

ケアプランセンター ハートぽっぽ 運営規程

(事業の目的)

第 1 条 この運営規程は、株式会社ハートクリエイト（以下「事業者」という）が開設する ケアプランセンター ハートぽっぽ（以下「事業所」という。）が行う居宅介護支援、介護予防支援及び介護予防・日常生活支援総合（以下「居宅介護支援等」という）の事業の適正な運営を確保するために、人員及び管理運営に関する事項を定め、要支援・要介護状態にある高齢者（以下「利用者」という。）に対し、利用者の心身の特性を踏まえ、その能力に応じ、自立して日常生活を過ごすことができよう適切な事業を提供することを目的とする。

(居宅介護支援等の運営方針)

第 2 条 事業所の介護支援専門員は、利用者が要支援・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配慮し、居宅サービス計画、介護予防支援計画（以下「居宅サービス計画等」という）を作成する。

- 2 居宅介護支援等の事業の実施にあたっては、利用者の心身の状況や置かれている環境に応じて、利用者の選択に基づき、適正な保健医療サービス及び福祉サービスを多様な事業者から総合的かつ効率的に提供されるように配慮して行う。
- 3 事業者は、居宅介護支援等の事業の提供にあたって、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場にたって、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することの無いよう中立に行う。
- 4 前項のほか、長崎市、地域包括支援センター、老人福祉法（昭和 38 年法律第 133 号）第 20 条の 7 の 2 に規定する老人介護支援センター、他の居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者、介護予防・日常生活支援総合事業者、介護保険施設等との連携に努める。

(事業所の名称等)

第 3 条 居宅介護支援等の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 ケアプランセンター ハートぽっぽ
- (2) 所在地 長崎県長崎市恵美須町4番2号

(従業者の職種、員数及び職務の内容)

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。

管理者 1名（介護支援専門員兼務）

管理者は、事業を代表し、居宅介護支援等の利用の申込に係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行う。また、自らも事業の提供に当たるものとする。

介護支援専門員 2名（管理者兼務）

(営業日及び営業時間等)

第5条 事業所の営業日及び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。土・日・祝日・年末年始（12月30日～1月3日）及びお盆（8月13日～8月15日）は除く。
- (2) 営業時間は、午前9時00分～午後6時00分までとする。
- (3) 緊急時及び必要においては柔軟に対応し、電話等で24時間対応可能な体制を整えるものとする。

(居宅介護支援等の内容)

第6条 事業所の介護支援専門員は、居宅サービス計画等を作成することとし、居宅介護支援等の提供に当たっては、次の各号に留意するものとする。

- (1) 居宅サービス計画等の作成後、利用者及び利用者の家族と継続的に連絡をとり、利用者の実状や居宅サービス計画等の実施状況を把握する。
- (2) 利用者の解決すべき課題の変化が認められた場合等、必要に応じて居宅サービス計画等の変更、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。
- (3) 利用者の意思を踏まえて、要介護認定の更新申請等に必要な援助を行う。

(居宅介護支援等の提供方法)

第7条 居宅介護支援等の提供方法は、次の各号に定めるとおりとする。

- (1) 居宅サービス計画等の作成は、事業所に所属する介護支援専門員が行う。
- (2) 利用者又は家族の相談を受ける場所は、事業所の相談室又は利用者の居

宅等で行う。

- (3) 居宅介護支援提供等の開始に際し、介護認定を受けていない利用申込申請が行われていない場合は、当該利用申込者の意思を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。
- (4) 要介護等の有する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課題分析標準項目を利用する。
- (5) 居宅サービス計画等の作成にあたっては、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、福祉サービス、被爆者援護サービス又は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等上に位置づけるよう努める。
- (6) 居宅サービス計画等の原案は、サービス担当者会議（居宅サービス計画等の作成のために利用者及びその家族の参加を基本としつつ、指定居宅サービス等の担当者を招いて行う会議）の開催により、利用者の状況等に関する情報を共有するとともに、当該居宅サービス計画等の内容について、担当者から、専門的な見地からの意見を求める。ただし、やむを得ない場合については、担当者からの照会等により意見を求めることができる。
- (7) 居宅サービス計画等について利用者又はその家族に対し懇切丁寧に行うことを旨とし、そのサービスの提供方法等を理解しやすいように利用者又は家族に説明する。
- (8) 利用者又はその家族から同意が得られた居宅サービス計画等について、文書にて利用者及び担当者に交付する。
- (9) 介護支援専門員は、実施状況の把握に当たっては、少なくとも1月に1回利用者の居宅を訪問し、利用者に面接を行い、その結果を記録する。
- (10) 居宅サービス計画等を変更した場合、利用者が要介護更新認定又は要介護状態の変更認定を受けた場合は、サービス担当者会議を開催する。

(利用料その他の費用の額)

第8条 居宅介護支援等を提供した場合の利用料は、「居宅介護支援に要する費用の額の算定に関する基準（平成12年2月10日厚告第20号）」に定める額とし、事業所において法定代理受領サービスを提供する場合には、利用者の自己負担はないものとする。

2 第9条の通常の事業の実施地域を越えて行う事業に要した交通費は、原則、その実費を徴収する。

- (1) 事業所の実施地域を越える地点から1キロメートルにつき、100円とする。
- (2) タクシーを利用した場合は、実費負担とする。

- 3 前項に規定する費用の額にかかるサービスの提供にあたっては、予め利用者またはその家族に対し、当該サービスの内容・費用について説明を行い、利用者の同意を得なければならない。

(通常事業の実施地域)

第 9 条 通常の事業の実施地域は、次の長崎市の中中学校区内とする。

桜馬場・片淵・長崎・大浦・梅香崎・小島・南・茂木・日吉・戸町・小ヶ倉・土井首・福田・西泊・丸尾・淵・緑が丘・岩屋・滑石・横尾・西浦上・三川・江平・山里・小江原・式見・東長崎・日見・橘・深堀・香焼中学校区

(事業提供にあたっての留意点)

第 10 条 居宅介護支援等の提供にあたっては、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たサービスの提供に努める。

- 2 居宅介護支援等は、要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう行われる様、サービスの提供に努める。
- 3 居宅介護支援等の提供者は、当該介護の提供において常に社会人としての見識ある行動をし、従業者としての身分を証明する証明書を携帯し、利用者及びその家族等から提示を求められたときは、それを提示する。

(地域との連携等)

第 11 条 事業者は、事業の運営にあたっては、地域住民又はその自発的な活動等との連携及び協力を行う等の地域との交流に努める。

- 2 事業者は、市町村が派遣する者が相談及び援助を行う事業、その他長崎市等が実施する事業に協力するよう努める。

(緊急時等における対応等)

第 12 条 非常災害等、緊急時の対策として、利用者およびその家族等へ必要な場合、助言・支援等を行う。

(事故発生時の対応)

第 13 条 事業者は、利用者に対する居宅介護支援等のサービス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、介護支援専門員又は地域包括支援センター、その他関係者等に連絡するとともに、必要な措置を講じる。

- 2 前項の事故については、その状況及び事故に対する処置状況を記録する。
- 3 事業者は、利用者に対する居宅介護支援等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。
- 4 事業者は、前項の損賠賠償のために、損害賠償責任保険に加入する。
- 5 事故が生じた際には、その原因を解明し、再発防止の対策を講じる。

(損害賠償)

第 14 条 事業者は、居宅介護支援等の提供の際、その責任により利用者に生じた損害について、速やかにその損害を賠償しなければならない。ただし、その損害の発生について、利用者に故意又は過失が認められる場合には、利用者の置かれた心身の状況を勘案して、相当と認められる場合に限り、事業者の損害賠償責任を減じることがある。

(身体的拘束等の禁止)

第 15 条 事業者は、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）を行わない。ただし、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く。

- 2 前項の規定による身体的拘束等を行う場合には、あらかじめ利用者の家族に、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、身体的拘束等の態様及び目的、身体的拘束等を行う時間、期間等の説明を行い、同意を文書で得た場合のみ、その条件と期間内においてのみ行うことができる。
- 3 前各項の規定による身体的拘束等を行う場合には、利用者の家族、居宅サービス担当者、保健医療サービス者等を交えて検討会議等を行う。また、経過観察記録を整備する。

(衛生管理等)

第 16 条 事業者は、介護支援専門員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行なう。

- 2 事業所の設備及び備品等について衛生的な管理に勤め、特に介護支援専門員等が感染源となることを予防し、また感染の危険から守るよう対策を講じる。
- 3 管理者・介護支援専門員は、研修や勉強会を通じ、感染症対策や衛生管理に関する知識の習得を図る。

(苦情処理)

第 17 条 事業者は、居宅介護支援等の提供に係る利用者又はその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するため、苦情を受け付けるための窓口を設置する。また担当員を置き、解決に向けて調査を実施し、改善の措置を講じ、利用者及び家族に説明するものとする。

- 2 前項の苦情を受付けた場合には、当該苦情の内容等を記録する。
- 3 事業者は、苦情がサービスの質の向上を図る上での重要な情報であるとの認識に立ち、苦情の内容を踏まえてサービスの質の向上に向けた取り組みを行う。
- 4 事業者は、提供した居宅介護支援に関し、介護保険法（以下「法」という。）第 23 条の規定により長崎市等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等の職員からの質問若しくは照会に応じ、利用者からの苦情に関して当該市等が行う調査に協力するとともに、当該市等から指導又は助言を受けた場合は、その指導又は助言に従って必要な改善を行う。
- 5 事業者は、長崎市等からの求めがあった場合には、その改善の内容を当該市に報告する。
- 6 事業者は、提供した居宅介護支援等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法第 176 条第 1 項第 3 号の規定による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。
- 7 事業者は、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、その

改善の内容を、国民健康保険団体連合会に報告する。

(個人情報保護)

第 18 条 事業者は、利用者の個人情報を含む居宅サービス計画等・各種記録等については、「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、個人情報の保護に努めるものとする。

- 2 事業者が得た利用者の個人情報については、事業所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、必要に応じて利用者又はその代理人の了解を得る。
- 3 個人情報の取り扱いに関する利用者からの苦情については、苦情処理体制に基づき適切かつ迅速に対応するものとする。

(秘密の保持等)

第 19 条 事業者は、業務上知り得た利用者又はその家族等の秘密を保持する。
又、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個人情報を保持させるため、従業者でなくなった後においても、これらの個人情報を保持すべき旨を、従業者との雇用契約にその内容を定める。

- 2 前項の規定にかかわらず事業所は、利用者に医療上緊急の必要性が生じた場合や、他の介護サービス事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の同意をあらかじめ文書により得た上で、利用者又はその家族等の個人情報を提供出来るものとする。

(高齢者虐待防止のための措置に関する事項)

第 20 条 事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待防止等のために、以下の必要な措置を講ずる。

- (1) 虐待の防止に関する責任者を選定する。
- (2) 虐待防止に関する責任者は、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、その内容およびその結果について従業者へ周知する。
- (3) 個別支援計画の作成等、適切な支援の実施に努める。
- (4) 従業者が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整備し、従

業者が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努める。

- (5) 虐待等の発見時における行政および関係機関への通報を行う。
- (6) 従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修を実施する。

(反社会的勢力対応方針)

第 21 条 事業者は、平成 19 年 6 月 19 日犯罪対策閣僚幹事会申し合せにおいて決定された『企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針』（「政府指針」）等を遵守し、反社会的勢力に対して断固とした姿勢で臨む。

- (1) 組織としての対応
事業者は、反社会的勢力に対する不当要求に対しては、組織的な対応を行い、従業者の安全確保を最優先に行動する。
- (2) 外部専門機関との連携
事業者は、警察、財団法人暴力追放推進センター、弁護士など、反社会的勢力を排除するための各種活動を行っている外部専門機関等と密接な連携を持って、反社会的勢力と対決する。
- (3) 取引を含めた一切の関係遮断
事業者は、反社会的勢力に対しては、取引関係を含めて排除の姿勢を持って対応し、反社会的勢力による不当要求を拒絶する。
- (4) 有事における民事と刑事の法的対応
事業者は、反社会的勢力の不当要求に対しては民事と刑事の両面から法的対応を行うこととし、あらゆる民事上の法的対抗手段を講じるとともに、積極的に被害届を出す等、刑事事件化も躊躇しない。
- (5) 弊社の組織体制
事業者は、この方針を実現するために、倫理規定等に基づき組織的かつ継続的な対応態勢を確立する。

(記録の整備及び公表)

第 22 条 事業者は、従業者、設備、備品、及び会計に関する諸記録を整備する。

- 2 事業者は、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 2 年間保存する。
 - (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) 個々の利用者ごとに次に掲げる事項を記載した居宅介護支援台帳
 - ア) 居宅サービス計画
 - イ) アセスメントの結果記録
 - ウ) サービス担当者会議等の記録
 - エ) モニタリングの結果の記録

- (3) 市町村への通知に係る記録
- (4) 苦情の内容等の記録
- (5) 事故の状況、及び事故に際して採った処置の記録
- (6) 従業者の勤務体制に関する記録
- (7) その他必要な記録

- 3 前項の規定のほか、事業者は、居宅サービス計画費の支払を受けた日から5年間、同条2項の1号及び2号及び6号に上げる記録を保存する。

(その他運営に関する留意事項)

第23条 事業者は、従業者の資質向上のために研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務の執行体制についても検証、整備する。

- (1) 従業者採用時には、関係法令及び実務研修を実施する。
 - (2) 継続研修として、職場内・外研修を実施し、従業者の資質向上を図る。
- 2 従業者は、当該利用者から金品、その他の財産上の利益を供与してはならない。
 - 3 従事者等は、その勤務中、常に身分を証明する所属証明書を携行し、利用者または家族から求められたときは、これを提示する。
 - 4 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、あらかじめ文書により得ておくものとする。
 - 5 居宅介護支援等の提供の開始に際し、あらかじめ利用申込者及びその家族に対し、運営規定の概要、従業員の勤務の体制その他の利用申込者のサービス選択に資すると認められる重要事項を記載した文書を交付して説明を行い当該提供の開始について利用申込者の同意を得る。
 - 6 事業所の通常の事業の実施地域等を勘案し、利用申込者に対し自ら適切な居宅介護支援を提供することが困難であると認めた場合は、適当な他の居宅介護支援事業者の紹介その他必要な措置を速やかに講じるものとする。
 - 7 居宅介護支援の提供を求められた場合は、その者の提示する被保険者証によって、被保険者資格、要介護認定等の有無及び要介護認定等の期間を確かめるものとする。

- 8 前項の被保険者証に介護保険法第73条第2項に規定する認定審査会意見が記載されているときは、当該認定審査会意見に配慮して、サービスを提供するものとする。
- 9 居宅介護支援等の提供を受けている利用者が、正当な理由なしに居宅介護支援の利用に関する指示に従わないことにより要介護状態等の程度を増進させたと認められる時、あるいは、偽りその他不正な行為によって保険給付を受けまたは受けようとしたときは、遅滞なく、意見を付してその旨を関係市町村に通知するものとする。
- 10 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、事業者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26年12月1日から施行する。

改 正 平成27年 1月19日

改 正 平成27年 6月1日

改 正 平成28年 5月1日

改 正 平成28年 10月1日

改 正 平成28年 12月1日

改 正 令和 1年10月1日

改 正 令和 2年9月1日

改 正 令和 6年3月25日