

社会福祉法人 悠人会

ベルタウン介護相談センター運営規程

(事業の目的)

第1条 社会福祉法人悠人会（以下「本法人」という。）が設置するベルタウン介護相談センターにおいて実施する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に必要な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者等からの相談に応じ、及び要介護者等がその心身の状況や置かれている環境等に応じて、本人や 家族の意向等を基に、居宅サービス又は施設サービスを適切に利用できるよう、サービスの種類、内容等の計画を作成するとともに、サービスの提供が確保されるよう指定居宅サービス事業者、介護保険施設等との連絡調整その他の便宜の提供を行うことを目的とする。

(運営方針)

- 第2条 本事業は、利用者が要介護状態等となった場合においても、可能な限り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配慮して援助に努める。
- 2 利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者自らの選択に基づき、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、施設等の多様なサービスや事業者の連携を得て、総合的かつ効果的に介護計画を提供されるよう配慮して行う。
  - 3 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サービス等が特定の種類または特定の事業者に不当に偏することのないよう、公正中立に行う。
  - 4 事業の運営に当たっては、堺市、各市在宅介護支援センター、他の居宅介護支援事業者、居宅サービス事業者、介護保険施設等との連携に努める。
  - 5 利用者の要介護認定等に係る申請に対して、利用者の意思を踏まえ、必要な協力を行う。また、要介護認定等の申請が行われているか否かを確認し、その支援も行う。
  - 6 他市から要介護認定調査の委託を受けた場合は、その知識を有するよう研鑽を行い、公正・中立、さらに被保険者に対し正しい調査を行う。
  - 7 上記の他「堺市介護保険事業等の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例（平成24年条例第58号）」を遵守する。

(事業所の名称等)

第3条 名称及び所在地は次のとおりとする。

- (1) 名称 ベルタウン介護相談センター
- (2) 所在地 堺市堺区南安井町3丁1番1号

(職員の職種、員数、及び職務内容)

第4条 ベルタウン介護相談センター（以下「本所」という）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（兼務）

ア 管理者は事業所の介護支援専門員その他、従業者の管理及び居宅介護支援の利用の申し込みに係る調整、業務の実施状況把握その他の管理を、一元的に行うこと。

イ 管理者は事業所の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必要な指揮命令を行うこと。

(2) 介護支援専門員：6名（常勤）

ただし業務の状況に応じて増員する。なお、当該増員について非常勤の者を充てることができる。

ア 第2条の運営方針に基づく業務にあたる。

(3) 介護支援専門員が他の業務と兼任することは差し支えないが、介護保険施設の常勤専従の介護支援専門員との兼務は認められない。

(4) 事務員：介護支援専門員の補助の業務にあたる。

(営業日及び営業時間)

第5条 本所の営業日及び営業時間は、本法人の就業規定に準じて定めるものとする。

(1) 営業日は月曜日から土曜日までとする。但し日曜日、12月30日から1月3日までを除く。

(2) 営業時間は午前9時00分～午後5時00分までとする。

(3) 上記の営業日、営業時間のほか、24時間連絡相談等体制を確保し、且つ必要に応じて利用者等に対応する。

(居宅介護支援の提供方法)

第6条 本所の管理者は、介護支援専門員に身分を証する書類を携行させ、初回訪問時また利用者もしくはその家族から求められたときは、これを提示する旨を指導する。

2 事業者は、被保険者の介護認定の確認にあたっては、その者の提示する被保険者証の確認を行う。また、要介護認定を受けたものから本所を選択された場合は、被保険者資格と要介護認定または要支援認定の有無、認定区分と要介護認定等の有効期間を確かめる。

3 介護認定における堺市の委託調査については、調査の留意事項に精通し、市民に公正、中立で正確な調査を行う。

4 事業者は、利用者が要介護認定を受けていない場合、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。また、利用者の要介護認定または要支援認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定または要支援認定の有効期間が終了する30日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとする。また利用者の状態の変化に伴う区分変更の申請について必要な援助を行う。

5 本所は、要介護認定を受けた者の居宅サービス計画の作成を被保険者と家族の意思を尊重して総合的、効果的な介護計画の作成を行い、医療保健サービス福祉サービ

ス等の様々なサービスをサービス事業者と連携し、被保険者の承認を得てサービス提供の手続きを行う。

- 6 本所は、以下のいずれかに該当するような正当な理由がなく業務の提供を拒否してはならない。
  - ア 正当な理由とは、法第24条第2項に規定する介護給付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等の程度を増進させたと認めるとき。
  - イ 偽りとその他不正の行為によって保険給付を受け、または受けようとしたとき。

(居宅介護支援の内容)

#### 第7条 居宅介護サービス計画の作成

(利用者等への情報提供)

- ア 居宅介護サービス計画作成開始にあたっては、利用者及び家族に対し、当該地区における指定居宅介護サービス事業者等の名簿、サービス内容、利用料等の情報を提供し、利用者またはその家族がサービスの選択を可能となるように支援する。
- イ 居宅介護支援の提供の開始にあたり、利用者等に対して、入院時に担当介護支援専門員の氏名などを入院先の医療機関に提供するように依頼する。
- ウ 利用者が医療系サービスを希望する場合等は、利用者の同意を得て、主治の医師等の意見を求め、この意見を求めた医師等に居宅サービス計画を交付する。

(利用者の実態把握)

- ア 介護支援専門員は、居宅サービス計画作成にあたって利用者の有している能力、提供を受けているサービス等、そのおかれている環境等の評価を通じて利用者が現に抱える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し、解決すべき課題を把握しなければならない。

(居宅介護サービス計画の原案作成)

- ア 介護支援専門員は、利用者、家族が指定した場所においてサービスの希望並びに利用者について把握された課題に基づき、当該地域における介護給付等の対象サービスが提供される体制を勘案して、提供されるサービスの目標、達成時期、サービスを提供するうえでの留意点を盛り込んだ居宅介護サービス計画の原案を作成する。
- イ 介護支援専門員は、利用者が訪問看護、通所リハビリテーション等の医療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等の意見を求めるものとする。

(使用する課題分析票の種類)

- ア 本所では以下の課題分析票を使用して居宅介護サービス計画を作成する。  
居宅サービス計画ガイドラインを使用する。

(担当者会議)

- ア 介護支援専門員は、居宅介護サービス計画の原案に位置づいたサービスの担当者から、会議を招集しまたは照会を行う等により、当該居宅介護サービス計画の原案内について、専門的な見地から意見を求めるものとする。

(利用者の同意)

- ア 介護支援専門員は、利用者またはその家族等に対し、サービスの種類、内容、費用等について説明し、文書により同意を得る。
- 2 サービスの実施状況の継続的な把握、評価  
介護支援専門員は、居宅介護サービス計画作成後においても、利用者及びその家族、指定居宅サービス事業者等との連携を継続的に行うことにより、居宅介護サービス計画の実施状況の把握を行い、利用者の課題把握を行い必要に応じて居宅介護サービス計画の変更、指定居宅介護サービス事業者等との連絡調整、その他便宜の提供を行う。
- 3 介護保険施設の紹介等
  - ア 介護支援専門員は、利用者がその居宅において日常生活を営むことが困難に陥った場合または、利用者が介護保険施設への入院または入所を希望する場合には介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行う。
  - イ 介護支援専門員は、介護保険施設等から退院または、退所しようとする要介護者等から依頼があった場合には、居宅における生活へ円滑に移行できるよう、予め居宅サービス計画の策定等の援助を行う。

(通常の事業の実施範囲)

第8条 通常の事業の実施範囲は堺市堺区の区域とする。

(利用料等)

- 第9条 居宅介護サービス計画費のうち10割給付のもの以外については、介護報酬に規定された額と同額とする。
- 2 通常の事業の実施地域以外から利用者の要請があったときは指定居宅介護支援を行う場合に要した利用公共交通機関交通費の実費請求を検討する。
  - 3 前項の利用料等について支払いが困難な状況が発生した場合は、管理者と協議の上減額又は免除することができる。

(高齢者虐待の防止について)

- 第10条 本所は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じるものとする。
- ア 虐待防止に関する責任者を選定する。
  - イ 成年後見制度の利用を支援する。
  - ウ 苦情解決体制を整備する。
  - エ 個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努める。
  - オ 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。
  - カ 研修などを通じて、従業者の人権意識の向上や知識や技術の向上に努める。
  - キ 従業者が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整えるほか、従業者が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努める。
  - 2 本所は、サービス提供中に、従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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、これを市町村に通報するものとする。

(その他運営に関する留意事項)

第11条 本事業の社会的使命を充分認識し、常に従業者の質的向上を図るために研修の機会を下記のとおり設けるとともに、業務体制の執行についても検証、整備する。

(1)採用時研修 採用後1ヶ月以内

(2)継続研修 年1回

2 秘密の保持と個人情報の保護について

ア 事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「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イン」を遵守し、適切な取り扱いに努める。

イ 事業者及び従業者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしてはならない。また、その必要な措置を講ずる。

ウ 事業者は、利用者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、利用者の個人情報を用いてはならない。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いてはならない。

エ 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものその他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとする。

オ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとする。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担とする。）

カ 事業者は、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、従業者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。

キ この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続するものとする。

3 事故発生時の対応方法について

ア 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、市町村、利用者の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じるものとする。

イ 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は、損害賠償を速やかに行うものとする。

4 記録の整備と保存について

本所は、設備、備品、職員、会計に関する諸記録の整備を行う。また、居宅サービス計画、サービス担当者会議、その他の指定居宅介護支援の提供に関する記録整備を完結の日から2年間保存しなければならない。

5 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

ア 事業者は、提供した指定居宅介護支援に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置する。

- イ 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとする。
- ・苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を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い、利用者の立場を考慮しながら事実関係の特定を慎重に行う。
  - ・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、当面及び今後の対応を決定するものとする。
  - ・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ものとする。
- 6 この規定に定める事項の他、本事業の運営に関する重要事項は本法人が別に定めるものとする。

(附則)

この規程は、令和 3年 4月 1日から施行する。