

## アクア居宅介護支援事業所 運営規程

(事業の目的)

### 第1条

株式会社アクアメディカルが開設するアクア居宅介護支援事業所は、介護保険法の理念に基づき高齢者がその有する能力に応じて自立した生活を送れるよう、又住み慣れた自宅で安心して生活を送ることができるよう介護相談・居宅サービス計画等作成し支援することを目的とする。

(運営方針)

### 第2条

事業所は、被保険者が要介護等となった場合、その居宅において可能な限り、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことが出来るように配慮して行う。

2.

事業所は、利用者の心身状況・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、多様な事業者の連携を得て、総合的かつ効果的に居宅サービス計画が提供されるよう配慮し努める。

3.

事業所は、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ち、利用者に提供されるサービスが特定の事業者に不当に偏ることのないよう、公平・中立に行う。

(事業所の名称等)

### 第3条

この事業を行う事業所の名称及び所在地、連絡先は次の通りとする。

- ・名称 アクア居宅介護支援事業所
- ・所在地 三重県松阪市西之庄町 51-2
- ・電話番号 0598-67-4889 (代表番号：0598-67-8586) /Fax:0598-67-0377

(従業員の職種、員数及び職務内容)

### 第4条

従業員の職種・員数及び職務内容は、次の通り行うものとする。

- (1)管理者 1名 (常勤兼務)
  - ①事業所を代表し、業務の総括の任に当たる。
  - ②他の業務との兼務をしても差し支えない。
- (2)居宅介護支援専門員 1名以上 (常勤兼務1名)

①第2条の業務に当たる。

②利用者標準担当件数は44件とする。

(3)事務員（兼務）

①介護支援専門員の業務補助及び事務作業を行う。

（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、次の通りとする。

・営業日 月曜日から金曜日までとする。

但し12月29日から1月3日までの年末年始を除く。

・営業時間は、8時30分から17時30分までとする。

・電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。

（居宅介護支援事業の提供方法）

## 第6条

事業所は、介護支援専門員に身分を証する書類を携行させ、初回訪問時又は利用者若しくはその家族から求められたときは、これを提示すべき旨を指導する。

2.

事業所は、被保険者の介護認定の確認及び申請代行については、その者の提示する被保険者証の確認を行う。又、要介護認定を受けた者から事業所を選択された場合は、被保険者証と要介護認定の有無、認定区分と有効期間を確かめる。

3.

要介護認定者等の更新申請は、現在の要介護認定等の有効期間が終了する2ヶ月前からできるような必要な支援をする。

4.

事業所は、要介護認定者の居宅サービス計画の作成を被保険者と家族の意思を尊重して、医療保健サービス・福祉サービス等の多様なサービスをサービス提供事業者と連携し、総合的・効果的な居宅サービス計画を作成し、被保険者の承認を得てサービス提供の手続きを行う。

5.

事業所は、正当な理由がなく業務の提供を拒否するものではない。

(1)正当な理由とは、法第24条第2項に規定する介護給付等対象サービスの利用に関する指示に従わないこと等により、要介護状態の程度を増進させたと認められたとき。

(2)偽りとその他不正の行為によって保険給付を受けた、又受けようとしたとき。

(3)以上のいずれかに該当する場合には、遅滞なく意見を付してその旨を保険者に通知する。

(居宅介護支援事業の内容)

## 第7条

居宅介護支援事業の内容は、次の通り行うものとする。

### (1)居宅介護支援の利用申込及び担当設置

管理者は、利用者及び家族より、居宅介護支援の利用申込の依頼があった場合、本事業所の事務所又は自宅において利用者の相談を受け、介護支援専門員に居宅サービス計画の作成に関する業務をさせるものとする。

### (2)利用者への情報提供

居宅サービス計画の作成開始に当たっては、利用者及び家族に対し、当該地区における指定居宅サービス事業者等の名簿・サービス内容・利用料金の情報を提供し、利用者がサービスの選択を求められるようにする。

### (3)利用者の実態把握

介護支援専門員は、居宅サービス計画作成に当たって利用者の有している能力・提供を受けているサービス・そこにお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し、解決すべき課題を把握する。

### (4)居宅サービス計画の原案作成

介護支援専門員は、「包括的自立支援プログラム」により、課題分析を行うとともに、利用者・家族の希望に基づき、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。

### (5)サービス担当者会議の開催

介護支援専門員は、本事務所において、当該居宅サービス計画の原案の内容について、専門的な見地から意見を求めるサービス担当者会議を開催するものとする。

### (6)利用者の同意

介護支援専門員は、利用者・家族に対し、居宅サービス計画の原案の、サービスの種類・内容・利用料等について説明し、文書により利用者に同意を得るものとする。

## 2.

サービスの実施状況の継続的な把握・評価は、次の通り行うものとする。

(1)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・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、実施状況の把握に努めるとともに、居宅サービス計画の見直し及び変更等について、利用者とは毎月1回以上の調整を行うものとする。原則訪問とし、同意のもとオンライン等を活用する場合があります。

## 3.

介護保険施設の紹介等は、次の通り行うものとする。

(1)介護支援専門員は、利用者がその居宅においてサービス提供が困難になったと認める場合、利用者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

介その他の便宜の提供を行う。

(2)介護支援専門員は、介護保険施設等から退院・退所しようとする要介護者等から依頼があった場合には、円滑に居宅における生活へ移行できるよう、居宅サービス計画の作成等の援助を行う。

(オンラインツール等を活用した会議の開催)

#### 第8条

利用者又はその家族の同意がある場合、サービス担当者会議及び入院中のカンファレンス等についてテレビ電話装置等（オンラインツール）を活用して行うことができるものとする。

2.

事業所は、居宅介護支援業務の効率化及び適切な情報共有を図るため、ICT（情報通信技術）を活用した業務運営を行うものとする。

3.

ICTの活用にあたっては、個人情報の保護及び情報セキュリティに十分配慮し、関係法令及び別途定める指針・マニュアルを遵守するものとする。

(電磁的記録等の取扱い)

#### 第9条

事業所は、利用者へのサービス提供に関する記録について、書面に代えて電磁的記録により作成及び保存することができるものとする。

2.

電磁的記録による保存にあたっては、記録の真正性、見読性及び保存性が確保されるよう、適切な措置を講ずるものとする。

3.

電磁的記録は、必要に応じて速やかに閲覧又は書面として出力できる状態で管理するものとする。

4.

事業所は、電磁的記録の滅失、毀損、改ざん等を防止するため、バックアップの確保その他必要な安全管理措置を講ずるものとする。

(電磁的方法による同意等)

#### 第10条

事業所は、利用者又はその家族の同意を得るにあたり、必要に応じて書面による方法に代えて、電磁的方法による同意を得ることができるものとする。

(重要事項等の電磁的提供)

第11条

事業所は、利用者又はその家族の希望及び同意に基づき、重要事項説明書等について、電磁的方法により提供することができるものとする。

(利用料、その他の費用の額)

第12条

事業所は、指定居宅介護支援を提供した場合の利用料は、介護報酬告示上の額とし、当該指定居宅介護支援が法定代理受領サービスである時は、利用者の自己負担額は徴収しない。

2.

第12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。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。

実施地域を越えた地点から 片道1km当たり 20円

3.

前第2項の費用の支払いを受ける場合には、あらかじめ利用者又はその家族に対して当該サービスの内容及び費用について文書で説明を行い、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13条

事業所の事業の実施地域については、松阪市内、多気町、明和町の当事業所より概ね自家用車にて40分圏内とする。

(苦情・ハラスメント処理)

第14条

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ため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、及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村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。

3.

事業所は、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又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。

5.

事業所は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指すものとする。

6.

利用者が事業者の職員に対して行う、暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、セクシャルハラスメントなどの行為を禁止する。

7.

苦情及びハラスメントへの具体的な対応手順については、別途「苦情対応に関する指針」及び「ハラスメント防止のための指針」に定める。

(事故発生時の対応)

第15条

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、管理者に報告しなければならない。また、事故の状況及び対応について記録を作成し、再発防止に努めるものとする

2.

事故発生時の具体的な対応、報告手順、再発防止策については、別途「事故・トラブル発生時対応マニュアル」に定める。

(虐待の防止及び身体拘束の廃止・防止のための措置)

第16条

事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等の観点から、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) 事業所における虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的（年1回以上）に開催する。
- (2) 事業所における虐待防止を啓発・普及するための指針を整備する
- (3) 介護支援専門員に対し、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施する。
- (4) 虐待防止の措置を講じるための担当者及び責任者を選定しています。

虐待防止に関する担当者 大川 かほり（介護支援専門員）

虐待防止に関する責任者 正田 康行（管理者）

2.

事業所はサービス提供中に、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。

3.

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、身体拘束を行わないものとする。

4.

身体的拘束等を行う場合には、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。

5.

虐待防止及び身体拘束の廃止・防止に関する具体的な対応については、別途定める各指針に基づき実施する。

(衛生管理等)

#### 第17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定期的（年1回以上）に実施する。

(業務継続計画)

#### 第18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。

- (1) 業務継続計画は、以下の2つの事態に対応するものとする
  - ① 非常災害時 ② 感染症蔓延時
- (2) 上記について、定期的な訓練・研修等を行い必要に応じて計画の見直し、変更を行う。
- (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。
- (4) 業務継続計画の具体的内容及び対応手順は、別途策定する業務継続計画（BCP）によるものとする

(法定代理受領サービスに係る報告)

## 第19条

事業所は、毎月国民健康保険団体連合会に対し、居宅サービス計画・その実施状況に関する書類を提出する。

(秘密保持)

## 第20条

事業所の介護支援専門員やその他の職員は、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すことのないよう、必要な措置を講ずる。

2.

事業所は、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者の秘密を保持すべき旨に従業者との雇用契約の内容とする。

3.

事業者は、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当該家族の同意を、あらかじめ文書で得るものとする。

(その他運営に関する重要事項)

## 第21条

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ため、虐待防止、権利擁護、認知症ケア、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、研修機関等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。

2.

事業所の会計は他の会計と区分し、毎年4月1日から翌年の3月31日の会計期間とする。

3.

事業所の、運営規程の概要・介護支援専門員の勤務体制・利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を見やすい場所に掲示する。

4.

介護支援専門員は、サービスの提供を利用者に強要又は、当該事業者から金品その他の財産上の利益を収受しない。

5.

事業所は、設備・備品・職員・会計に関する諸記録の整備を行う。又、居宅サービス計画・サービス担当者会議・居宅介護支援の提供に関する記録を整備しておくとともに、その完結の日から2年間保存する。

6.

この規定に定める事項のほか、事業運営に関する重要事項は、運営会社と当事業所の管理

者との協議によって定める。

7.

本規程に定める事項のうち、具体的な運用方法、手順等については、別途定める指針及び各種マニュアルによるものとする。

8.

事業所は、居宅介護支援業務の質の向上及び効率化を図るため、情報通信機器及びソフトウェア等を活用し、次に掲げる業務を実施するものとする。

- (1) 利用者に関する記録の作成及び管理
- (2) サービス担当者間の情報共有及び連携
- (3) サービス担当者会議等のオンライン開催
- (4) その他業務の効率化及び質の向上に資する取組

#### 附 則

この運営規程は、令和6年10月1日から施行する。

この運営規程は、令和7年3月1日から一部改正施行する。(一部加筆、見直しを実施)

この運営規程は、令和8年2月1日から一部改正施行する(一部加筆、見直し、事業所電話番号の追加を実施)

この運営規程は、令和8年4月1日から一部改正施行する(電子化対応についての条文を追加)