

北九州ヘルスケアサービス中央（指定居宅介護支援事業） 運営規程

（事業の目的）

第1条 北九州ヘルスケアサービス株式会社が開設する「北九州ヘルスケアサービス中央」が行う指定居宅介護支援（以下、単に「居宅介護支援」という。）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、事業所の介護支援専門員が、要介護状態又は要支援状態（以下、単に「要介護状態」という。）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て支援することを目的とする。

（運営の方針）

第2条 本事業の運営の方針は、以下のとおりとする。

- （1）居宅介護支援は、要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう行うとともに、医療サービスとの連携に十分配慮して行うものとする。
- （2）居宅介護支援の提供に当たっては、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ものとする。
- （3）居宅介護支援の提供に当たっては、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指定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ないよう、公正中立に行うものとする。
- （4）事業の運営に当たっては、地域との結び付きを重視し、市町村、地域包括支援センター、老人介護支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、指定介護予防支援事業者、介護保険施設等の保健・医療・福祉サービスとの連携に努めるものとする。
- （5）事業者は、自治会等の地縁による団体に加入するなどして、地域との交流に努めるものとする。
- （6）事業者は、自らその提供する居宅介護支援の質の評価を行い、常にその改善を図るものとする。
- （7）事業者は、事業所の運営規程の概要等の重要事項等について、「書面掲示」に加え、インターネット上で情報の閲覧が完結するよう、ウェブサイト（ホームページ又は情報公表システム上）に掲載・公表するものとする。

（事業所の名称及び所在地）

第3条 この事業所の名称及び所在地は次のとおりとする。

- （1）名称 北九州ヘルスケアサービス中央
- （2）所在地 〒802-0084 北九州市小倉北区香春口1-13-1-301

（職員の職種、員数及び職務内容）

第4条 この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。

職種	員数（人）			職務内容
	常勤	非常勤	合計	
管理者	1		1	従業者の管理及び業務の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居宅介護支援事業の実施に関し、従業者に対し遵守すべき事項について指揮、命令を行う。 （介護支援専門員兼務）
介護支援専門員	4		4	要介護者及び要支援者の依頼を受けて、居宅サービス計画を作成し、居宅サービス事業者との連絡調整、必要時の介護保険施設への紹介、その他各種相談に対する助言などを行う。 （常勤のうち1人は管理者兼務） （介護支援専門員のうち主任ケアマネ2名）
事務職員	1 （兼務）		1	事業所の運営に必要な事務を行う。

（営業日及び営業時間）

第5条 事業所の営業日及び営業時間は次のとおりとする。

営業日	月曜日から土曜日とする。 ただし、国民の祝日及び12月29日から1月3日までを除く。
-----	---

営業時間	午前8時30分から午後5時30分までとする。
営業日・営業時間外	電話等により24時間常時連絡が可能な体制とする。

(居宅介護支援の提供方法及び内容)

第6条 介護支援専門員は、定期又は随時、利用者宅を訪問し、利用者と面接し、利用者の心身の状況等その課題を分析し、支援を行うものとする。その主な内容等は次のとおりとする。

- (1) 利用者の相談を受ける場所 : 第3条に規定する事業所内の相談室及び利用者の居宅
- (2) 使用する課題分析票の種類 : MDS-HC方式など
- (3) 介護支援専門員の居宅訪問頻度 : 月1回以上
- (4) サービス担当者会議の開催場所、頻度 : 利用者の居宅のほか、事業所内の相談室や関係事業所の相談室など個人情報の保護が図られる場所を活用し、新規、変更、更新申請などの場合に随時開催
- (5) 主な支援の内容
 - ① 居宅サービス計画の作成
(記載事項) 利用者及びその家族の生活に対する意向、総合的な援助の方針、生活全般の解決すべき課題、提供されるサービスの目標及びその達成時期、サービスの種類、内容及び利用料並びにサービスを提供する上での留意事項等
 - ② 指定居宅サービス事業者との連絡調整
 - ③ 要介護認定等の申請に係る援助
 - ④ 必要時の介護保険施設への紹介、その他各種相談に対する助言等

(利用料その他の費用の額)

第7条 居宅介護支援を提供した場合の利用料の額は、介護報酬の告示上の額とする。

- 2 通常の事業の実施地域を越えて訪問を行う場合は、実施地域を越えた地点より自宅までの距離(往復)に応じて20円/Kmを徴収するものとする。

(通常の事業の実施地域)

第8条 通常の事業の実施地域は、北九州市小倉北区・小倉南区・八幡東区・門司区(西門司校区、大里柳校区)の区域とする。

(内容及び手続の説明及び同意)

第9条 事業者は、居宅介護支援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、運営規程の概要その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記した文書を交付して説明を行い、当該利用の開始について利用申込者の同意を得るものとする。

(利用者に関する市町村への通知)

第10条 事業者は、居宅介護支援を受けている利用者が次のいずれかに該当する場合は、遅滞なく、意見を付してその旨を市町村に通知するものとする。

- (1) 正当な理由なしに介護給付等対象サービスの利用に関する指示に従わないこと等により、要介護状態の程度を増進させたと認められるとき。
- (2) 偽りその他不正の行為によって保険給付の支給を受け、又は受けようとしたとき。

(秘密保持)

第11条 従業者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしてはならないものとする。

- 2 従業者であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう、これらの秘密を保持する旨に従業者との雇用契約の内容とする。

(個人情報の取扱)

第12条 利用者又は家族の個人情報の取扱いは、「個人情報保護に関する社内規則」に従って行うものとする。ただし、サービス担当者会議等において利用者の個人情報を用いる等「通常のサービス提供の範囲内での利用目的及び関係する第三者へ通知するものなど」については、その内容を重要事項説明書に記載し、あらかじめ、利用者又は家族の同意を得ておくものとする。

(緊急時、事故発生時の対応)

第13条 事業者は、サービスの提供中に利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じた場合又は事故が発生した場合は、速やかに主治医に連絡を取るなど必要な措置を講ずるとともに、市町村（一部事務組合及び広域連合を含む）、当該利用者の家族等に連絡するものとする。

2 事業者は、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するものとする。

(損害賠償)

第14条 事業者は、サービスの提供により、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ものとする。

(苦情処理)

第15条 事業者は、自ら提供した居宅介護支援又は「ケアプラン」に位置づけた居宅サービス等に関する利用者及び家族からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、迅速かつ適切に対応するものとする。

2 事業者は、前項の苦情を受け付けた場合は、当該苦情の内容及びその対応等を記録するものとする。

3 事業者は、「利用者の苦情を処理するために講ずる処置の概要」を事業所に掲示するものとする。

(研修の確保)

第16条 事業者は、従業者の資質の向上を図るため、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3ヶ月以内

(2) 継続研修 年3回以上

(健康管理)

第17条 事業者は、従業者の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行うものとする。

2 従業者の健康診断は、年1回定期的に行うものとする。

(記録の整備)

第18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しておくものとする。

2 事業者は、利用者に対する居宅介護支援の提供に関する次に掲げる記録を整備し、その完結の日から5年間保存するものとする。

① 居宅サービス計画

② アセスメント（課題の把握）の結果の記録

③ サービス担当者会議等の記録

④ モニタリング（実施状況の把握）の結果の記録

⑤ 第10条に規定する市町村への通知に係る記録

⑥ 第13条2項に規定する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

⑦ 第15条2項に規定する苦情の内容等の記録

(業務継続計画の策定)

第19条 事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する居宅介護支援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る。

2 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（年1回以上）に実施するよう努める。

3 当計画は定期的に見直しを行い、必要に応じて計画の変更を行う。

(感染症の予防及びまん延の防止のための措置)

第20条 事業者は、感染症が発生し、又はまん延しないように次の各号に掲げる措置を講じるよう努める。

2 事業者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事ができるものとする）を定期的（おおむね6月に1回以上）開催し、その結果は従業者に周知徹底する。

3 事業者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する。

4 従業者に対し、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実施する。

5 新興感染症発症時には、第二種協定指定医療機関と連携し適切な措置を講じる。

(人権の擁護及び虐待の防止のための措置に関する事項)

第21条 事業者は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又は再発を防止するため、次の措置を講じる。

【虐待の防止】

- (1) 人権の擁護、虐待の防止に関する責任者を選任し必要な体制を整備する。

虐待防止に関する責任者 管理者 立岩 実恵子

- (2) 成年後見制度の利用支援
(3) 苦情解決体制の整備
(4) 虐待の防止を啓発・普及するための従業員に対する研修を定期的(年1回以上)に実施
(5) 事業者における虐待防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等の活用を含む)を定期的に開催及びその結果について従業員に対する周知徹底
(6) 前2号に掲げる措置を適切に実施する担当者を選任
(7) その他、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため必要な措置

- 2 従業員に対し、以下のような身体的苦痛や人格を辱める等の行為の防止に努める。

- (1) 身体的虐待行為

たたく、つねる、食事を無理やりに口に入れる、ベッドに縛り付ける等身体に外傷が生じ、又は生じる恐れがある暴行を加えること

- (2) 介護・世話の放棄・放任行為

衰弱させるほど水分や食事を与えない、入浴をさせない、オムツを交換しない等、擁護すべき職務上の義務を著しく怠ること

- (3) 心理的虐待行為

怒鳴る、ののしる、悪口を言う、高齢者への子ども扱い、意図的に無視する等、著しい暴言又は著しく拒絶的な対応など著しい心理的外傷を与える言動や利用者の言語表現及び行動特徴を模倣して辱めること

- (4) 性的虐待行為

性的な嫌がらせをする行為

- (5) 経済的虐待行為

本人の年金や預貯金を、本人に無断で使う、生活に必要なお金を渡さない等、財産を不当に処分する等高齢者から不当に財産上の利益を得ること

- 3 従業員に対し、虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、早期発見に努め虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに市町村に通報する義務があることを周知徹底する。

【身体拘束等の禁止】

事業者は、サービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用者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、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為(以下「身体拘束等」という)を行わない。事業者は、やむを得ず前項の身体拘束等を行なう場合には、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など必要な事項を記録する。

- (1) 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等の活用を含む)を定期的に開催及びその結果について従業員へ周知徹底を行う。
(2) 身体拘束等の適正化のための指針を整備する。
(3) 従業員に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施する。

(その他運営に関する重要事項)

第22条 事業者は、居宅介護支援の提供を求められた場合には、その者の提示する被保険者証によって、被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間を確かめるものとする。

- 2 事業者は、居宅介護支援の提供の開始に際し要介護認定の申請が行われていない場合は、当該利用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ものとする。また、要介護認定に更新の申請についても必要な援助を行うものとする。
3 事業者は、正当な理由なく居宅介護支援の提供を拒まないものとする。
4 事業者は、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、他の居宅介護支援事業者の紹介その他の必要な措置を講じるものとする。

- 5 事業者は、利用者が他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合、要介護認定を受けている利用者が要支援認定を受けた場合その他利用者からの申出があった場合には、当該利用者に対し、直近の居宅サービス計画及びその実施状況に関する書類を交付するものとする。
- 6 事業者は、居宅介護支援（ケアマネジメント）契約書の第12条に定めるとおり、利用者に居宅サービス計画費の利用者負担が生じた場合には、指定居宅介護支援提供証明書を発行するものとする。
- 7 事業者は、居宅介護支援専門員に身分を証する書類を携行させ、初回訪問時又は利用者若しくはその家族から求められたときは、これを提示するものとする。
- 8 この規程の概要、利用（申込）者のサービス選択に係る事項は、事業所の見やすい場所に掲示するものとする。
- 9 この規程に定める事項の他、運営に関する重要事項は、北九州ヘルスケアサービス株式会社と事業所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15年12月1日から施行する。
この規程は、平成16年6月1日から施行する。
この規程は、平成16年11月1日から施行する。
この規程は、平成17年3月7日から施行する。
この規程は、平成17年4月1日から施行する。
この規程は、平成17年8月1日から施行する。
この規程は、平成18年1月1日から施行する。
この規程は、平成18年12月1日から施行する。
この規程は、平成19年1月1日から施行する。
この規程は、平成19年10月1日から施行する。
この規程は、平成20年1月15日から施行する。
この規程は、平成20年8月1日から施行する。
この規程は、平成20年9月1日から施行する。
この規程は、平成20年10月1日から施行する。
この規程は、平成21年4月1日から施行する。
この規程は、平成21年7月1日から施行する。
この規程は、平成21年8月1日から施行する。
この規程は、平成21年10月1日から施行する。
この規程は、平成21年12月1日から施行する。
この規程は、平成22年5月1日から施行する。
この規程は、平成23年4月1日から施行する。
この規程は、平成23年6月10日から施行する。
この規程は、平成23年12月16日から施行する。
この規程は、平成24年2月1日から施行する。
この規程は、平成24年2月1日から施行する。
この規程は、平成25年4月1日から施行する。
この規程は、平成26年3月17日から施行する。
この規程は、平成26年4月1日から施行する。
この規程は、平成26年11月1日から施行する。
この規程は、平成29年9月1日から施行する。
この規程は、平成29年11月1日から施行する。
この規程は、平成30年1月1日から施行する。
この規程は、平成30年8月1日から施行する。
この規程は、平成31年1月1日から施行する。
この規程は、令和3年4月1日から施行する。
この規程は、令和4年9月1日から施行する。
この規程は、令和6年4月1日から施行する。