 | (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、複数の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います。<br>(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、公正中立に行います。<br>(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、他の指定居宅介護支援事業者、介護保険施設、指定特定相談支援事業者等の保健・医療・福祉サービスとの連携に努めます。 |

#### 4. 職員体制

| 職 種     | 常 勤 (員 数)     | 勤 務 体 制    |
|---------|---------------|------------|
| 管 理 者   | 1名(介護支援専門員兼務) | 8:30~17:30 |
| 介護支援専門員 | 7名(兼務1名、専任6名) | 8:30~17:30 |

#### 5. 公正中立に関すること

サービス事業者の選定

- (1) サービス事業者の選定にあたって、お客様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ことができます。
- (2) お客様は居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由の説明を介護支援専門員に求めることができます。

#### 6. 当事業所が提供するサービス内容と利用料金

当事業所が提供する居宅介護支援のサービスについて、通常の場合、利用料金は介護保険から給付されるので、**お客様の負担はありません。**

##### (1) サービスの内容

- ① お客様のご家庭を訪問して、その心身の状況や置かれている環境等を把握したうえで、居宅介護サービス及びその他必要な保健医療サービス、福祉サービス（以下「指定居宅サービス等」という。）が、総合的かつ効率的に提供されるように配慮して、居宅サービス計画を作成します。使用する課題分析方式は居宅サービス計画ガイドライン方式です。

<居宅サービス計画の流れ>

- イ 事業者は、介護支援専門員に居宅サービス計画の作成業務を担当させます。

↓

- ロ 居宅サービス計画作成の開始にあたって、当該地域の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お客様又はその家族等に提供して、お客様にサービスの選択を求めます。

↓

- ハ 介護支援専門員は、お客様及びその家族の置かれた状況等を考慮して、お客様に提供されるサービスの目標、その達成時期、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等について、保険給付の対象となるか否かを区分した上で、その種類、内容、利用料等についてお客様及びその家族等に対して説明し、同意を得た上で決定します。



② 居宅サービス計画作成後の便宜の供与

イ 少なくとも月に1回以上は訪問、お客様及びその家族等と面談し、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行い、居宅サービス計画の実施状況を把握します。

ロ 居宅サービス計画の目標に沿ってサービスが提供されるよう指定居宅サービス事業者等との連絡調整を行います。

ハ お客様の意思を踏まえて、要介護認定の更新申請等に必要な援助を行います。

③ 居宅サービス計画の変更

お客様が居宅サービス計画の変更を希望した場合、または事業者が居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合は、事業者とお客様双方の合意に基づき、居宅サービス計画を変更します。

④ 医療機関との連携

お客様が医療機関に入院された場合には、退院後の円滑な生活に移行できるようにする為、入院先医療機関と情報を共有します。お客様が入院する必要がある場合には、担当する介護支援専門員の氏名及び連絡先を当該医療機関へ伝えていただくよう依頼します。

⑤ 介護保険施設への紹介

お客様が居宅で日常生活を営むことが困難となったと認められる場合、又はお客様が介護保険施設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便宜を図ります。

(2) サービス利用料金 ※別紙参照

## 7. サービスの利用に関する留意事項

(1) サービス提供を行う介護支援専門員

サービス提供時に、担当の介護支援専門員を決定します。

(2) 介護支援専門員の交代

① 事業者からの介護支援専門員の交代

事業者の都合により、介護支援専門員を交代することがあります

介護支援専門員を交代する場合は利用者及びその家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないように十分に配慮します。

② お客様からの交代の申し出

選任された介護支援専門員の交代を希望する場合には、当該介護支援専門員が業務上不適当と認められる事情その他交代を希望する理由を明らかにして、事業者に対して介護支援専門員の交代を申し出ることができます。ただし、お客様から特定の介護支援専門員の指名はできません。

(3) 契約の解除

事業者はやむを得ない事情がある場合、利用者に対して文書で通知又は関係者同席の上口頭で伝えることにより、この契約を解除する事ができます。

事業者は利用者またはその家族等が事業者や介護支援専門員に対して本契約を継続しがたい著しく信頼を損なう行為を行い、適正な支援ができない場合、文書で通知することにより、直ちにこの契約を解除する事ができます。

## 8. サービス内容に関する相談・苦情

(1) 当事業所のお客様相談・苦情窓口

窓口担当者 管理者 高坂 智子

受付時間 月曜～土曜 午前8時30分～午後5時30分

電話 017-737-3334 FAX 017-737-3376

受付体制 その他、電話等により24時間の受付等が可能

(2) 苦情処理体制 ※別紙参照

(3) 行政機関その他苦情受付機関 ※別紙参照

## 9. 事故発生時の対応

サービスの提供中に事故が発生した場合は、お客様に対し応急処置、医療機関への搬送等の措置を講じ、速やかにお客様がお住まいの市町村、ご家族、サービス提供事業者等に連絡を行います。また、事故の状況及び事故に際して採った処置について記録するとともに、その原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

なお、当事業所の介護サービスにより、お客様に対して賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償いたします。(当事業所は損害保険ジャパン㈱の「しせつの損害補償」に加入、損害賠償保険契約を結んでいます。)

## 10. 秘密の保持について

当事業所の従業者及び従業者であった者は、正当な理由がなくその業務上知り得たお客様及びご家族の秘密を漏らしません。

### 1 1. 個人情報の保護について

- (1) 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」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ダンス」を遵守し適切な取り扱いに努めるものとします。
- (2) 事業者が得た利用者又はその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と医療機関との情報共有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します。

### 1 2. 虐待防止について

- (1) 事業所は、利用者の人権の擁護・虐待防止等のため、対策を検討する委員会の開催、指針の整備、研修の定期的な実施、担当者の設置を行います。
- (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します。

### 1 3. 身体的拘束について

- (1) 事業所は、身体的拘束等の適正化を図るため、対策を検討する委員会の開催、指針の整備、研修の定期的な実施を行います。
- (2) 事業者は、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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為は行わない。やむを得ず身体拘束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ものとします。

### 1 4. 業務継続計画の策定について

- (1) 事業所は、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を策定し、計画に従い必要な措置を講じます。
- (2) 事業所は、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実施します。また、定期的に計画の見直しを行い、必要に応じて変更を行います。

### 1 5. 衛生管理について

- (1) 事業所は、事業所において感染症が発生し、またはまん延しないようにするため、感染症の予防およびまん延の防止のための対策を検討する委員会の開催、指針の整備、研修・訓練の定期的な実施を行います。

令和\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

指定居宅介護支援サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

指定居宅介護支援事業所 在宅介護支援センター和幸

説明者 職名 介護支援専門員 氏名 \_\_\_\_\_ 印

私は、本書面に基づき重要事項の説明を受け、指定居宅介護支援サービスの提供開始に同意しました。

(本人) 住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

(家族) 住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

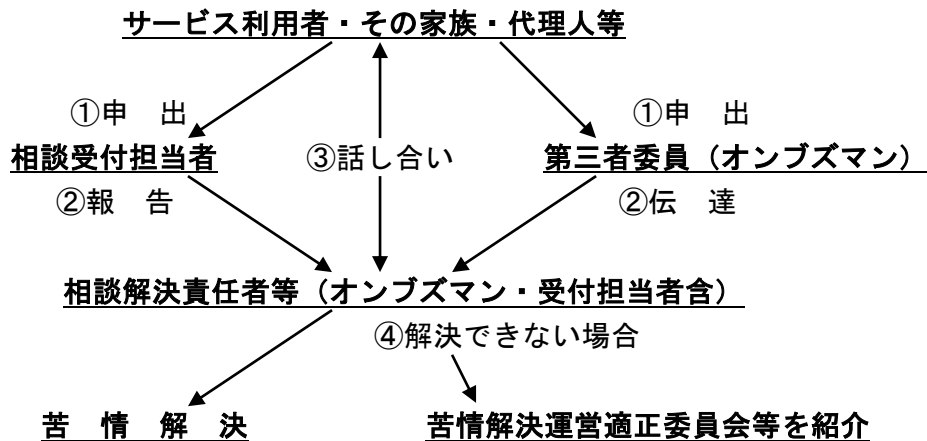
続柄 \_\_\_\_\_

(別 紙)

## 苦情処理体制

お客様やご家族の皆さんの意向が十分に反映された福祉サービス提供のため、また相談や苦情を自由に申し出ることのできる環境を整え、迅速かつ円滑に対応し解決するように努めます。

### <相談及び苦情解決までの流れ>



|         |                                |
|---------|--------------------------------|
| 苦情受付担当者 | 管理者 高坂 智子<br>電話番号 017-737-3334 |
| 苦情解決責任者 | 理事 熊谷 由佳<br>電話番号 017-762-7061  |

## 第三者委員

(NPO 法人セーフティネット青森・オンブズマン)

平成 30 年 6 月～

| 氏 名 | 電 話 番 号 |
|-----|---------|
|     |         |
|     |         |

## 行政機関その他苦情受付機関

|                              |  |
|------------------------------|--|
| 青森市 介護保険課                    | 所在地 青森市新町1丁目3-7<br>電話番号 017-734-5257   |
| 国民健康保険団体連合会                  | 所在地 青森市新町2丁目4-1<br>電話番号 017-723-1301   |
| 青森県運営適正化委員会<br>(青森県社会福祉協議会内) | 所在地 青森市中央3丁目20-30<br>電話番号 017-731-3039 |

(別紙)

＜サービス利用料金＞

居宅介護支援に関するサービス利用料金について、事業者が法律に基づいて、介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領する場合（法定代理受領）は、**お客様の自己負担はありません。**

但し、お客様の介護保険料等の滞納等により、事業者が介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領することができない場合は、下記のサービス利用料金の全額を一旦お支払い下さい。

|                      |                               |         |
|----------------------|-------------------------------|---------|
| 居宅介護支援費（月額基準単価）      | 要介護1・2                        | 10,860円 |
|                      | 要介護3・4・5                      | 14,110円 |
| 初回加算                 | 3,000円/回                      |         |
| 入院時情報連携加算（Ⅰ）         | 2,500円/月                      |         |
| 入院時情報連携加算（Ⅱ）         | 2,000円/月                      |         |
| 退院・退所加算（カンファレンス参加 無） | 1回4,500円・2回6,000円             |         |
| （カンファレンス参加 有）        | 1回6,000円・2回7,500円<br>3回9,000円 |         |
| 緊急時等居宅カンファレンス加算      | 2,000円/回                      |         |
| 通院時情報連携加算            | 500円/月                        |         |

※ 尚、当事業所は特別加算地域にある為、基準単価の15%が加算になります。

（要介護1・2 1,248単位/月 要介護3・4・5 1,622単位/月）

また、特定事業所体制加算[Ⅱ]として基準単価に421単位/月が加算になります。

(2) 通常の事業実施地域以外にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は利用の都度、交通費（実費）をお支払い下さい。なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を頂きます。

- ① 通常の事業の実施地域を超えた地点から片道25キロメートル未満 500円
- ② 通常の事業の実施地域を超えた地点から片道25キロメートル以上 1,000円