

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 利用者が要介護状態等になった場合においても、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たものとする。

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、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。

利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場にたって、利用者に提供される居宅サービス等が特定の種類また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。

居宅介護支援の提供の開始に際し、前 6 月間に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通所介護がそれぞれ位置づけられた居宅サービス計画の数が占める割合、前 6 月間に居宅介護支援事業所において作成された居宅サービスに位置付けられた訪問介護等ごとの回数のうちに同一の居宅サービス事業所等によって提供されたものが占める割合等につき説明を行い理解を得る。

契約時の説明は、利用者の意思に基づいた契約であることを確保する。

事業にあたっては、利用者の所在する市町村、地域包括支援センター、いきいきネット相談支援センター、他の居宅介護支援事業者、居宅サービス事業者、介護保険施設との連携に努める。

利用者が入院した場合に、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。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。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。

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 名以上（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。

(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にあたって)

第 6 条

- (1) 居宅介護支援提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（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）を確認する。
- (2) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、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、要介護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。
- (3) 契約時の説明は、利用者の意思に基づいた契約であることを確保するため、利用者やその家族に対して、利用者は居宅サービス計画に位置付ける居宅サービス事業

所について、複数の事業所の紹介を求めることが可能であることや、当該事業所を居宅サービス計画に位置付けた理由を求めることが可能である。

- (4) 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。
- (5) 利用者が医療系サービスを希望する場合には、利用者の同意を得て、主治の医師等（入院中の場合はその医療機関の医師含む）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。
- (6) 看取り期におけるサービス利用前の相談・調整等を行った場合、居宅介護支援の基本報酬の算定を行う場合がある。
- (7) 当事業所のケアプランの訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況は別紙を交付する。

（虐待の防止について）

第7条

事業者は、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。

- (1) 虐待の発生またはその再発を防止するための委員会の開催
- (2) 指針の整備
- (3) 研修の実施
- (4) 担当者の選定

（業務継続計画の策定について）

第8条

- (1) 感染症・非常災害に関する具体的計画の策定
- (2) 指針の整備
- (3) 研修および訓練の定期的実施（年1回以上）

（秘密の保持と個人情報の保護について）

第9条

- (1) 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ものとする。
- (2) 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）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、第三者に漏らしません。
- (3) 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。
- (4) 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。

(サービス提供に関する相談、苦情について)

第10条

(1) 苦情処理の体制及び手順

ア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。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】

ベルタウン介護相談センター

担当者 松 尾 静 子 所 在 地 大阪府堺市堺区南安井町3丁1番1号

電話番号 072-221-7004

ファックス番号 072-221-7054

受付時間 9時～17時

(通常の事業の実施範囲)

第11条 通常の事業の実施範囲は堺市堺区の区域とする。

(その他運営に関する留意事項)

第12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

(附則)

この規程は、令和 6年 4月 1日から施行する。

この規定は、令和 7年 4月 1日から施工する。