

# 介護相談センター清流 運営規程

## (事業の目的)

第1条 医療法人清光会が開設する介護相談センター清流（以下「介護相談センター」という）が行う居宅介護支援事業（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、介護相談センターの介護支援専門員が、要介護状態にある高齢者等に対し、適正な介護支援業務を提供することを目的とする。

## (運営の方針)

- 第2条 事業の実施に当たっては、利用者が要介護状態となった場合においても、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事ができるように配慮して行う。
2. 事業の実施に当たっては、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて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配慮して行う。
  3. 事業に実施に当たっては、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居宅サービス等が特定の種類又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、公正中立に行わなければならない。
  4. 事業の運営に当たっては、市町村、地域包括支援センター、他の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 介護相談センター清流
2. 所在地 岐阜市川部3丁目25番地

## (従業員の職種、員数及び職務内容)

第4条 介護相談センターに勤務する職種、員数、及び職務内容は次のとおりとする。

1. 管理者 1名（介護支援専門員）  
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い、また、当該事業所の従業者に法令及びこの規程を遵守させるため必要な命令を行う。
2. 介護支援専門員 3名
  - (1) 第2条の運営方針を遵守し、介護支援業務に当たるものとする。
  - (2) 利用者35名又はその端数を増すごとに1名を標準とする。

## (営業日及び営業時間)

第5条 介護相談センターの営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

1. 営業日は月曜日から土曜日までとする。ただし、土曜日午後、国民の祝日、年末年始（12月30日午後から1月3日まで）を除く。

2. 営業時間は、月曜日から金曜日までは、午前8時30分から午後5時までとし、土曜日は午前8時30分から午後0時30分までとする。

#### (居宅介護支援事業の提供方法)

第6条 居宅介護支援の提供方法については、次のとおりとする。

1. 介護相談センターの管理者は、介護支援専門員に身分を証する書類を携帯させ、初回訪問時又は、利用者から求められたときは、これを提示する旨を指導する。
2. 介護相談センターは、被保険者の介護認定等の確認及び申請の代行を行う。また、要介護認定等を受けた者から、事業の提供依頼があった場合は、被保険者証と要介護認定の有無、認定区分及び有効期間を確認する。
3. 介護認定を受けていない利用申込者については、当該利用申込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。
4. 要介護認定者の更新申請についても現在の要介護認定等の有効期限が終了する1か月前には行われるよう必要な支援をする。
5. 介護相談センターは、要介護認定者等の居宅サービス計画の作成について、被保険者と家族の意見を尊重して、保健医療・福祉サービスも含めた多様なサービスをサービス事業者と連携し、総合的・一体的・効率的な居宅サービス計画を作成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. 介護相談センターは、正当な理由なく事業の提供を拒否してはならない。
7. 次のいずれかに該当する場合には、遅延なく意見を付して、その旨を保険者に通知することとする。
  - (1) 介護保険法第24条2項に規定する介護給付等対象サービスの理由に関する指示に従わないとき。
  - (2) 偽りやその他不正の行為によって保険給付の支給を受け、または受けようとしたとき。

#### (居宅介護支援事業の内容)

第7条 居宅介護支援事業の内容は次のとおりとする。

1. 居宅介護サービス計画の作成  
管理者は、介護支援専門員に居宅サービス計画の作成に関する業務を担当させるものとする。
2. 利用者に対する情報提供  
居宅サービス計画作成にあたっては、利用者及び家族に対し、居宅または介護相談センター等必要と認められる場所において相談を受け当該地区における指定居宅サービス事業者の名簿、サービス内容、利用料金の情報を提供し、利用者がサービスの選択ができるよう配慮する。
3. 利用者の実態把握  
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、そこに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な解決すべき課題の把握及び分

析を行い、その課題に基づき居宅サービス計画を作成する。この場合利用者にもっとも適したアセスメント表を使用する。

#### 4. 居宅サービス計画の原案作成

介護支援専門員は、利用者及びその家族に希望並びに利用者について把握された解決すべき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等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しなければならない。

#### 5. サービス担当者会議の開催

介護支援専門員は、居宅または介護相談センターなどにおいて、居宅サービス計画の原案に位置づいたサービス担当者に対し、会議の招集、照会等を行い、当該居宅サービス計画の原案内容について、専門的な見地から意見を求めるものとする。

#### 6. 利用者の同意

介護支援専門員は、利用者またはその家族に対して、サービスの種類、内容、利用料等について説明し、文書により利用者の同意を得なければならない。

#### 7. サービス実施状況の継続的な把握、評価

介護支援専門員は、居宅サービス計画作成後においても、概ね月1回程度訪問し、利用者及びその家族の生活状況等を把握し、指定居宅サービス事業者等と連絡を取り、実施状況の把握を行うことにより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との連絡調整、その他の便宜の提供を行う。

#### 8. 介護保険施設の紹介等

(1) 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となったと認める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ものとする。

(2) 介護支援専門員は、介護保険施設等から退院・退所しようとする要介護者から依頼があった場合には、円滑に居宅における生活ができるよう、居宅サービス計画の作成等必要な援助を行う。

(利用料等)

第8条 居宅介護支援を提供した場合の利用料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事業者が法定代理受領サービスである時には無料とする。なお、法定代理受領以外の利用料については厚生労働大臣が定める基準額とする。

(通常の実施区域)

第9条 通常の実施区域は、岐阜市、本巣市（金原・根尾を除く）、瑞穂市、本巣郡北方町の区域とする。

(緊急時等における対応方法)

第10条 介護支援専門員は、利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医、利用者の家族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。

(事故発生時の対応)

第11条 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、速やかに市町村、利用者の家族及び関係者に連絡し、必要な措置を講ずる。また、賠償すべき事故が発生した場合には損害賠償を速やかに行う。

(苦情処理)

第12条 事業所は、利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するため、苦情受付窓口を設置し必要な措置を講じ、利用者及び家族に説明する。苦情処理の内容を記録し、職員に周知するとともに再発防止に役立てる。

苦情相談窓口 介護相談センター清流 管理者  
連絡先 (058) 234-7067

利用者およびその家族は、第三者機関に苦情を申し出ることできる。

- ・岐阜市役所 介護保険課 (058) 265-4141
- ・国民健康保険団体連合会介護保険課苦情相談係 (058) 275-9826
- ・もとす広域連合 介護保険課 (058) 320-2266

事業所は、サービスに関する利用者からの苦情に関して、市町村や岐阜県国民健康保険団体連合会からの指導または助言を得た場合は、それに従い必要な改善を行い報告する。

(その他運営に関する重要事項)

第13条 従業者は業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持する。

2. 従業者であった者に、業務上知り得た利用者また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に従業者との雇用契約の内容とする。
3. 介護相談センターは従業者の質的向上を図るために研修の機会を確保することとする。
  - (1) 採用時または 採用後1か月以内
  - (2) 継続研修 年2回及び諸制度改正時や業務上必要な事例が生じた時に随時
4. 事業所は居宅介護支援の提供に関する記録を整備し、その完結した日から5年間保存する。
5. この規程に定める事項のほか、運営に関する重要項目は、医療法人清光会と介護相談センターの管理者との協議に基づいて定めるものとする。

附則

この規程は、平成30年4月1日から施行する。