

## つなぐどっと

# 運営規程

### (目的)

第1条 当運営規程はシルバーワン株式会社が設置する、つなぐどっと（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、もって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、及び要介護者と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とする。

- 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、利用者の所在する区市町村、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。
- 5 前項の他、厚生労働省令や及び区市町村の条例で定める内容を遵守し、事業を実施する。

(事業の運営)

第 3 条 事業所は、事業の実施に当たり、暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律(平成 3 年法律第 7 7 号)第 2 条第 6 号に規定する暴力団員、及び事業所が所在する区市町村条例に規定する暴力団関係者を、その運営に関与させないものとする。

(事業所の名称及び所在地)

第 4 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 つなぐどっと
- 2) 所在地 東京都杉並区高井戸東 3-23-8 松巳マンション 301 号室

(従業者の職種、員数及び職務の内容)

第 5 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  
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し込みに係る調整、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 1 名以上  
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その他の便宜の提供を行う。

(営業日、営業時間等)

第 6 条 事業所の営業日、営業時間等は、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、祝日及び年末年始(12 月 28 日から 1 月 4 日)を除く。
- 2) 営業時間は、午前 10 時から午後 17 時までとする。
- 3) 特定事業所加算を取得する事業所においては、上記の営業日・営業時間のほか、電話等により 24 時間常時連絡が可能な体制とする。

(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 利用者からの居宅サービス計画作成依頼等に対する相談対応  
原則として、介護支援専門員が利用者の居宅を訪問して行うものとする。
- 2 課題分析の実施  
課題分析の実施にあたっては、原則として利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族へ面接して行い、利用者の生活全般についての状態を十分把握し、利用者が自立した日常生活を営むことができるよう支援するうえで、解決すべき課題を把握するものとする。また、使用する課題分析票の種類は全社協方式、MD S-HIC方式等とする。
- 3 居宅サービス計画原案の作成  
利用者及びその家族の希望並びに利用者について把握された解決すべき課題に基づき、提供されるサービスの目標及びその達成時期、サービスを利用するうえでの留意点等を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成する。居宅サービス計画に位置付ける指定居宅サービス事業所については、複数の事業所の紹介を求めることが可能なことや、位置付けた理由を求めることが可能であることを利用者及びその家族に説明する。
- 4 サービス担当者会議等の実施  
居宅サービス計画原案に位置付けた指定居宅サービス等の担当者を招集した、サービス担当者会議の開催、担当者に対する照会等により、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。
- 5 居宅サービス計画の確定  
介護支援専門員は、居宅サービス計画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否かを区分したうえで、その種類、内容、利用料等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。また、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は、指定居宅サービス等基準において位置づけられる計画書の提出を求めるものとする。
- 6 サービス実施状況の継続的な把握及び評価  
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

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や利用者についての解決すべき課題についての把握を行い、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。また、居宅サービス計画の実施状況を把握するためのモニタリングを少なくとも1月に1回、原則として利用者の居宅で面接を行い、且つ少なくとも1月に1回はモニタリングの結果を記録するものとする。

(指定居宅介護支援の利用料等)

第8条 居宅介護支援の利用料その他の費用の額は、別紙料金表によるものとする。ただし、当該事業が法定代理受領サービスであるときは、利用料を徴収しない。

2 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(告示上の報酬額)によるものとし、別紙料金表に記載のとおりとする。

3 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、当該費用に係る領収証を、当該費用を支払った利用者又はその家族等に交付する。

(通常の事業の実施地域)

第9条 通常の事業の実施地域は、杉並区とする。

(困難事例を紹介された場合の対応)

第10条 地域包括支援センターから困難事例を紹介された場合は、真摯に対応する。

(事故発生時の対応)

第11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区市町村及び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。

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。

(緊急時等における対応)

第12条 サービスの提供中に利用者の病状が急変した場合や、その他緊急事態が生じたと

きは、速やかに管理者へ報告し、主治医及び家族に連絡する等の措置を講ずる。主治医等への連絡が困難な場合は、医療機関への緊急搬送等、必要な措置を講ずるものとする。

(苦情処理)

第13条 指定居宅介護支援の提供に係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条の規定により区市町村が行う文書及び物品の提出、若しくは提示の求め又は当該区市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び区市町村が行う調査に協力するとともに、区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、提供した指定居宅介護支援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14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」、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「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 事業所が得た利用者の個人情報については、事業所での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、サービス担当者会議等で利用者及びその家族の個人情報を使用する場合、及び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。

(虐待防止に関する事項)

第15条 事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとする。

- 1) 虐待の防止のための指針を整備する。
- 2) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催する。

- 3) 虐待を防止するための従業者に対する研修を実施する。
- 4) 利用者及びその家族からの苦情処理体制を整備する。
- 5) その他虐待防止のために必要な措置を講じる。

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、速やかにこれを区市町村に通報するものとする。

（衛生管理）

第 16 条 事業所は、感染症が発生し、又はまん延しないように、次の措置を講ずるものとする。

- 1) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備する。
- 2) 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をおおむね 6 月に 1 回以上開催し、その結果について従業者に周知する。
- 3) 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実施する。

（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、利用者に対するサービス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、当該業務継続計画に従って、次の措置を講ずるものとする。

- 1) 従業者に対して業務継続計画を周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施する。
- 2) 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。

（ハラスメント対策）

第 18 条 事業所は職場において、業務上必要且つ相当な範囲を超えた、利用者や従業者による性的な言動及び行動、又は優越的な関係を背景とした言動及び行動によって従業者の環境が害されることを防止するため、ハラスメント対策の方針の明確化等、必要な措置を講ずるものとする。

（その他指定居宅介護支援事業の運営に関する重要事項）

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、整備するものとする。

- 2 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。
  - 1) 採用時研修
  - 2) 継続研修
  - 3) 管理者研修
- 3 職員は業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。
- 4 職員であった者に、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、職員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。
- 5 事業所は、指定居宅介護支援の提供に関する諸記録を整備し、次に掲げる起算日から5年間保存する。
  - 1) 居宅サービス計画については当該居宅介護支援に係る契約が終了した日
  - 2) 指定居宅サービス事業者等との連絡調整に関する記録、アセスメントの結果の記録、サービス担当者会議等の記録、モニタリングの結果の記録、苦情の内容の記録、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については当該サービスを提供した日
  - 3) 区市町村への通知に係る記録については当該通知の日
- 6 この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項はシルバーワン株式会社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。

以下余白

