

株式会社なまくま 指定居宅介護支援事業所なまくま運営規程
(居宅介護支援・介護予防支援)

(2 0 2 5 年 2 月 改 訂)

(事業の目的)

第 1 条 この規程は、株式会社 なまくま（以下「当社」という。）が開設する指定居宅介護支援事業所なまくま（以下「事業所」という。）が行う居宅介護支援・介護予防支援（以下「居宅介護支援等」という。）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、要介護状態又は要支援状態にある高齢者等に対し、適正な居宅介護支援等を提供することを目的とする。

(運営の方針)

第 2 条 事業所の介護支援専門員は、利用者が要介護状態等にあっても、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、利用者の選択に基づき、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、公正中立な居宅介護支援等を行う。

(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。

- 一 名称 株式会社なまくま 指定居宅介護支援事業所なまくま
- 二 所在地 沖縄県那覇市泊 2 丁目 2 5 番 2 号 友寄アパート 1 階

(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員の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

- 一 管理者 1 名（常勤兼務）
管理者は、当社代表取締役（以下「社長」という）の命をうけて事業所の従業者の管理及び業務の管理を行う。
- 二 介護支援専門員 1 名以上
介護支援専門員は、居宅介護支援の提供に当たる。

(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。

- 一 営業日 国民の祝日に関する法律に規定する日、1 2 月 3 0 日から 1 2 月 3 1 日までの日、並びに 1 月 2 日及び同月 3 日を除き月曜日から金曜日までとする。
- 二 営業時間 午前 8 時 3 0 分から午後 5 時 3 0 分までとする。

(内容及び手続の説明及び同意)

第 6 条 当社は、居宅介護支援等の提供の開始に際し、あらかじめ、利用者又はその家族等に対

し運営規程の概要その他サービスの選択に必要な重要事項を記した文書を交付して説明を行い、同意を得るものとする。

- 2 当社は居宅介護支援等の提供の開始に際し、あらかじめ、居宅サービス計画書が利用者の意向を基本として作成されるものであること等につき説明を行い、理解を得るものとする。

(居宅介護支援等の利用申込み及び支援の決定)

第7条 居宅介護支援等を利用しようとする者は、管理者あてに申込みものとする。

第8条 管理者は、居宅介護支援等の利用申込を受けたときは速やかに支援の要否を決定し、本人又は家族へ連絡するものとする。

(要介護認定の申請等に係る援助)

第9条 介護支援専門員は、被保険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、必要な協力を行うものとする。

- 2 介護支援専門員は、要介護認定等を受けていない利用申込者については、要介護認定等の申請が既に行われているか否かを確認し、申請が行われていない場合には利用者の意思を踏まえて速やかに申請が行われるよう利用申込者を援助するものとする。
- 3 介護支援専門員は、要介護認定等の更新の申請が、遅くとも現在の要介護認定等の有効期間が終了する1か月前にはなされるよう、利用者に対して必要な援助を行うものとする。

(居宅介護支援等の提供方法及び内容)

第10条 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成の開始に当たっては、当該地域における居宅サービス事業者等に関するサービスの内容、利用者等の情報を公平に利用者及びその家族に対して提供し、利用者にサービスの選択を求めるものとする。

- 2 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成に当たっては、MDS-HC方式等に基づく課題分析票を用いて、利用者について、その有する能力、既に提供を受けているサービス、その置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する上で解決すべき課題を把握するものとする。
- 3 介護支援専門員は、前項に定める課題の把握については利用者の居宅を一度以上訪問し、利用者及びその家族に面接して行うものとする。この際、面接の趣旨を十分に利用者及びその家族に対し説明し、理解を得るものとする。
- 4 介護支援専門員は、利用者及びその家族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及びその達成時期、サービスを提供する上での留意点等を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成するものとする。
- 5 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案に位置づけたサービスの担当者から、会議の招集、紹介等により、当該居宅サービス計画の原案の内容について、専門的な見地からの意見を求めるものとする。

- 6 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案について、位置づけられたサービスを保険給付の対象となるか否かを区分した上で、その種類、内容、利用料等について利用者に対して説明し、文書により同意を得るものとする。
- 7 モニタリングにあたっては、一月に一度以上利用者の居宅を訪問し、利用者に面談を行い、その結果を記録する。また、ご利用者の状態が安定しているなど、一定の要件を満たした上で、ご利用者の同意およびサービス担当者会議で主治医、担当者その他の関係者の合意が図られた場合、テレビ電話装置等を活用したモニタリングを行うことができることとする。その際は、テレビ電話装置等を活用したモニタリングでは収集できない情報について、他のサービス事業者との連携により情報を収集する。なお、少なくとも2月に1回は利用者の居宅を訪問する。
- 8 介護支援専門員は、利用者がその居宅においてサービスの提供を受け続けることが困難になったと認める場合及び利用者が介護保険施設への入院又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ものとする。
- 9 介護支援専門員は、介護保険施設等から退院又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、円滑に居宅における生活へ移行できるよう、あらかじめ、居宅サービス計画の作成等の援助を行うものとする。
- 10 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している場合その他必要な場合には、利用者の同意を得て主治の医師又は歯科医師（以下「主治医等」という。）の意見を求めるものとする。
- 11 介護支援専門員は、居宅サービス計画に、訪問看護、通所リハビリテーションその他の医療サービスを位置づける場合にあつては、当該医療サービスに係る主治医等の指示がある場合に限り行うものとする。医療サービス以外の介護サービスについて、主治の医師の医学的観点からの留意事項が示されている場合には、それを尊重して行うものとする。
- 12 介護支援専門員は、利用者が提示する被保険者証に、法第27条第8項第2号に掲げる事項に係る認定審査会の意見又は法第37条第1項に基づき指定されたサービスの種類についての記載がある場合には、利用者によるその趣旨（サービスの指定については変更の申請ができることを含む。）を説明し、理解を得た上で、その内容に沿って居宅サービス計画を作成するものとする。
- 13 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成又は変更にあたっては、利用者の自立した日常生活の支援を効率的に行うため、原則として特定の時期に偏ることなく、計画的にサービス利用が行われるよう努めるものとする。
- 14 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成又は変更にあたっては、利用者の日常生活全般を支援する観点から、介護給付等対象サービス以外にも、市町村の保健医療サービス又は福祉サービス、当該地域の住民による自発的な活動によるサービス等の利用も含めて居宅サービス計画上に位置づけるよう努めるものとする。

（利用者に対する居宅サービス計画等の書類の交付）

第11条 当社は、利用者が他の居宅介護支援等事業者の利用を希望する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。

(居宅介護支援等の利用料等及び支払の方法)

第12条 居宅介護支援等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、当該居宅介護支援等が法定代理受領サービスであるときは、無料とする。

2 保険料の滞納等により、保険給付金が直接事業者を支払われない場合は当事業所からサービス提供証明書を発行する。費用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をした上で、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。

3 居宅介護支援等の利用者等は、当社の定める期日までに、利用料等を現金または銀行口座振込または郵便振替により納付するものとする。

(通常の事業の実施地域)

第13条 通常の事業の実施地域は、那覇市、浦添市、南風原町とする。

(緊急時における対応方法)

第14条 サービス提供中に利用者に緊急の事態が発生した場合、利用者の主治医に連絡するとともに、予め指定する連絡先にも連絡するものとする。

(事故発生時における対応方法)

第15条 サービスの提供中に事故が発生した場合は、利用者に対応し応急処置、医療機関への搬送等を講じるとともに、速やかに利用者がお住まいの市町村、ご家族等へ連絡を行うものとする。

2 事故の状況及び事故に際してとった処置について記録すると共に、その原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じるものとする。

(主治の医師および医療機関等との連絡)

第16条 事業者は利用者の主治の医師および関係医療機関との間において、利用者の疾患に関する情報について必要に応じ連絡をとるものとする。そのことで利用者の疾患に対する対応を円滑に行うことを目的とする。この目的を果たすために、以下の対応をお願いするものとする。

- (1) 利用者の不測の入院時に備え担当の居宅介護支援事業者が医療機関に伝わるよう、入院時に持参する医療保険証またはお薬手帳等に、当事業所名および担当の介護支援専門員がわかるよう、名刺を張り付ける等の対応をお願いするものとする。
- (2) 入院時には、ご本人またはご家族から、当事業所名および担当介護支援専門員の名称を伝えていただくようお願いするものとする。
- (3) 利用者が医療系サービスの利用を希望している場合は、利用者の同意を得て主治の医師等の意見を求めることとされているが、この意見を求めた主治の医師等に対し

てケアプランを交付するものとする。

(他機関との各種会議等)

第17条 利用者等が参加せず、医療・介護の関係者のみで実施するものについて、「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」及び「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を参考にして、テレビ電話等を活用して実施するものとする。

2 利用者等が参加して実施するものについて、上記に加えて、利用者等の同意を得た上で、テレビ電話等を活用して実施するものとする。

(秘密保持等)

第18条 正当な理由なく、業務上知り得た利用者またはその家族の情報が漏えいしない対策を講じ秘密を保持するものとする。

2 事業者は、従事者であった者に、業務上知り得た利用者または家族の秘密を保持させるため、従事者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、従業員との雇用契約の内容とする。

3 事業者は、利用者の個人情報を利用する場合には利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を利用する場合は当該家族の同意の上で行うことを、あらかじめ文書にて同意を得るものとする。

(サービスの提供記録の記載)

第19条 サービスを提供した際には、居宅サービス計画、アセスメントの結果の記録、サービス担当者会議の記録、モニタリングの記録などの居宅支援台帳等を整備する。又、利用者の求めに応じ情報を提供し説明するものとする。

2 事業者は、前記「居宅支援台帳」その他の記録をサービス終了後、その完結の日から5年間は適正に保存する。利用者の求めに応じて閲覧に供し、又は実費負担によりその写しを交付するものとする。

(1) 指定居宅サービス事業者等との連絡調整に関する記録

(2) 居宅サービス計画

(3) アセスメントの結果の記録

(4) サービス担当者会議等の記録

(5) モニタリングの結果の記録

(6) 利用者に関する市町村への通知に係る記録

(7) 苦情の内容等に関する記録

(8) 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

(9) 身体的拘束等の態様及び時間、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の記録

(業務継続計画の策定)

第20条 事業所は、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事業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ものとする。

- 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実施するよう努めるものとする。
- 3 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとする。

(感染症の予防及びまん延の防止のための措置)

第21条 事業所は、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ものとする。

- (1) 事業所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ことができるものとする）をおおむね6月に1回以上開催し、その結果を、従業者に周知徹底する。
- (2) 事業所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。
- (3) 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。

(衛生管理及び従事者の健康管理等)

第22条 事業所は、備品を清潔に保持し定期的な消毒を施す等、常に衛生管理に十分留意するものとする。

- 2 事業所は、従事者に対し伝染病等に関する基礎知識の習得に努めるとともに、年1回以上の健康診断を受診させるものとする。

(虐待防止)

第23条 事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講じるものとする。

- (1) 事業所における虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行う事ができるものとする）を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
 - (2) 虐待防止のための指針を整備する。
 - (3) 従業者に対する、虐待防止に関する研修を定期的実施する。
 - (4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。
- 2 事業所は、虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに市に通報するものとする。

(身体拘束の廃止)

第24条 事業者は、当該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、利用者に対する身体的拘束その他の行動を制限する行動を行わない。

やむを得ず、身体拘束を行う場合には身体拘束の内容、目的、緊急やむを得ない理由、拘束の開始及び終了時の日時を記載した説明書、経過観察記録、検討記録等記録を整備するとともに、厚生労働省が策定した「身体拘束ゼロへの手引き」を遵守し適正な取り扱いを行うものとする。

- 一 従業者に対する、身体拘束廃止に関する研修を定期的実施する。
- 二 従業者への身体拘束ゼロへの手引きの周知を行う。
- 三 その他、身体拘束廃止のための必要な措置を行う。

2 事業所は、不適切な身体拘束を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかにお住まいの市町村に通報する。

(認知症ケア)

第25条 利用者の認知症の症状の進行を緩和するため、次の措置を講ずる。

- 一 従業者に対する研修の実施。

事業所は、認知症に関する十分な知識と理解を習得し、専門性と資質の確保・向上を目的として定期的に研修を実施する。

- 二 認知症ケアの実施。

認知症高齢者への対応として、総合的なアセスメントを踏まえ、環境を越え、チームケアを実施することで、認知症高齢者のニーズに即した生活支援を行う。

パーソン・センタード・ケア（いつでも どこでも その人らしく本人の自由意志を尊重したケア）を実践する。

(ハラスメント対策の実施)

第26条 事業所は、利用者や家族等による従業者へのハラスメントに対し、取り組むべき対策を、次の各号に掲げる措置を講じるよう努めるものとする。

- (1) 利用者・家族等の様々な状況からハラスメントのリスクを事業所内で検討する体制を整える。
- (2) ハラスメントの発生ケースを振り返り事業所内で再発防止を検討する。
- (3) ハラスメントの発生ケースについて利用者の家族・主治医等に報告し連携をとる。
- (4) ハラスメントの発生ケースについて必要に応じて保険者と情報共有し、連携協力して対応する。
- (5) 苦情対応に当たっては、対応する従業者および利用者・家族等の双方の言動がエスカレートしないよう、対応方法について定期的に従業者研修を実施する。
- (6) 事業所として把握した際、ハラスメントの事実確認を行い、従業者と具体的対応について話し合う。従業者に今後の対応について明確に示し、利用者・家族等と速やかに話し合いを行い、再発防止策を検討する。

2 事業所は、職場のパワーハラスメント、セクシャルハラスメント、妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメント、その他あらゆるハラスメントの禁止及び、ハラスメントに対し取り組むべき対策を講じるものとする。

(苦情処理)

第27条 事業の提供に係る利用者からの苦情及び相談に迅速かつ適切に対応するために、担当者を設置し、口頭、電話、メール等により苦情等を受け付けた場合は、苦情処理の体制に沿って対応し、その内容を記録する。受け付けた苦情等については、その原因を解明し、改善に取り組むものとする。また、苦情処理結果については、個人情報に配慮した上で事業所内での公表を行う。

2 事業者は、介護保険法の規定により市や国民健康保険団体連合会（以下「市等」という。）が行う調査に協力するとともに、市等から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って適切な改善を行うものとする。

3 事業者は、市等から改善報告の求めがあった場合は、改善内容を報告する。

4 事業者は、自らが居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス等に対する苦情の国民健康保険団体連合会への申し立てに関して、利用者に対し必要な援助を行うものとする。

(損害賠償)

第28条 当社は、天災その他の不可抗力及び火災、盗難、暴動により利用者が受けた損害について事業者は一切の賠償責任を負わない。

2 当社は、サービスの提供にあたって、事業所の故意または過失により事故が発生し利用者の生命、身体、財産に損害が発生した場合には、速やかに利用者に対して損害を賠償します。ただし、利用者に過失がある場合は、損害賠償額を減ずることができるものとする。

3 前項の履行を確保するため、当社は損害賠償保険に加入する。

(利益収受の禁止等)

第29条 介護支援専門員は居宅サービス計画の作成または変更に関し、利用者に対して特定の居宅サービス事業者等によるサービスを利用する旨の指示等を行ってはならない。

2 居宅サービス計画の作成または変更に関し、利用者に対しての特定の居宅サービス事業者によるサービスを利用させることの対償として、その事業者から金品その他の財産上の利益を収受してはならない。

(その他)

第30条 事業所は、従事者等の質的向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるものとし、業務体制を整備する。

一 採用時研修：1～3ヶ月以内に実施する。

二 継続研修：虐待防止、身体拘束の廃止、認知症ケア等をテーマに年間複数回を実施する。

第31条 介護支援専門員は、その勤務中、常に身分を証明する証票を携行し、初回訪問時及び利用者から求められた時は、これを提示するものとする。

2 事業所は、この事業を行うため、ケース記録、支援決定調書、利用者負担金収納簿、

その他必要な帳簿を整備するものとする。

3 この規程に定める事項の他、運営に関する重要事項は、社長が定めるものとする。

附則

この規程は、平成27年 3月 1日より施行する。

この規程は、平成27年 4月 1日より施行する。

この規程は、平成27年 5月 1日より施行する。

この規程は、平成29年 2月 1日より施行する。

この規程は、平成29年 5月 1日より施行する。

この規程は、平成29年 8月 1日より施行する。

この規程は、平成29年11月 1日より施行する。

この規程は、平成30年 1月 1日より施行する。

この規程は、平成30年 4月 1日より施行する。

この規程は、令和 元年 5月 9日より施行する。

この規程は、令和 元年10月 1日より施行する。

この規程は、令和 2年 1月 1日より施行する。

この規程は、令和 3年 4月 1日より施行する。

この規程は、令和 6年 1月 1日より施行する。

この規程は、令和 6年 6月 1日より施行する。

この規程は、令和 7年 2月 1日より施行する。