

## ケアプランセンターナンカムラ 運営規程

### (事業の目的)

第1条 医療法人H S R（以下「事業者」）が開設する「ケアプランセンターナンカムラ」（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（以下事業といふ）の適正な運営を確保するために必要な人員およ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、要支援・要介護状態にある高齢者に対し、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支援することを目的とする。

### (事業の運営方針)

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あたっては、利用者が要介護状態等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) 指定居宅介護支援の提供にあたっては、利用者の心身の状況、その置かれている環境に応じて、利用者自らの選択に基づき、適切な保険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) 指定居宅介護支援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ることがないよう、公正中立に行う。又、居宅介護支援の提供にあたり、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による対償として、当該居宅サービス事業者等からの金品の授受をしない。

利用者の意思に基づいた契約であることを確保するため、利用者やその家族に対して、利用者はケアプランに位置付ける居宅サービス事業所について、複数の事業所の紹介を求めることが可能であり、当該事業所をケアプランに位置付けた理由を求めることが可能とする。

(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。

(5) 高齢者などの人権擁護・虐待防止のために、必要な対策と措置を講じる。

### (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 ケアプランセンターナンカムラ

(2) 所在地 浦添市伊祖三丁目 8 番 15 号

### (職員の職種、員数及び職務内容)

第4条 この事業所における職員の職種、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・主任介護支援専門員と兼務）

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指揮命令を行う。

(2) 介護支援専門員 3名以上（1名・・・常勤職員、管理者と兼務）

（2名以上・常勤職員、専従）

介護支援専門員は、要介護者等からの相談を受けて、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、必要時の介護保健施設への紹介等を行う。

(営業日及び営業時間)

第5条 事業所の営業日程及び営業時間は、次のとおりとする。

- (1) 営業日 月曜日から土曜日までとする。ただし日曜日、国民の休日、12月31日～1月3日は休日とする。
- (2) 営業時間 午前8：30～午後5：30までとする。ただし土曜日は午後12時30分までとする。
- (3) サービス提供時間 営業時間と同じとする。
- (4) 営業時間外の緊急相談に対しては必要に応じて連絡体制をとる。

(指定居宅介護支援の提供方法及び内容)

第6条 「指定居宅介護支援事業等の事業の人員及び運営に関する基準（平成11年厚生省令第38号）」第12条及び第13条に定める取扱い方針を遵守するものとし、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  
当事業所内の相談室で行う。
- (2) 課題分析の実施
  - ア・課題分析の実施にあたっては、利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接して行うものとする。
    - イ・課題分析の実施にあたっては、利用者の生活全般についての状態を十分把握し、利用者が自立した生活を営むことができるよう支援する上で、解決すべき課題を把握るものとする。
  - （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。
    - ア・利用する介護サービスの選択にあたっては、当該地域における指定介護サービス事業所等に関する情報を利用者又はその家族に提供します。その際、利用者は複数の介護サービス事業者等を紹介するように求めることができる。
    - イ・利用者に対して介護サービスの内容が、特定の種類又は事業者に不当に偏るような誘導または指示は行わない。
    - ウ・訪問看護等の医療系サービスの利用を希望する場合には、利用者の同意を得て主治の医師または歯科医師の意見を求めます。また、その場合は、居宅サービス計画を主治の医師に交付する。
    - エ・障害福祉サービスを利用してきた利用者が、本契約により介護保険サービスを利用する場合等において、障害福祉制度の相談支援専門員など、特定相談支援事業者との連携にも努める。
    - オ・訪問介護事業所等、居宅サービス事業所から伝達された利用者の口腔に関する問題や服薬状況、モニタリング等の際に介護支援専門員自身が把握した利用者の状態等

について、介護支援専門員から主治の医師や歯科医師、薬剤師に必要な情報伝達を行うものとする。

(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づけた指定居宅介護サービス等の担当者を招集し、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づ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また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。

(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、指定居宅サービス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。

(7) 医療機関との連携

指定居宅介護支援の提供開始に際し、あらかじめ利用者又はその家族に対し、病院又は診療所に入院する必要が生じた場合は、担当する介護支援専門員の氏名及び連絡先を当該病院又は診療所に伝えるよう協力依頼を図る。入院先医療機関へ介護支援専門員の氏名及び連絡先を伝えて頂くことで、利用者の居宅における日常生活上の能力や利用していた指定居宅サービス等の情報を入院医療機関と共有することができ、利用者の退院支援に資すると共に、退院後の円滑な在宅生活への移行を支援する。

(8) サービス提供の記録

介護支援専門員が、居宅サービス計画・立案・実行・評価にあたり、利用者及びその家族および指定居宅サービス事業者等との記録を作成し、書類を完了日より5年間保管するものとする。又、正当な理由の求めに応じて利用者本人及びその家族に対してのみ開示を行うものとする。

(利用料その他費用の額)

第7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（介護報酬告示上の額）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、利用者の負担はなしとする。

次条に定める通常の事業の実施事業の実施地域以外の地域において行う事業に要する交通費はその実費を徴収する。

通常の実施地域を越えた地点から片道20kmまでは200円

片道20kmを超える場合は1kmを越すごとに50円を追加

前項の交通費の支払いを受けるに当たっては、あらかじめ、利用者又は家族に対してその額等に関して説明を行い、文書により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8条 通常の事業の実施地域は、浦添市、那覇市、宜野湾市、西原町の区域とする。

(緊急時における対応方法)

第9条 事業所は、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、利用者の家族、管理者に連絡を行う。

(事故発生時の対応方法)

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発生した場合には速やかに市町村、利用者の家族、管理者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずるものとする。

(損害賠償)

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賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行うものとする。

(秘密保持)

第12条 事業所の介護支援専門員その他の従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。

事業所は、介護支援専門員その他の従業者であった者に、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を漏らすことがないよう、介護支援専門員その他従業者でなくなったあとにおいてもこれらの秘密を保持すべき旨を雇用契約の内容とする。

事業所は、サービス担当者会議等において、利用者または利用者の家族の個人情報を用いる場合は、利用者又はその家族の同意をあらかじめ文書で得ておくものとする。

(苦情処理)

第13条 事業所は、利用者やその家族からの苦情等に迅速かつ適切に対応するものとする。前項の苦情を受けつけた場合には、直ちに相手方に連絡を取り、詳しい事情を把握とともに、改善措置を講じ、利用者及びその家族に説明するものとする。

当該苦情についての内容、他の対応について記録し再発防止に努めるものとする。

(ハラスメント対策について)

第14条 事業所は、職場内や利用者、家族からのハラスメントがあった場合に、事業所として適切に対応するものとする。そのために下記のことを行う。

- (1) 事業所におけるハラスメント防止対策に関する基本指針を整備する。
- (2) ハラスメント防止対策に関する基本指針を従業者に周知徹底を図る。
- (3) 上司や総務部を窓口とした相談体制（マネジメントラインへの報告ルートを明確化）
- (4) 従業者に対しハラスメント防止のための研修を定期的に実施する。（年1回）

(衛生管理等・感染症対策)

第15条 事業所は、従業者の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設及び備品等の衛生的な管理に努めるものとする。

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、従業者に周知徹底をはかる。

- (2) 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指針を整備する。
- (3) 事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修および訓練を定期的に実施する。

(虐待の防止のための措置に関する事項)

第16条 事業者は、利用者の人権擁護、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事ができるものとする。）を定期的に開催するとともに、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定期的な研修の実施
- (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。

事業所は、サービス提供中に、当該事業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に擁護する者）、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、これを市町村または地域包括支援センター等に通報するものとする。

(認知症ケアについて)

第17条 事業所は、認知症状のある利用者の個性を尊重するケアのため次の取組みを行うものとする。

- (1) 利用者に対する認知症ケアの方法等について、介護者に情報提供し、共に実践する。
- (2) 利用者の現在の生活やこれまでの生活について知り、一日の利用者のリズムやペースを踏まえた臨機応変な支援を行う。
- (3) 利用者に継続的にかかわることで、様子や変化を捉え、他の福祉サービス事業者や医療機関と共有することで、よりよいケアの提供に貢献する。
- (4) 定期的な研修等を開催し、認知症に関する正しい知識やケアを習得する。

(身体拘束の廃止)

第18条 事業者は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、身体拘束等を行わない。

- (1) 身体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。なお、当該記録は5年間保存する。
- (2) 事業所は、身体拘束等は廃止すべきものという考えに基づき、従業者全員への周知徹底を行う。

(業務継続計画の策定等)

第19条 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する事業の提供を継続的に実施するため、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) 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定期的に実施するものとする。
- (2) 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。

(その他運営についての留意事項)

第20条 居宅介護支援等の資質向上のために、次のとおり研修の機会を設けるものとする。

- (1) 採用時研修 採用後1か月以内
- (2) 繼続研修 年2回以上

第21条 事業所は、指定居宅介護支援に関する諸記録について整備し、完結から5年間保管するものとする。

- (1) 従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備し保管する。
- (2) 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保管する。

この規定に定める事項の他、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

この規定は、令和5年12月01日から施行する。

この規定は、令和6年04月01日から施行する。

この規定は、令和6年12月10日から施行する。

## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所または事業所名	ケアプランセンター名嘉村
申請するサービスの種類	指定居宅介護支援事業

### 措置の概要

#### 1 利用者からの相談または苦情に等に対応する常設の窓口（連絡先）担当者の設置

相談、苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置く。また、担当者が不在の時は、基本的な事項については、誰でも対応できるように相談苦情管理対応ノートを作成し、担当者に確実に引き継ぐ体制を敷いている。

(電話番号) 098-870-8022

(Fax番号) 098-988-9192

(担当者 ) 當銘 朋美

利用者には、この内容を印刷物で配布し、周知している。

#### 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- 1) 苦情又は相談があった場合、利用者の状況を詳細に把握するため、必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。
- 2) 特に事業者に関する苦情である場合には、利用者の立場を考慮しながら、事業者側の責任者に事実関係の特定を慎重に行う。
- 3) 相談担当者は、把握した状況を管理者とともに検討を行い、時下の対応を決定する。
- 4) 対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行う。(時間を要する内容もその旨を必ず連絡する)
- 5) 記録を台帳に保管し、再発を防ぐために役立てる

#### 3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針など

- 1) 処理体制に記したとおり、事業者の管理者にあてて、苦情内容事実確認を迅速に行うとともに、共同でその対応を行う。なお、苦情内容については、サービス担当者会議等での報告を行い再発防止の対応方針を協議する。
- 2) 協議内容に基づきサービス事業者に改善を依頼し、その苦情について改善されない場合、利用者に説明し、他のサービス事業者を選択できることを伝える。

#### 4 その他

当事業所において、処理し得ない内容についても、行政窓口等の関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場にたって検討し、対処する。

## 関係市町村並びに他の保健・医療・福祉サービスの提供主体との連携内容

サービスの種類 (居宅介護支援事業) 事業所又は施設名 (ケアプランセンター名嘉村)

関係市町村並びに他の保険医療・福祉サービスの提供主体と連携内容	
連携する項目	連携する内容
1 関係市町村との連携内容	<p><b>(1) サービス提供前の受給資格の確認等</b> 利用者からの居宅サービス計画等の作成依頼があった場合、予め被保険者証により受給資格を確認するとともに、認定審査未了者については、申請手続きを円滑に行えるよう関係市町村との連絡調整のもとで支援する。</p> <p><b>(2) 居宅サービスの計画の作成等</b> 利用者のニーズに応じた適切なサービスの提供が可能なようにプラン作成を行うとともに、介護給付等対象以外の保険医療福祉サービスを含めた居宅サービス計画策定が可能なように、日常より市町村との情報交換を密にする</p> <p><b>(3) 利用者に関する通知</b> 正当な理由なしにサービス利用に関する指示に従わず要介護度を増進させる、又は、偽りその他の不正行為により保険給付を受けた又は受けようとするものについては、遅滞なく市町村に通知する</p> <p><b>(4) 事故発生時の対応等</b> 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、速やかに市町村に連絡を行う</p>
2 他の保健医療・福祉サービスの提供主体との連携の内容	<p><b>(1) サービスの提供困難時の対応</b> 通常の事業の実施地域等を勘案して、自らが適切な居宅介護支援の提供が困難であると認められる場合には、他の指定居宅介護支援事業者の紹介その他の適切な処置を行う</p> <p><b>(2) 指定居宅サービス事業者との連携</b> 提供されるサービスがサービス担当者会議での検討課題や居宅サービス計画に基づき、適切にされているかどうかの状況について、継続的な把握と評価を実施するようサービス事業者との連絡調整を行う。</p> <p><b>(3) 介護保険施設との連携</b> 居宅において日常生活を営むことが困難な利用者に対して介護保険施設への入院または入所が必要な場合の紹介、その他の便宜供与、また施設からの退院又は退所しようとする要介護者等が円滑に居宅での生活に移行できるよう居宅サービス計画を事前に作成する援助ができるよう、介護保険施設との連絡調整を密に行う。</p> <p><b>(4) 事故発生時の対応等</b> サービスの提供等により事故が発生した場合、適切な対処を行えるよう連絡調整体制を事業者との間で文面を取り交わす。</p>

