居宅介護支援　エールハート本部運営規程

（事業の目的）

第１条　株式会社中央ケアサービスが開設するエールハート本部（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その他の従事者（以下「介護支援専門員等」という。）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　事業所の介護支援専門員等は、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、その利用者が可能な限りその居宅において、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、利用者の立場にたって援助を行う。

２　事業の実施にあたっては、利用者の意思及び人格を尊重し、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中立公正な立場でサービスを調整する。

３　事業の実施にあたっては、関係区市町村、地域の保健・医療福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

（事業所の名称等）

第３条　事業を行う事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

１　名　称　エールハート本部

２　所在地　東京都中央区銀座三丁目 11 番１号（ニュー銀座ビル８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種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

１　管理者　　主任介護支援専門員　　１名　介護支援専門員と兼務

管理者は、事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、自らも指定居宅介護支援の提供にあたるものとする。

２　介護支援専門員　　４名以上　常勤職員（内１名は管理者と兼務）

介護支援専門員は、指定居宅介護支援の提供にあたる。

（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。

１　営業日　月曜日から金曜日

ただし、祝日及び１２月３１日から１月３日までを除く。

２　営業時間　午前９時から午後５時３０分までとする。

３　電話等により、２４時間常時連絡が可能な体制とする。

（利用料及び指定居宅介護支援の提供方法、内容）

第６条　指定居宅介護支援の提供方法及び内容は次のとおりとし、指定居宅介護支援を提供した場合の利用料は、介護報酬の告示上の額によるものとし、当該指定居宅介護支援が法定代理受領サービスである時は、利用料を徴収しない。

２　通常の事業の実施地域を越えて行う指定居宅介護支援等に要した交通費は、公共交通機関を利用した実費を徴収する。

費用の支払いを受ける場合には、利用者また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を受けることとする。

３居宅介護支援の提供方法及び内容は次のとおりとする。

① 介護支援専門員は、利用者からの居宅サービス計画作成依頼の相談を受けます。

② その後、居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接に置いてアセスメントを行い、その結果を専門的見地に基づき解決すべき課題の把握及び分析を行う。

③ 居宅サービス計画原案の作成

利用者及びその家族の解決すべき課題に基づき、利用者が自立した生活を営むことができるよう、また提供されるサービスの目標及びその達成時期、留意点等を示した居宅サービス計画の原案を作成する。また、居宅サービス計画の作成にあたっては、あらかじめ利用者又はその家族に対し、利用者は複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するよう求めることができることの説明を行い、理解を得るものとする。

④ サービス担当者会議の実施

居宅サービス計画原案に位置づけた指定居宅サービス等の担当者を招集した、サービス担当者会議の開催、担当者に対する照会等により、居宅サービス原案の内容について、担当者から専門的見地からの意見を求め、居宅サービス計画を確定します。また利用者の同意を得た上で、テレビ電話装置等を活用して開催できるものとする。

⑤ サービスの実施状況の継続的な把握及び評価

居宅サービス計画の作成後においても、最低１月に１回以上必要に応じて居宅を訪問し、利用者の居宅サービス計画の実施状況や利用者についての解決すべき課題の把握、必要に応じて居宅サービス計画の変更、指定居宅サービス事業者等との連絡調整その他の便宜を行うものとする。

また、利用者又はその家族の同意、サービス担当者会議において主治医や担当者その他の関係者の合意を得た上で、❶利用者の状態が安定していること❷利用者がテレビ電話装置等を介して意思疎通ができること（家族のサポートがある場合も含む）❸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こと、の要件を設けた上で、テレビ電話装置その他情報通信機器を活用したモニタリングを可能とする（少なくとも２か月に１回は利用者の居宅を訪問する。

（通常の事業の実施地域）

第７条　通常の事業の実施地域は、中央区、江東区、千代田区、港区、台東区とする。

（その他運営についての留意事項）

第８条　指定居宅介護支援事業所は、介護支援専門員等の質的向上を図るため、研修の機会を次の通り設けるものとし、また、業務体制を整備する。

①　採用時研修　採用後１カ月以内

②　継続研修　　年４回以上

２　従業者は業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。

３　従業者であった者に、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、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とする。

４　この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は株式会社中央ケアサービスと事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

第９条　地域包括支援センターと連携し支援困難な事例を紹介された場合は受け入れる体制を整えるものとする。

（事故発生時の対応）

第１０条　事業所は、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には速やかに区市町村、利用者の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずるものとする。

２　事業所は、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を行うものとする。

３　事業所は、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。

（苦情処理）

第１１条　事業所は、指定居宅介護支援の提供に係る利用者及び家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために必要な措置を講ずるものとする。

２　事業所は、提供した指定居宅介護支援に関し、介護保険法第２３条の規定により区市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該区市町村の従業者からの質問若しくは照会に応じ、及び区市町村が行う調査に協力するとともに、区市町村からの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必要な改善を行うものとする。

３　事業所は、提供した指定居宅介護支援に係る利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から指導または助言を受けた場合は、当該指導または助言に従って必要な改善を行うものとする。

（個人情報の保護）

第１２条　事業所は、利用者又は家族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ダンス」を遵守し適切な取り扱いに努めるものとする。

２　事業者が得た利用者又は家族の個人情報については、事業所での介護サービスの提供以外の目的では、原則的に使用しないものとし、外部への情報提供については利用者又は家族の同意を、あらかじめ書面により得るものとする。

(虐待防止に関する事項)

第 13 条　事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講ずるものとする。

(1)　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ことができるものとする)を定期的に開催するとともに、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の整備

(3)　虐待を防止するための定期的な研修の実施

(4)　(3)に掲げる措置を適切に実施するための担当者の配置

2　事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者または擁護者(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、これを区市町村に通報するものとする。

(業務継続計画の策定等)

第１４条　事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定居宅介護支援の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期に業務再開を図るための計画(以下「業務継続計画」という。)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　事業所は、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に実施するものとする。

3　事業所は、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。

(感染症まん延防止)

第１５条　事業所は、事業所において感染症が発生し、またはまん延しないように、次に掲げる措置を講じるものとする。

(1)　事業所における感染症の予防およ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)を概ね６月に１回以上開催するとともに、その結果について、介護支援専門員に周知徹底を図る。

(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)　事業所において、介護支援専門員に対し、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に実施する。

(身体拘束)

第１６条　事業所は、当該利用者又は他の利用者等の生命または身体を保護するための緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為(以下「身体的拘束」という)は行わない。やむを得ない場合には、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。

附　則

この規定は平成２１年４月１日から施行する。

この規定は平成２４年４月１日から施行する。

この規定は平成25年11月１日から施行する。

この規定は平成26年４月１日から施行する。

この規定は平成26年８月１日から施行する。

この規定は平成26年12月１日から施行する。

この規定は平成27年９月１日から施行する。

この規定は平成28年９月１日から施行する。

この規定は平成29年９月４日から施行する。

この規定は平成30年４月１日から施行する。

この規定は令和２年３月11日から施行する。

この規定は令和２年５月31日から施行する。

この規定は令和６年４月１日から施行する。