

# 天心堂介護相談サービスセンター（居宅介護支援事業者） 運 営 規 程

## <事業の目的>

第1条 社会医療法人財団天心堂が開設する天心堂介護相談サービスセンター（以下「事業所」という。）が行う指定居宅介護支援の事業（以下「事業」という。）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、事業所の介護支援専門員が要介護状態にある利用者に対し、公正中立で適切な居宅介護支援を提供することを目的とする。

## <運営の方針>

### 第2条

1. 事業所の介護支援専門員は、要介護者が、可能な限りその居宅において、有する能力に応じ、自立した日常生活が営めるよう支援する。
2. 事業所の介護支援専門員は、利用者の心身の状況や環境に応じて、利用者の選択に基づき、適切な保健・医療・福祉サービスが提供されるよう支援する。
3. 事業所の介護支援専門員は、事業の運営に当たり、市町村・地域包括支援センター・他の指定居宅介護支援事業者・介護保険施設等との綿密な連携を図り、総合的なサービス提供に努める。

## <事業所の名称等>

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 天心堂介護相談サービスセンター
2. 所在地 大分市大字中戸次字寺ノ内5111番1

## <対象者>

第4条 介護保険法に定める要介護者

## <職員の職種、員数及び職務内容>

第5条 事業所に勤務する職員の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

1. 管理者（1名：主任介護支援専門員を兼務）  
管理者は、従業者の管理、指定居宅介護支援の利用の申込みに係る調整、業務の実施状況の把握、その他の管理を一元的に行う。
2. 介護支援専門員（常勤3名以上、内1名管理者兼務）  
介護支援専門員は、指定居宅介護支援の提供に当たる。

## <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とおりとする。

1. 営業日 月・火・水・木・金曜日の週5日
2. 休日 土曜日、日曜日、祝祭日、年末年始（12/30～1/3）
3. 営業時間 ①月～金：8時30分～17時30分
4. その他 ①電話等の手段により24時間常時連絡が可能な体制とする。  
②営業日以外の指定居宅介護支援の依頼に対しては、対象者の意向を尊重しサービスの提供を行うものとする。

## <指定居宅介護支援の提供方法>

第7条 指定居宅介護支援の提供方法は次のとおりとする。

1. 指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、運営規程の概要やその他の重要事項を記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者の同意を得る。
2. 指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ、居宅サービスが利用者の希望を基礎として作成されるものであること等についての説明を行い、理解を得る。
  3. 正当な理由なく、指定居宅介護支援の提供を拒むことはしない。
  4. 通常の事業の実施地域等を勘案し、利用申込者に対し、自ら適切な指定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、他の指定居宅介護支援事業者の紹介やその他の必要な措置を講じる。
  5. 初回訪問時等に介護支援専門員は身分証明書を携行し、求めに応じて提示する。
  6. 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。

#### <指定居宅介護支援の内容>

第8条 指定居宅介護支援の内容は次のとおりとする。

1. 要介護等認定の申請に係る援助
2. 要介護者等の有する生活上の解決すべき課題を把握
3. 居宅サービス計画原案の作成
4. サービス担当者会議の開催
5. 居宅サービス計画の作成
6. 要介護者等の継続的な状況の把握及び再評価
7. 市町村からの委託による要介護等認定調査
8. その他法に定める居宅介護支援

#### <利用料その他の費用の額>

第9条

1. 指定居宅介護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によるものとし、毎月、市町村に対して法定代理受領サービスとして報告をする。
2. 第10条に定める通常の事業の実施地域を越えて行う指定居宅介護支援に要した費用は、通常の実施地域を越えてから1km当たり30円（別途消費税）を徴収する。
3. その他
  - ①記録の複写費用：1枚 50円（別途消費税）
  - ②事故証明に関する費用：1件 1,000円（別途消費税）

#### <通常の事業の実施地域>

第10条 通常の事業の実施地域は、「大分市」とする。

#### <苦情処理・虐待防止>

第11条

1. 事業所は自ら提供した指定居宅介護支援等に対する利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応する。詳細については別紙に記載する。
2. 事業所は自ら提供した指定居宅介護支援等に対する利用者及び家族からの虐待の情報に迅速かつ適切に対応する。詳細については別紙に記載する。また虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催する。担当者は管理者とする。
3. 事業所は自ら提供した指定居宅介護支援に関し、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、または、市町村の職員からの質問若しくは紹介に応じ、及び利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力する。

#### <事故発生時の対応>

第12条 事業者は、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共に必要な措置を講じる。

#### <身体的拘束等の適正化の推進>

第13条

1. 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、身体的拘束等を行ってはならない。

- 2、 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しなければならない。

#### <ハラスメント対策の強化>

##### 第14条

事業所は、適切な指定居宅介護支援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介護支援専門員等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講じなければならない。

#### <守秘義務>

##### 第15条

- 1、職員は、正当な理由なく、その業務上知り得た、利用者またはその家族等の秘密を漏らしてはならない
- 2、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秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とする。

#### <職員研修>

第16条 事業所は、介護支援専門員の質的向上を図るための研修の機会を次の通り設けるものとし、また、業務体勢を整備する。

- (1) 採用時研修 採用後2週間程度
- (2) 介護支援専門員専門研修会など必要な更新研修
- (3) 認定調査従事者研修会 必要に応じて随時
- (4) 権利養護・虐待防止のための研修
- (5) 認知症介護に関する研修
- (6) 介護予防に関する研修
- (7) 業務継続計画に関する研修、及び訓練
- (8) 感染症の予防及びまん延の防止に関する研修、及び訓練
- (9) ヤングケアラー、障害者、生活困窮者、難病患者等に関する研修
- (10) ハラスメントに関する研修
- (11) その他の研修 必要に応じて随時

#### <その他>

第17条 この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項は、社会医療法人財団天心堂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12年4月1日から施行する。

平成19年 9月 1日	職員の変更
平成19年11月 1日	事業所名・事業所所在地・職員の変更
平成19年12月10日	職員の変更
平成20年10月 1日	職員体制の変更
平成20年10月 8日	申請者名称の変更
平成22年 4月 1日	管理者・職員の変更
平成22年 7月 1日	職員の変更
平成23年 4月 1日	職員の変更
平成23年10月 1日	職員の変更
平成23年11月 1日	職員の変更
平成24年 7月 1日	職員の変更
平成24年 7月23日	職員の変更
平成25年 1月1日	職員の変更
平成25年 2月1日	職員の変更
平成25年 4月1日	職員の変更
平成25年 5月1日	職員体制の変更
平成25年12月1日	虐待防止・研修内容の追加
平成26年 3月1日	職員体制の変更
平成26年 7月1日	職員体制の変更
平成26年 8月1日	職員体制の変更
平成26年 9月1日	職員体制の変更
平成27年 2月1日	職員体制の変更
平成27年 3月1日	職員体制の変更
平成27年8月18日	職員体制の変更
平成28年4月1日	職員の変更
平成28年9月1日	職員の変更
平成28年10月1日	職員の変更
平成28年10月1日	事業所の所在地・営業日の変更
平成28年12月1日	職員体制の変更
平成29年1月1日	職員の変更
平成29年2月13日	事業所名称の変更
平成29年4月1日	職員の変更・職員体制の変更
平成30年4月1日	管理者の変更・職員体制の変更
平成30年8月1日	職員の変更
平成30年12月1日	職員の変更
平成31年3月1日	職員の変更
平成31年3月21日	職員の変更
平成31年4月1日	代表者の変更・職員の変更
令和 2年1月1日	職員の変更
令和 2年11月1日	職員体制の変更
令和 2年12月18日	職員氏名の変更
令和 3年3月1日	職員の変更
令和 3年3月1日	職員の変更
令和 3年4月28日	職員の変更
令和 3年10月1日	職員の変更
令和 4年1月11日	職員の変更
令和 4年4月 1日	職員の変更
令和 4年4月25日	職員の変更
令和 4年6月16日	職員の変更

令和 5年1月1日	職員の変更
令和 6年4月1日	虐待防止委員会・身体的拘束等の適正化の推進・ハラスメント対策の強化・職員研修内容の追加