

## 運 営 規 程

### (事業の目的)

第1条 一般社団法人横浜市港南区医師会（以下「運営法人」という）が開設する港南区医師会居宅介護支援ステーション（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）の適切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高齢者に対し、適正な指定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 運営の方針は次のとおりとする。

- 1 居宅サービス計画の作成にあたっては、利用者の意思を尊重し、心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者が自立した日常生活を営むことができることを目標とする。また、計画の作成にあたっては、原則として、相談を受け付けてから7日以内に利用者宅を訪問の上、状況調査を行う。
- 2 適正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に、常に利用者の立場に立ち、提供されるサービスが特定の種類又は特定の事業者に不当に偏ることのないように、公正中立に居宅サービス計画を作成するとともに、サービス事業者との連絡調整を行う。
- 3 利用者から居宅サービス計画案の作成にあたって複数の指定居宅サービス事業所等の紹介の求めがあった場合等には誠実に対応するとともに、居宅サービス計画案を利用者に提示する際には、利用者が居住する地域の指定居宅サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者またはその家族に対して提供するものとする。また、その居宅サービス事業所をケアプランに位置付けた理由を担当の介護支援専門員へ求めることが可能とする。
- 4 前6カ月に当該指定居宅介護支援事業所において作成された居宅サービス計画の総数のうちに訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護（以下この項において「訪問介護等」という）がそれぞれ位置付けられた居宅サービス計画書の数に占める割合、前6カ月に当該指定居宅介護支援事業所において作成された居宅サービス計画に位置付けられた訪問介護等ごとの回数の中に同一の指定居宅サービス事業者または指定地域密着型サービス事業者によって提供されたものが占める割合（上位3位まで）等につき説明いたします。（詳細は別紙にて）
- 5 事業の実施にあたっては、関係行政機関、地域の保健・医療・福祉サービス、ボランティア団体等との綿密な連携を図り、総合的なサービス提供の調整に努め、要介護状態の軽減もしくは悪化の防止又は要介護状態になることの予防に資するように十分配慮する。
- 6 事業所は、介護支援専門員等の質的向上を図るための研修を行い業務態勢を整備する。
- 7 事業運営の透明性確保のため当事業所の事業計画及び財務内容を求めに応じ閲覧することができるものとする。

### (事業所の名称等)

第3条 事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

- 1 名 称：港南区医師会居宅介護支援ステーション
- 2 所在地：横浜市港南区港南中央通7番29号

### (職員の職種、員数及び職務内容)

第4条 事業所に勤務する職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

- 1 管 理 者 1 名（常勤兼務1名）
  - ① 介護支援専門員その他の従業者の管理
  - ② 居宅介護支援業務の実施状況の把握

- ③ 介護支援専門員その他の従業者に運営基準を遵守させるために必要な指揮命令を行う
  - ④ 介護支援専門員その他の従業者の相談に応じ、助言・指導を行う
  - ⑤ 苦情の対応と処理
- 2 介護支援専門員 4 名（常勤兼務 1 名、常勤専従 3 名）  
介護支援専門員は、要介護者等からの相談に応じるとともに、居宅サービス計画の作成を行う。

（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。

- 1 業務日：月曜日から金曜日までとする。ただし、国民の祝日及び  
年末年始（12月29日より1月3日まで）を除く。
- 2 業務時間：午前9時から午後6時までとする。
- 3 電話等により24時間連絡可能な体制とする。

（指定居宅介護支援事業の提供方法、内容及び利用料等）

第 6 条 1 指定居宅介護支援の提供方法は次のとおりとする。

- ① 課題の分析について使用する課題分析の方法は事業所独自方式を用いる。
  - ② 指定居宅介護支援の提供に当たっては、利用者の自宅又は事業所の相談室において、利用者及びその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいよう説明を行うとともに、相談に応じる。
- 2 指定居宅介護支援の内容は次のとおりとする。
- ① 利用者による居宅サービスの選択に資するよう、当該地域における指定居宅サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料等の情報を利用者及びその家族に提供する。
  - ② 利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接し、課題分析により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する。
  - ③ 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提供する上での留意事項等を記載した居宅サービス計画の原案を作成する。
  - ④ サービス担当者会議の開催により、利用者の状況等に関する情報を担当者と共有するとともに、当該居宅サービス計画の原案の内容について、担当者から専門的な見地からの意見を求める。
  - ⑤ 居宅サービス計画の原案の内容について利用者及びその家族に対し説明し、文書により利用者の同意を得て、居宅サービス計画とする。
  - ⑥ 当該居宅サービス計画に関し利用者の同意を得た上で、サービス事業者等との連絡調整その他の便宜の提供をする。
  - ⑦ 当該居宅サービス計画を利用者及びサービス事業者に交付する。
  - ⑧ 適切な保健医療サービス及び福祉サービスが総合的かつ効率的に提供された場合においても、利用者が介護保険施設等への入所等を希望した場合は、介護保険施設等への紹介その他便宜を提供する。又、介護保険施設等から退所等を行う場合には居宅への移行がスムーズに行われるよう連絡調整を行う。
  - ⑨ 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い、少なくとも1月に1回利用者の居宅を訪問し、居宅サービス計画の実施状況を把握（以下「モニタリング」という）する。モニタリングの結果についてはその都度記録する。
- 3 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によるものとする。ただし、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、利用者負担はない。

4 次条の通常の事業の実施地域を越えて行う指定居宅介護支援事に要した交通費は、通常の事業の実施地域を越えた所から公共交通機関（バス・電車等）を利用した実費を徴収する。なお、交通費の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書で説明した上で、支払いに同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けることとする。

5 その他オプション料金

家族代行サービス(家族でどうしても対応困難な場合に限り、利用者及び家族と相談の上)

30分間…1500円 交通費は実費相当額を徴収いたします。(平成17年5月25日から実施)

(通常の事業の実施地域)

第7条 通常の事業の実施地域を下記のとおりとする。

横浜市港南区全域

横浜市磯子区の一部（森が丘、汐見台2・3丁目、森4・5・6丁目、田中、栗木1・2丁目、洋光台）

横浜市南区の一部（別所、中里、大岡4・5丁目、別所中里台）

横浜市戸塚区の一部（舞岡町、南舞岡、平戸町）

横浜市栄区の一部（上郷町、小菅ヶ谷4丁目、元大橋、若竹町、鍛冶ヶ谷町、鍛冶ヶ谷2丁目、小山台）

(緊急時等における対応方法)

第8条 介護支援専門員等は居宅介護支援を実施中に、利用者の病状に急変、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ずるとともに、管理者に報告する。

(相談・苦情対応)

第9条 1 事業所のサービス等に関する相談や苦情については、重要事項説明書に記載してある窓口にて対応するものとする。その他の相談や苦情の窓口を希望される場合は、市町村、国民健康保険団体連合会などの相談・苦情窓口を案内するものとする。

2 苦情申立てを受けた場合、速やかに当事業所が苦情に関する調査を行い、その調査結果を受けて、事業所が改善すべき事項を検討し、改善すべき事項をもとに当該事項に関する指導を実施するものとする。また、その結果を利用者及びその家族へ報告を行う。

(事故発生時の対応)

第10条 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は、速やかに市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を行うものとする。事故及びその事故に際してとった処置について記録する。また、利用者に賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を適正に行う。

(ハラスメント対策)

第11条 利用者が職員に対して行う暴言、暴力、いやがらせ、誹謗中傷などの迷惑行為、パワーハラスメント、セクシャルハラスメントなどの行為、職員の写真や動画撮影、録音等を無断でSNS等に掲載する事を禁じる。それらの行為が行われた場合はサービスを中止し、状況の改善や理解が得られない場合は契約を解除することができる。ハラスメント対策の指針については、ホームページ上で公開しています。

(高齢者虐待防止)

第12条 事業所は、虐待防止のための対策を検討する委員会を設立し、虐待防止のための指針を作成する。

また虐待防止、人権擁護のため、虐待防止に関する責任者の設置、苦情解決対策等の必要な体制整備を行うとともに、従業者に対する虐待防止を啓発、普及するための研修を実施する等の措置を講じる。

高齢者虐待防止の指針については、ホームページ上で公開しています。

・虐待防止に関する責任者（職・氏名） 管理者・松本 由美

（身体拘束に関する事項について）

#### 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、身体拘束を行わないものとする。
- (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するものとする。

身体拘束に関する指針については、ホームページ上で公開しています。

（衛生管理について）

第14条 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

- (1) 介護支援専門員の清潔の保持及び健康状態について、必要な措置を行います。
- (2) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
- (3) 事業所における感染症等の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会を、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員に周知徹底しています。
- (4) 事業所における感染症等の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
- (5) 従業員に対し感染症等の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期手を実施します。

（業務継続計画の策定）

第15条 事業所は感染症や災害が発生した場合には、事業継続が出来るよう対策を講じています。

- (1) 感染症予防及び感染発生時の対応
  - ・ 事業所は、感染症対策指針を整備します。
  - ・ 事業所は、感染症発生の防止のための委員会及び従業員に対する研修、発生時の訓練を定期的に行います。
  - ・ 感染症がまん延している場合、サービス担当者会議は利用者・家族の同意を得てテレビ電話装置等を活用し実施します。その際は、厚労省「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ンス」を遵守します。
- (2) 自然災害対策
  - ・ 事業所に災害対策に関する担当者を置き、自然災害対策に関する取り組みを行います。
  - ・ 事業所は、大地震等の自然災害、感染症のまん延等、あらゆる不測の事態が発生しても事業を継続できるよう計画(BCP)を策定し、研修の実施、訓練を定期的に行います。

（その他運営についての留意事項）

#### 第16条

- 1 事業所は、介護支援専門員等の質の向上を図るための研修の機会を確保し、業務態勢を整備する。  
採用時研修 採用後3か月以内  
継続研修 年3回程度
- 2 事業所は、サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密及び個人情報については、

利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて、契約中及び契約終了後、第三者に漏らさないこととする。

- 3 事業所は、従業者に、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、従業員である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とする。
- 4 あらかじめ文書により利用者の同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず、一定の条件の下で情報を提供するものとする。
- 5 この規定に定めるものの他、運営に関する重要事項は、運営法人の会長と担当役員及び事業所の管理者で協議の上定めるものとする。

## 附則

- この規定は、平成11年12月1日から施行する。
- この規定は、平成14年7月1日から一部改定する。
- この規定は、平成15年10月1日から一部改定する。
- この規定は、平成16年7月1日から一部改定する。
- この規定は、平成17年5月25日から一部改定する。
- この規定は、平成18年3月11日から一部改定する。
- この規定は、平成19年4月18日から一部改定する。
- この規定は、平成20年3月20日から一部改定する。
- この規定は、平成20年5月1日から一部改定する。
- この規定は、平成21年4月1日から一部改定する。
- この規定は、平成22年3月31日から一部改定する。
- この規定は、平成22年10月1日から一部改定する。
- この規定は、平成24年4月1日から一部改定する。
- この規定は、平成25年4月1日から一部改定する。
- この規定は、平成26年2月8日から一部改定する。
- この規定は、平成26年4月1日から一部改定する。
- この規定は、平成26年10月7日から一部改定する。
- この規定は、平成27年8月1日から一部改定する。
- この規定は、平成27年9月1日から一部改定する。
- この規定は、平成27年11月12日から一部改定する。
- この規定は、平成29年4月1日から一部改定する。
- この規定は、平成29年9月1日から一部改定する。
- この規定は、平成30年4月1日から一部改定する。
- この規定は、平成30年9月1日から一部改定する。
- この規定は、平成30年11月1日から一部改定する。
- この規定は、平成31年2月1日から一部改定する。
- この規定は、平成31年4月1日から一部改定する。
- この規定は、令和1年10月1日から一部改定する。
- この規定は、令和2年2月1日から一部改定する。
- この規定は、令和3年4月1日から一部改定する。
- この規定は、令和5年2月1日から一部改定する。
- この規定は、令和5年4月1日から一部改定する。
- この規定は、令和6年4月1日から一部改定する。
- この規定は、令和6年8月1日から一部改定する。