

居宅介護支援事業所 いなほ

運営規程

(事業の目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人 俊公会が開設する、居宅介護支援事業所いなほ（以下「事業所」という）が行う、居宅介護支援事業の定期的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、要介護状態にある高齢者等（以下「要介護者」という）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。

(運営方針)

第2条

1. 事業所は、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て援助に努める。
2. 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および福祉サービスが、施設等の多様なサービスや事業者の連携を得て、総合的かつ効果的な介護サービス計画に基づいて、介護サービスが提供されるように配慮して行う。
3. 利用者に提供される指定居宅サービス等が、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、公平中立に行う。
4. 事業の運営にあたっては、保険者、在宅介護支援センター、居宅介護支援事業所、介護保険施設等との連携に努める。
5. 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待・ハラスメントの防止のため、必要な体制の整備を行うとともに、その従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じていく。
6. 事業所は、指定居宅介護支援を提供するに当たっては、法第118条の2第1項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努める。

(事業所の名称及び所在地)

第3条 事業を行う事業所の所在地は、次の通りとする。

- (1) 名 称 居宅介護支援事業所 いなほ
- (2) 所在地 青森県八戸市東白山台三丁目 20 番 5 号

(従業者の職種、員数、及び職務内容)

第4条 事業所に勤務する職員の職種、常勤換算による員数及び職務内容は次の通りとする。

- (1) 管理者：1 人（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：1 人以上（うち 1 人は管理者兼務）
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通りである。

- (1) 営業日：月曜日から金曜日とする。
ただし国民の祝日及び 12 月 31 日から 1 月 3 日までを除く。
- (2) 営業時間：午前 8 時 00 分から午後 5 時 00 分

(事業の提供方法、内容及び利用料等)

第6条

1. 事業の提供方法、内容は次の通りとし、指定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する。

- (1) 要介護認定などの申請に係る業務
- (2) 居宅介護サービス計画の作成に係る業務
- (3) 居宅介護サービス計画の実施に係る継続的な管理
- (4) 指定居宅介護支援にあたっての業務は以下のように行う
 - (ア) 利用者の相談業務 第3条に規程する事業所内（必要に応じて居宅訪問を実施）
 - (イ) サービス担当者会議の開催場所 居宅（必要に応じてサービス事業所）
 - (ウ) 介護支援専門員の居宅訪問頻度 少なくとも月1回以上

2. 通常の実施地域を超えて行う指定居宅介護支援に要した交通費については、利用者の同意を得てから実費の支払いを利用者から受けることができる。なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を領収する。

通常の実施地域を超えた地点から、片道 1 kmにつき 30 円を徴収する。

(通常の実施地域)

第 7 条 事業所の事業の実施地域については、八戸市及び近郊区域とする。

(緊急時及び事故発生時等における対応方法)

第 8 条

1. 従業者は居宅介護等の提供を行っているときに、利用者の病状の急変その他緊急事態が生じた場合は、速やかに利用者の主治医への連絡を行う等の必要な措置を講ずるとともに、管理者に報告するものとする。
2. 主治医への連絡等が困難な場合には、医療機関への連絡を行う等の必要な措置を講ずるものとする。
3. 指定居宅介護等の提供により事故が発生したときは、直ちに利用者に係る福祉サービス事業者等に連絡するとともに、必要な措置を講ずるものとする。
4. 指定居宅介護等の提供により賠償すべき事故が発生したときは、速やかに損害を賠償するものとする。

(職場におけるハラスメントの防止)

第 9 条 事業所は、適切なサービスの提供を確保する視点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者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、委員会の設置等の必要な措置をしなければならない。

(虐待防止に関する事項)

第 10 条

1. 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の整備
 - (3) 虐待を防止するための定期的な研修の実施
 - (4) 前 3 号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置

2. 事業所はサービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（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、これを市町村に通報するものとする。

（苦情解決）

第 1 1 条

1. 提供した居宅介護等に関する利用者等からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口、委員会を設置するものとする。
2. 提供した居宅介護等に関し、市町村が行う文書その他の物件の提出もしくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問もしくは照会に応じ、利用者等からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村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必要な改善を行うものとする。
3. 社会福祉法（昭和 2 6 年 3 月 2 9 日法律第 4 5 号）第 8 3 条に規定する運営適正委員会が同法 8 5 条の規定により行う調査又はあっせんのできる限り協力するものとする。

（業務継続計画の策定等）

第 1 2 条

1. 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委員会の設置、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。

（感染症の予防及びまん延の防止のための措置）

第 1 3 条 事業所は、当事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じなければならない。

- （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ものとする。
- （2） 事業所における感染症の予防及びまん延の予防のための指針を整備するも

のとする。

- (3) 事業所において従業者に対し、感染症の予防及びまん延の予防のための研修並びに感染症の予防及びまん延の防止のための訓練を定期的実施するものとする。

(事故発生時の対応)

第14条 介護支援専門員等は、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。

(その他運営に関する重要事項)

第15条

1. 事業者は、介護支援専門員等の更新研修や質的向上を図るための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ヶ月以内
 - (2) 継続研修 年1回
 - (3) 資格の更新研修 5年に1回
2. 従業員は、正当な理由なくその業務上知り得た利用者、またはその家族等の秘密を漏らしてはならない。また、それに必要な措置を講ずる。
3. 事業者は、業務上知り得た利用者及びその家族等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、従業員との契約内容に含むものとする。
4. 従業員は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な措置を講ずる。また、事業所は職場において行われる性的な言動により、従業員の就業環境が害されることを防止するための措置を講ずる。
5. 前6か月間に作成したケアプランにおける訪問介護、通所介護、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を利用者へ提供する。また、それに必要な措置を講ずる。
6. この規程に定める事項の他、この事業所の運営に関する事項は、社会福祉法人俊公会と事業所との管理者との協議に基づいて定めるものとする。

附則 この運営規程は、令和3年12月1日より施行する。
この運営規程は、令和6年4月1日より施行する。
この運営規程は、令和8年4月1日より施行する。

社会福祉法人 俊公会
居宅介護支援事業所 いなほ

重 要 事 項 説 明 書

1. 当事業所の概要等

(1) 事業所の概要

事業所名	居宅介護支援事業所 いなほ
事業所番号	0270304256
所在地	青森県八戸市東白山台三丁目 20 番地 5 号
電話番号	0178-51-8813
F A X 番号	0178-51-8633
メールアドレス	inaho8813@shunkoukai.or.jp

(2) サービス提供地域及びサービス提供時間等

サービス提供地域	八戸市、五戸町、南部町、十和田市
サービス提供時間	月～金 8 時 00 分 ～ 17 時 00 分
休業日	土・日・祝祭日、12 月 31 日～1 月 3 日
※ 但し、上記以外でも電話により連絡可能な体制としておりますので、緊急の場合等ご連絡下さい。	

(3) 職員の体制

管理者	1名(常勤)
介護支援専門員	3名(常勤)

2. 運営方針及び実施概要

(1) 運営方針

- ① お客様が可能な限り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配慮して行います。
- ② お客様の心身の状況や置かれている環境等に応じて、お客様の選択に基づき、適切な保健・福祉・医療サービス等が総合的・効率的に提供されるよう配慮して行います。
- ③ お客様の意思及び人格を尊重し、常にお客様の立場に立って、不当に特定の種類または事業者へ偏することがないよう、公平中立をもって行います。
- ④ サービス提供にあたり、保険者である市町村、地域包括支援センター、在宅介護支援センター、他の指定居宅介護支援事業所、介護保険施設等、各関係機関との連携に努めます。
- ⑤ サービス提供にあたり、利用者の人権の擁護、虐待・ハラスメント防止等のため、必要

な体制の整備を行います。

- ⑥ サービス提供にあたり介護保険等の関連情報やその他必要な情報を活用し行います。

(2) 当事業の実施概要

- ① 厚生労働省通知課題分析標準項目に則ったアセスメント(在宅ケアアセスメント表 MDS-HC2.0)にて、利用者の心身及び取り巻く環境の状況や、利用者及び家族の希望等から生活ニーズを把握し、最も適切なサービスの組み合わせについて検討し、利用者及び家族の生活に対する意向、総合的な援助の方針、生活全般の解決すべき課題、提供されるサービスの目標及び達成時期、サービスの種類、内容及び利用者並びにサービスを提供する上での留意事項等を記載した居宅サービス計画(以下ケアプラン)の原案を作成します。
- ② 居宅サービス計画作成にあたり、利用者は複数の指定居宅サービス事業所等の紹介を求めることができます。また、居宅サービス計画へ位置づけたサービス事業所等の選定理由の説明を求めることができます。
- ③ 居宅サービス計画作成にあたり、サービス担当者会議等を開催し、各種サービス提供事業所、関係機関、利用者及び家族の参加等による情報共有、意見交換を行い、ケアプランの作成や見直し等を行います。
- ④ ケアプランに基づく支援・サービスが計画的に実施されるよう、利用者及び家族、指定居宅サービス事業所等との連絡調整を継続的にを行い、ケアプランの実施状況を把握します。状況を把握するための面談を1ヶ月に1回以上行い、心身の状況及び環境の変化など、必要に応じてケアプランの変更を行います。
- ⑤ 利用者が病院または診療所に入院する場合には、担当介護支援専門員の氏名及び連絡先を伝えて頂くようお願い致します。医療機関と早期から連携を図り、退院後の円滑な在宅生活への移行を支援します。
- ⑥ 利用者の服薬状況、口腔機能その他の心身、または生活状況に係る情報のうち、必要と認めるものを利用者の同意を得て主治医または薬剤師へ情報提供します。
- ⑦ ケアプランに医療系サービスを位置づける場合、利用者の同意を得て主治医に意見を求め、当該意見を踏まえてケアプランを作成し、主治医に交付します。
- ⑧ ケアプランに厚生労働大臣が定める回数以上の訪問介護を位置づける場合には、その妥当性を検討し、必要な理由をケアプランに記載して保険者に届け出ます。
- ⑨ 居宅での生活が困難となった場合、または利用者が介護保険施設等へ入所を希望する場合には、紹介その他の便宜を提供します。
- ⑩ 要介護認定等の申請に係る援助を行います。
- ⑪ 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のとおりです。

3. 利用料金

利用料は、厚生労働大臣が定める基準によるものとしており、要介護または要支援認定を受けられた方は、介護保険から全額支給されますので自己負担はありません。

4. サービスの利用方法

電話、来所等によりお申し込み下さい。当事業所の職員がお伺いいたします。

5. サービスの終了

- (1) 電話、来所、文書等でお申し出下さればいつでも終了できます。
- (2) 要介護認定で非該当(自立)と判定された場合は終了となります。
- (3) お客様やご家族様が契約を継続しがたいほどの背信行為を行った場合は、即座にサービスを終了させていただくことがあります。

6. サービス内容に関する苦情(別紙参照①)

(1) 当事業所のお客様相談・苦情窓口

電話 0178-51-8813

FAX 0178-51-8633

(2) その他

当事業所以外に、お住まいの市町村及び青森国民健康保険団体連合会の相談・苦情窓口で苦情を申し出ることができます。

7. 事故発生時の対応(別紙参照②)

居宅介護支援のサービス提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者がお住まいの市町村、ご家族様に連絡するとともに、必要な措置を講じます。また、利用者に対して当事業所の居宅介護支援サービス提供により賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償いたします。

8. 緊急時の対応(別紙参照②)

サービスの提供時に利用者が急変した場合やその他必要に応じて、速やかに主治医や協力医療機関への連絡等必要な措置を講じます。

9. 秘密保持及び個人情報の取り扱いについて

- (1) 当該事業所の従業者は、利用者及び利用世帯のプライバシーの尊重に万全を期するものとし、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者、またはその家族の秘密を漏らしません。
- (2) 当該事業所の従事者であった者は、正当な理由なく業務上知り得た利用者、または

その家族の秘密を漏らすことがないよう、必要な措置を講じます。

(3)事業所は、サービス担当者会議及びサービス事業所、地域包括支援センター、病院等との連絡調整で必要がある場合に限り、あらかじめ文書による同意を得た上で、必要な範囲内で利用者、またはその家族の個人情報を用います。

10.虐待の防止について

当該事業所は、利用者の人権の擁護、虐待防止等のため、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1)成年後見制度の利用を支援します。
- (2)地域包括支援センター、高齢者支援センターとの連携を行います。
- (3)虐待に対する虐待防止を啓発・普及するための研修会への参加実施、及び虐待防止のための対策を検討する委員会(法人)へ参加します。

11.職場におけるハラスメント防止について

暴言・暴力・ハラスメントに対するために、次に掲げる措置を講じます。

- (1)暴言・暴力・ハラスメントに対し、組織・地域での適切な対応を図ります。
- (2)職場に対する暴言・暴力・ハラスメントを防止し、啓発・普及するための研修を実施しています。
- (3)カスタマーハラスメント(暴言・暴力・ハラスメント行為等)が、利用者やその家族から職員にあった場合には、解約するだけでなく、法的な措置とともに損害賠償を求めることがあります。

12.業務継続計画の策定

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業務再開を図るため、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ます。また、介護支援専門員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施するよう努めます。

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います。

13.感染症の予防及びまん延防止のための措置

事業所は、感染症が発生し、まん延しないように次の措置を講じるよう努めます。

- (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を定期的に開催します。
- (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します。
- (3)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や訓練を定期的

に実施します。

14. その他

利用者及びそのご家族様の希望を反映させながら適正且つ円滑なサービス提供に努めて参りますので、疑問な点等ございましたらお気軽にお尋ね下さい。

令和 年 月 日

社会福祉法人 俊公会
理事長 河原木 俊幸

本書面により、契約内容及び重要事項の説明を受け同意し契約します。

利用者 住所

氏名

御家族・身元引受人

住所

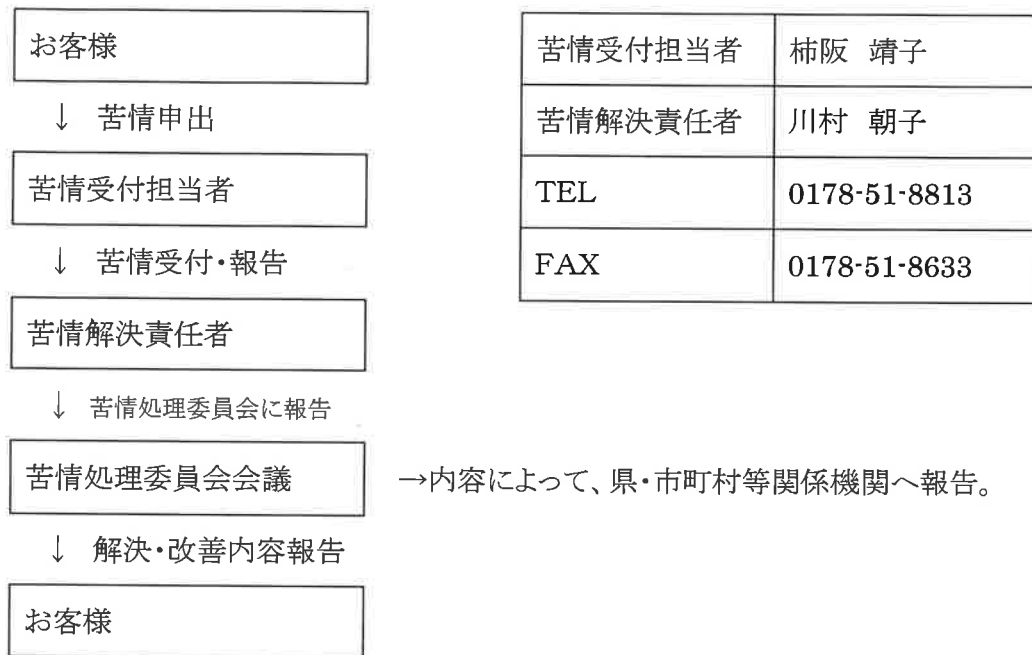
氏名

本書面により、契約内容、重要事項の説明をいたしました。

社会福祉法人 俊公会
居宅介護支援事業所 いなほ
担当者

別紙①

苦情解決の仕組み



※ 上記の他、お客様は下記の機関へ苦情を申し出ることができます。

	八戸市介護保険課	0178-43-9292
〈連絡先〉		
	青森県国民健康保険団体連合会	017-723-1336

別紙②

居宅介護支援事業所いなほ 異常事態・事故等の対応

異常事態・事故発生時の対応について

1. 異常事態と事故

利用者の急激な体調の変化等、利用者の身体に関する不測の事態に起因して生じる異常事態とサービス実施を原因とする事故について、その状況を正しく見極め、適切に対応することが重要である。身体の損傷や、過失の有無及びその程度により対応方法が異なる。

(1) 異常事態とは

適切な対応を速やかに行わなければ後に障害を残したり、最悪の場合生命を脅かす事態

(2) 事故とは

サービス実施を原因とした過失により生じた事態

2. 異常事態発見者の心構え

① あわてない ② 安心感を与える ③ 協力体制を整える

3. 連絡方法

緊急性が高い場合はすぐ消防(119番)に通報し、救急車の派遣依頼を相手方に状態や場所などがよく伝わるように、落ち着いて、簡潔にまとめて連絡する。

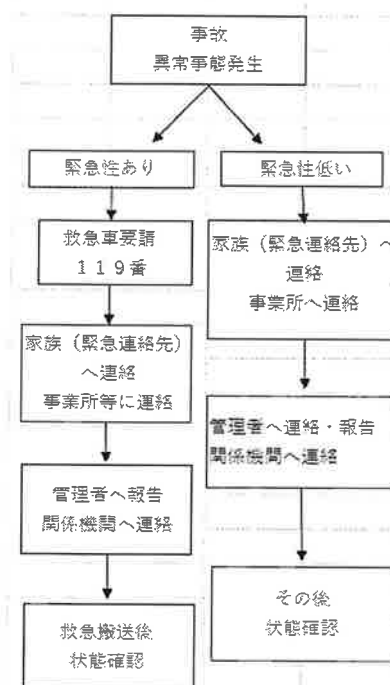
4. 連絡内容

① 通報時

・火事か救急かを明確に伝え、利用者の住所、電話番号、利用者の状態、症状、要請している者の氏名と職業を簡潔正確に伝える。

② 救急隊員が到着した場合

・利用者の現在の状況と症状、事故の原因とその状況、いつそれが起こったか伝える。



別紙③

- ☐ 前期（令和 7 年 3 月 1 日 ～ 令和 7 年 8 月末日）
☒ 後期（令和 7 年 9 月 1 日 ～ 令和 8 年 2 月末日）

1.前 6 か月間に作成したケアプランにおける、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

【訪問介護】	75%
【通所介護】	36%
【地域密着型通所介護】	13%
【福祉用具貸与】	82%

2.前 6 か月間に作成したケアプランにおける、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ごとの、同一事業所によって提供されたものの割合

訪問介護	ヘルパーステーション いなほ 80%	ポストタクシー ケアサービス事業所 10%	長者訪問看護 ステーション 4%
通所介護	デイサービスセンター やわた 29%	デイサービスセンター なごむ 11%	コンパスウォーク ウォーク八戸下長 10%
地域密着型通所介護	サンテ石手洗 43%	サンテ田面木 26%	コンパスウォーク 八戸新井田 15%
福祉用具貸与	奥羽特装販売(株) アメニティ・ライフ 25%	シルバーレンタルサービス 17%	パナソニックエイジ フリーショップ青森 16%

別紙④＜利用料金＞

● 利用料金（ケアプラン作成料）

要介護または要支援認定を受けられた方は、介護保険から全額給付されるので自己負担はありません。

基本報酬

基本サービス	要介護度状態区分	単位数(／月)
居宅介護 支援費(Ⅰ)	要介護 1・2	1086 単位／月
	要介護 3・4・5	1411 単位／月
居宅介護 支援費(Ⅱ)	要介護 1・2	544 単位／月
	要介護 3・4・5	704 単位／月



特定事務所 所定単位数から
集中減算 200 単位を減算

単位数
886 単位／月
1211 単位／月
344 単位／月
504 単位／月

入院時情報連携加算

加算／減算名	単位数
入院時情報連携加算(Ⅰ)	250 単位／月
入院時情報連携加算(Ⅱ)	200 単位／月

退院・退所加算

加算／減算名	単位数
退院・退所加算(Ⅰ)イ	450 単位／月
退院・退所加算(Ⅰ)ロ	600 単位／月
退院・退所加算(Ⅱ)イ	600 単位／月
退院・退所加算(Ⅱ)ロ	750 単位／月
退院・退所加算(Ⅲ)	900 単位／月

初回加算 300 単位／月
通院時情報連携加算 50 単位／月
介護職員等処遇改善加算 2.1％／月

個人情報利用同意書

私(及び私の家族)の個人情報の利用については、下記により必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

記

1. 使用目的

- (1) 介護サービスの提供を受けにあたって、介護支援専門員と介護サービス事業者とのあいだで開催されるサービス担当者会議において、利用者の状態、家族の状況を把握するために必要な場合。
- (2) 上記(1)の外、介護支援専門員又は介護サービス事業所との連絡調整のために必要な場合。
- (3) 現に介護サービスの提供を受けている場合で、私が体調等を崩し又はケガ等で病院に行ったときで、医師・看護師等に説明する場合。

2. 個人情報を提供する事業所

- (1) 居宅サービス計画に掲載されている介護サービス事業所
- (2) 病院又は診療所（体調を崩し又はケガ等で診療することとなった場合）

3. 使用する期間

サービスの提供を受けている期間

4. 使用する条件

- (1) 個人情報の利用については、必要最小限の範囲で使用するものとし、個人情報の提供に当たっては関係者以外の者に洩れることのないよう細心の注意を払う。
- (2) 個人情報を使用した会議、相手方、個人情報利用の内容等の経過を記録する。

令和 年 月 日

居宅介護支援事業所 いなほ 殿

利用者 住所
 氏名

御家族
 住所
 氏名