

運 営 規 程

事業所：居宅支援介護事業所 エルハート

（事業の目的）

第1条 この規程は、株式会社エルハートが開設した指定居宅介護支援事業所エルハート（以下「事業所」という）が行う指定居宅介護支援事業（以下「本事業」という）の適正な運営を確保するため、人員及び管理運営に関する事項を定め、介護保険法に基づいた適正な介護支援を提供することを目的とします。

（運営の方針）

第2条 本事業の運営の方針は、次の通りとします。

- （1）事業所の従業者は、利用者様の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、その利用者様が可能な限りその居宅において、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、利用者様の立場に立って援助を行います。
- （2）本事業の実施にあたっては、利用者様の意思及び人格を尊重し、利用者様の選択に基づき、適切な福祉サービス及び保健医療サービスが多様な事業者の連携により、総合的かつ効率的に提供されるよう公正中立な立場でサービスを調整します。
- （3）本事業の実施にあたっては、関係地区、地域の福祉・保健・医療サービスの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

（事業所の名称及び所在地）

第3条 本事業を行う事業所の名称及び所在地は、次のとおりです。

- （1）名 称 居宅介護支援事業所エルハート
- （2）所在地 東京都調布市布田4-3-18 グランクルール3階
- （3）電話番号 042-444-7610
- （4）事業所番号 1374203881

（通常の事業の実施地域）

第4条 事業の実施地域は調布市全域、狛江市、三鷹市です。但し、狛江市は西野川・東野川・和泉本町・中和泉・西和泉まで、三鷹市は大沢1丁目・4丁目・中原1～4丁目までとします。地域外の方の申し込みに対して、サービス提供が困難と思われる場合は、他の居宅介護支援事業所の紹介その他の必要な処置を講じます。

（従業者の職種、員数及び職務内容）

第5条 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です。

職種	人数	資格等
管理者	1名以上（兼務）	主任介護支援専門員 介護福祉士
介護支援専門員	2名以上	主任介護支援専門員 介護福祉士

- （1）管理者

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います。

(2) 介護支援専門員

介護支援専門員は、指定居宅介護支援の提供にあたります。

(営業日及び営業時間)

第6条 事業所の営業日及び営業時間は、次の通りとします。

- (1) 営業日 月曜～金曜日
- (2) 休業日 土曜・日曜・祝日 ・ 12月29日～1月3日
- (3) 営業時間 午前9時～午後6時
- (4) 上記の営業時間以外に 24 時間連絡体制・相談等対応体制を確保しています。

(指定居宅介護支援の提供方法、内容)

第7条 指定居宅介護支援の提供方法及び内容は、次の通りとします。

- (1) 介護支援専門員は、利用者様が自宅において日常生活を営むために必要なサービスを適切に利用できるよう、利用者様の心身の状況等を考慮して、利用するサービスの種類及び内容、担当する事業者等を定めた居宅サービス計画を作成し、当該計画に基づいてサービス提供が確保されるよう事業者等との連絡調整その他の便宜を図ります。
- (2) 介護支援専門員は、解決すべき課題の把握や相談にあたっては、必ずその利用者の居宅を訪問し、利用者およびその家族に面接して調査を行います。その際面接の趣旨を十分に説明し、理解を得て行います。
- (3) 本事業の提供開始にあたり、利用者様に対して入院時に担当介護支援専門員の氏名等を入院先医療機関に提供する事を依頼します。
- (4) 本事業にあたっては、利用者様の心身の状況、置かれている環境等に応じて、利用者様の選択に基づき、適切な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、努力いたします。
- (5) 本事業にあたっては、利用者様の意思及び人格を尊重し、常に利用者様の立場に立って、提供されるサービスが特定の種類又は事業者に不当に偏することがないように公正中立に行います。
- (6) 本事業にあたっては、前6か月間に作成したケアプランにおける訪問介護・通所介護・地域密着型通所介護・福祉用具貸与がそれぞれ位置付けられた居宅サービス計画の数が占める割合、各サービスごとの同一事業所によって提供されたものの割合の説明を行います。
- (7) 居宅サービス計画の作成にあたっては、生活全般について利用者の能力、介護者の状況等の利用者を取り巻く環境等の評価を通じて、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する上で解決すべき課題を把握していきます。課題分析の方法として全社協方式を使用します。
- (8) 居宅サービス計画の作成にあたっては、利用者様から複数のサービス事業者等照会を求めることや、居宅サービス計画原案に位置づけた事業者等の選定理由の説明を求めることが可能であることを説明します。
- (9) 本事業にあたっては、要介護状態の軽減若しくは悪化の防止又は要介護状態になることの予防に努め、医療サービスとの連携に十分配慮いたします。

- (10) 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成後においても、利用者様及びその御家族、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（以下「モニタリング」）するとともに、少なくとも1月に1回訪問することにより利用者様の課題把握を行い、居宅サービス計画の変更及びサービス事業者等との連絡調整その他便宜の提供を行い、少なくとも1月に1回モニタリングの結果を記録します。
- (11) 前項の居宅サービス計画書の実施状況、解決すべき課題等について適切な記録を作成・保管し、利用者様に対して継続的に情報提供、説明等を行います。
- (12) 介護支援専門員は、必要に応じサービス担当者会議を当該事業所等で開催し、担当者から意見を求めるものとします。
- (13) 末期のがんと診断された場合であって、日常生活上の障害が1ヶ月以内に出現すると主治の医師等が判断した場合、利用者様又はその御家族の同意を得た上で、主治の医師等の助言を得ながら、通常よりも頻回に居宅訪問（モニタリング）をさせていただき、利用者様の状態やサービス変更の必要性等の把握、利用者様への支援を実施します。その際に把握した利用者様の心身の状態を記録し、主治の医師やケアプランに位置付けた居宅サービス事業者へ提供することで、その時々状態に即したサービス内容の調整等を行います。
- (14) 介護支援専門員は、指定居宅サービス事業所等から利用者様に係る情報の提供を受けた時、その他必要と認める時は、利用者様の服薬状況、口腔機能その他、利用者様の心身又は生活状況に係る情報のうち必要と認めるものを、利用者様の同意を得て主治の医師若しくは歯科医師又は薬剤師に提供を行います。
- (15) 介護支援専門員は、利用者様が訪問看護・通所リハビリテーション・訪問リハビリテーション等の医療サービスの利用を希望している場合、その他必要な場合には、利用者様の同意を得て主治の医師等の意見を求めます。またこの場合において、介護支援専門員は、居宅サービス計画書を作成した際は、当該サービス計画を主治の医師等に交付を行います。
- (16) 障害福祉サービスを利用してきた利用者様が介護保険サービスを利用する場合等において、担当介護支援専門員が障害福祉制度の相談支援専門員との密接な連携を促進するため、本事業所が特定相談支援事業者との連携に努めます。

(利用料等)

第8条 本事業を提供した場合の利用料は、厚生労働大臣の定める基準によるものです。利用者様の自己負担はありません。

居宅介護支援利用料・加算料金は契約書別紙をご参照ください。

交通費は通常の事業の実施地域にお住いの方は徴収しません。通常の事業の実施地域を超えて行う事業に要する交通費はあらかじめ利用者家族の同意を得た上で公共交通機関を利用した場合その実費分を徴収します。

(身分証携行)

第9条 本事業所の介護支援専門員は常に身分証明書を携行し、初回訪問時又は利用者様もしくはその御家族から提示を求められた場合は、これを提示します。

(他機関との各種会議等)

第10条 本事業の他機関との各種会議等についての内容は、次の通りとします。

- (1) 本事業は、利用者様等が参加せず、医療・介護の関係者のみで実施するものについて、「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」及び「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を参考にして、テレビ電話等を活用しての実施を行います。
- (2) 本事業所は、利用者様等が参加して実施するものについて、上記に加えて、利用者様等の同意を得た上で、テレビ電話等を活用して実施を行います。

(業務継続計画の策定)

第11条 本事業は、感染症や非常災害の発生時において、利用者様に対する指定居宅介護支援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の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い必要な措置を講じます。

また、介護支援専門員に対し、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ように努めます。

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います。

(感染症の予防及びまん延の防止のための措置)

第12条 本事業の感染症の予防及びまん延の防止のための措置についての内容は、次の通りとします。

- (1) 事業所における感染症の予防及びまん延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か月に1回以上開催します。その結果を、介護支援専門員に周知徹底を行います。
- (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します。
- (3) 介護支援専門員に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

(虐待の防止)

第13条 本事業の虐待防止についての内容は、次の通りとします。

- (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（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）を定期的に開催するとともに、その結果について、介護支援専門員に周知徹底を図ります。
- (2) 事業所における虐待防止のための指針を整備します。
- (3) 介護支援専門員に対し、虐待防止のための研修を定期的に実施します
- (4) 虐待防止の措置を講じるための担当者を置きます。

(ハラスメント対策の強化)

第14条 本事業のハラスメント対策の強化についての内容は、次の通りとします。

- (1) 事業所における適切なサービス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図ります。
- (2) 事業所におけるハラスメント対策の強化のための指針を整備します。
- (3) 介護支援専門員に対し、ハラスメント対策の強化のための研修を定期的実施します
- (4) ハラスメント対策の強化の措置を講じるための担当者を置きます。

(秘密保持)

第15条 本事業の秘密保持についての内容は、次の通りとします。

- (1) 事業所、介護支援専門員および事業所の使用する者は、サービス提供をする上で知り得た利用者様及びその御家族に関する情報を正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- (2) 事業所は、利用者様及び御家族から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者様及び御家族の個人情報を用いません。

(サービス内容に関する苦情受付窓口及び苦情受付体制)

第16条 本事業所は、利用者様からの相談、苦情等に対する窓口を設置し、自ら提供した居宅介護支援また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関する利用者様の要望、苦情等に対し、迅速にかつ誠実に対応いたします。本事業所のサービス内容に関する苦情受付窓口及び苦情受付体制は、次の通りとします。

- (1) 居宅介護支援事業所エルハート（苦情）受付窓口
担当:稲沼 寿美恵 電話: 042-444-7610
- (2) 各区市町村相談窓口
調布市福祉健康部高齢者支援室 介護給付係: 042-481-7321
狛江市苦情受付窓口: 03-3430-1111
三鷹市健康福祉部高齢者支援課高齢者相談係: 0422-29-9272
- (3) 国民健康保険団体連合会相談窓口: 専用電話: 03-6238-0177
- (4) 利用者およびその家族からの苦情には重要事項説明書に基づく処理を行い、当該苦情の内容を記録し、事業所にて共有し、再発防止に努めます。
- (5) 利用者およびその家族の苦情に関して、区市町村、国保連から質問・調査がある場合は協力するとともに、指導・助言がある場合は必要な改善を行います。また区市町村の求めがあったときは、改善の内容を報告します。

(事故処理)

第17条 本事業所は、利用者様に事故が発生した場合には、速やかに区市町村、利用者様の御家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

- (1) 本事業所は、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します。
- (2) 本事業所は、利用者様に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います。

(研修の確保)

第 18 条 本事業所の介護支援専門員等の資質向上を図るため、研修機会を設けます。

- (1) 採用時研修 採用後 1 か月以内
- (2) 継続研修 年 2 回以上

(サービス提供記録の記載、記録の整備)

第 19 条 次に掲げる記録を記載しサービス完結の日から 2 年間備えます。

- (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の事項を編綴した居宅介護支援台帳
 - ① 課題分析
 - ② 居宅サービス計画
 - ③ サービス担当者会議等記録
 - ④ 居宅サービス計画作成後の継続したサービス実施状況等の把握の記録

附則

この規程は、令和 6 年 3 月 1 日から施行します。

この規程は、令和 6 年 4 月 2 9 日から施行します。

この規程は、令和 6 年 7 月 2 9 日から施行します。