

運営規程

あいは在宅相談室広島安芸

(事業の目的)

第1条 「あいは株式会社」が開設する「あいは在宅相談室広島安芸」(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業者(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は、要介護状態等の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じて自立した日常生活を営むことができるように配慮して行う。

- (1) 事業の実施に当たっては、利用者の心身の状況やその環境に応じて利用者の意向を尊重し、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に配慮して行う。
- (2) 事業の実施に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重し、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ることのないよう公正中立に行う。
- (3) 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域包括支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携に努める。

(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 あいは在宅相談室広島安芸
- (2) 所在地 広島市安芸区矢野東4丁目4番18-103号
- (3) 連絡先 TEL 082-236-6377
FAX 082-562-2775

(職員の職種、員数及び職務の内容)

第4条 事業所に勤務する職員の職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。

- (1) 管理者 1名(常勤兼務職員、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事業に当たるものとする。
- (2) 主任介護支援専門員 1名(管理者と兼務 1名)
- (3) 介護支援専門員 1名以上

介護支援専門員は、指定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。

- (1) 営業日 月曜日から金曜日までとする。ただし、12月31日から1月3日までを除く。
- (2) 営業の時間 午前8時30分から午後5時30分までとする。
- (3) 緊急連絡先 営業時間外は事業所代表電話 082-236-6377
24時間体制にて対応。

(利用者に対する居宅サービス計画等の書類の交付)

第6条 事業所は、利用者が他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合、その他利用者からの申し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。

(居宅介護支援の提供方法、内容及び利用料金等)

第7条

(1) 居宅介護支援の提供方法、内容

本事業所は、介護保険法第7条第14項および第115条の45に基づき、要介護認定を受けた利用者に対し、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継続できるよう、適切な居宅介護支援（ケアマネジメント）を提供するものとする。

支援は、利用者またはその家族からの依頼に基づき契約を締結し、心身の状態、生活環境、家族状況、本人の希望等についてアセスメントを実施し、課題を整理したうえで、居宅サービス計画を作成する。作成した計画については、関係するサービス提供事業所や主治医等を含めたサービス担当者会議を開催し、意見を踏まえて内容を確定し、利用者およびその家族に説明・同意を得たうえで交付する。

支援開始後は、計画に基づきサービスが適切に提供されているかを定期的（月1回以上）にモニタリングし、状態やニーズに応じて随時見直しを行う。医療ニーズがある場合は、主治医や医療機関と連携を図るとともに、入退院時の情報提供等も含めた継続的な支援体制を確保する。

また、事業所の介護支援専門員は常に中立・公正な立場を保ち、利用者の選択を尊重して支援を行う。これら一連の支援過程においては、介護保険法および関係法令、ならびに広島市の運営指導基準等に基づき、記録の作成および保存を適切に行うものとする。

(2) 利用料金

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、無料とする。

第8条の通常の実施地域を越えておこなう指定居宅介護支援に要した交通費は、実費を徴収する。ただし、自動車をした場合は次の額を徴収する。

- ・通常の事業の実施地域を越えた地点から、1キロメートル毎に 30円

前項の費用の支払いを受けるには、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（記名押印）を受けることとする。

（通常の事業の実施地域）

第8条 通常の事業の実施地域は、広島市の安芸区、南区（南区の似島町・宇品町は除く）、安芸郡府中町、海田町、熊野町、坂町、呉市の区域とする。

（秘密の保持）

第9条 従業員は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。

- （1） 事業所は、従業員であった者に、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、従業員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。
- （2） 事業所は、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る場合には、あらかじめ当該家族の同意を文書により得るものとする。

（事故発生時の対応）

第10条 介護支援専門員等は、利用者に事故が発生した場合には速やかに市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じ、管理者に報告しなければならない。

（損害賠償）

第11条 事業所は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供において、事故の責に帰すべき事由により契約者に生じた損害について賠償する責任を負います。

（虐待防止のための措置）

第12条 当事業所は、利用者の尊厳を尊重し、身体的・心理的・性的虐待、介護の放棄や放任、経済的虐待など、あらゆる虐待行為を防止することを基本方針とし、以下の体制を整備・運用する。

- （1） 虐待防止に関する指針の整備
当事業所は、職員が遵守すべき虐待防止の基本的な考え方および行動指針を明記した「虐待防止に関する指針」を整備し、全職員に周知徹底を図る。
- （2） 虐待防止委員会の設置と定期開催
虐待の未然防止、早期発見および適切な対応を図るため、事業所内に「虐待防止委員会」を設置する。委員会は原則として年2回以上定期的に開催し、以下の事項を協議・確認する。
 - ・虐待事案の有無と対応の振り返り
 - ・研修実施状況と課題の共有
 - ・職員からの意見や現場での気づきの整理
 - ・再発防止策および職場環境の改善に向けた提言
- （3） 虐待防止研修の実施
虐待に関する正しい理解と実践的な対応力を高めるため、全職員を対象に年1回以上、虐待防

止に関する研修を実施する。新規採用職員に対しては、就業直後に初回研修を行い、指針の理解と倫理意識の定着を図る。

(4) 虐待防止の実施担当者の配置

虐待防止の実効性を確保するために、「虐待防止委員会」の中から虐待防止実施担当者(責任者)を任命する。当該担当者は、事業所内の虐待防止体制の整備・推進、通報・相談対応の窓口となり、定期的に管理者へ活動内容を報告する。

(5) 相談・通報体制の整備

利用者・家族・関係機関等からの相談・通報には速やかに対応し、必要に応じて地域包括支援センター、市町の高齢者虐待防止センター等と連携する。通報内容は守秘義務を遵守し、個人情報保護に努める。

(6) 虐待発生時の対応

万一、虐待が発生またはその疑いが生じた場合は、速やかに事実確認を行い、必要な措置(関係機関への報告・職員への指導・利用者への安全確保等)を講じ、再発防止に向けた改善を行う。

(非常災害対策)

第13条 事業所は非常災害管理について責任者を定め、事業継続に向けた非常災害に関する災害訓練を作成し、非常災害に備えるため定期的に研修を実施、計画に基づき避難・救出など訓練を行う。

(感染症対策)

第14条 事業所は感染症対策について責任者を定め、業務継続に向けた感染症に関する事業継続に向けた計画等の策定、感染予防に向け定期的に研修を実施、訓練を行う。(※1年間の経過措置を設ける)感染症や非常災害時において、利用者に対するサービス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の業務再開を図るための計画を策定。当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずる。

第15条 業務継続計画の策定等について

上記、非常災害や感染症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。

(1) 事業所は、従業員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修を定期的実施するものとする。

(2) 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。

(ハラスメント対策)

第16条 (1) 事業所は適切な介護サービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な感性を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当の範囲を超えたものにより従業員の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化など必要な措置を講じる。なおセクシャルハラスメントについては上司同僚に限らず、利用者やそ

の家族等からも受けるものも含まれることに留意すること。

(2) カスタマーハラスメント

会社規定のカスタマーハラスメントに対する行動指針に基づき、利用者やその家族からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容が妥協性に照らして、当該要求を実現するための手段、態様が社会通年上不相当なものであって、当該手段、態様により、従業員の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化、契約上の地位や介護現場での優位性などを背景に、業務の適正な範囲を超えて精神的・身体的苦痛を与える等のハラスメント行為により、健全な信頼関係を築くことが出来ないと判断した場合は、サービス中止や契約を解除するなどの必要な措置を講ずる。

(身体拘束等の適正化)

第17条 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の緊急やむ得ない場合を除き、身体拘束等を行なってはならないこととし、身体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及び状況並びに緊急やむ得ない理由を記録することを義務とします。

(その他運営についての留意事項)

第18条

- (1) 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帯し、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) ケアマネジメントの公正中立性の確保を図る観点から、利用者に説明を行うとともに、介護情報公表制度において公表。(前6ヶ月間に作成した居宅サービス計画における訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合、前6ヶ月間に作成した居宅サービス計画における訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与のサービスごとの同一事業所によって提供されたものの割合)
- (3) この規定に定める事項のほか、運営に関する重要事項は「あいは株式会社」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。

附則

この規定は、令和7年8月1日から施行する。

この規定は、令和7年10月1日に一部改正し、施行する。

この規定は、令和8年1月1日に一部改正し、施行する。