

合同会社フオース

居宅介護支援事業所

アウトリーチ運営規定

# アウトリーチ運営規程

## （事業の目的）

第1条 合同会社フォースが設置するアウトリーチ居宅介護支援事業所において実施する居宅介護支援事業の適正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、要介護者等からの相談に応じ、及び要介護者等がその心身の状況や置かれている環境等に応じて、本人やその家族の意向を基に、居宅サービスまたは施設サービスを適切に利用できるようサービスの種類内容等の計画を作成すると共に、サービスの提供が確保されるよう指定居宅サービス事業者、介護保険施設等との連絡調整その他の便宜の提供を行うことを目的とする。

## （運営の方針）

- 第2条 アウトリーチ居宅介護支援事業所の実施する事業は、利用者が要介護状態になった場合においても、利用者が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たものとする。
2. 利用者の心身の状況は、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及び福祉サービスが多様な事業者から総合的且つ効率的に提供されるよう配慮して行う。
  3. 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。
  4. 事業にあたっては、利用者の所在する市町村、地域包括支援センター、他の居宅介護支援事業者、医療機関、介護保険施設との連携に努める。
  5. 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じる。
  6. 事業所は、指定居宅介護支援を提供するにあたっては、介護保険法第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。
  7. 前6項のほか、「能代市指定居宅介護支援事業の人員及び運営に関する基準を定める 条例」（平成30年能代市条例第6号）に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

## （事業所の名称等）

第3条 名称および所在地は、次のとおりとする。

- 1) 名 称 アウトリーチ
- 2) 所在地 神奈川県相模原市中央区富士見 5-2-14

## （事業所の窓口の営業日及び営業時間）

第3条 営業日については、月曜から土曜日までとする。但し、年末年始の12月29日から1月3日までを休業日とする。

2.営業時間については、午前9時から午後6時までとする。

(組織体制)

第5条 アウトリーチには、管理者1名を配置し、管理者は運営を統括する。但し、管理者が事業所の管理業務と介護支援業務を兼務する事ができる。

2. 管理者は、事業所における介護支援専門員、その他の従業者の管理、指定居宅介護支援の利用の申込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他業務管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている指定居宅介護支援事業の実施に関し、遵守すべき事項についての指揮命令を行う。
3. 介護支援専門員は、法令及び当該運営規定並びに会社の就業規則を遵守して介護支援業務を行う。
4. 管理者は主任介護支援専門員であるものとする。

(従業者の責任範囲、権限、業務分担及び協力体制)

第6条 居宅介護支援事業所の管理者の責任範囲及び権限は以下のとおりとする。

- ① 介護支援専門員等の従業者の管理
- ② ケアプラン利用申込みに係る調整
- ③ 苦情及び事故対応の初期段階での判断
- ④ 困難事例の対応についての判断及び指示
- ⑤ ケアプランの担当者決定
- ⑥ 認定調査の担当者の決定
- ⑦ 業務の実施状況の把握
- ⑧ 請求業務
- ⑨ 従業者に、法令及び基準を遵守させるための必要な指揮命令

2. 居宅介護支援事業所の介護支援専門員の責任範囲及び権限は以下のとおりとする。

- ① 居宅介護支援の契約内容及び重要事項の説明
- ② 認定調査の実施
- ③ 居宅介護支援の実施
- ④ 居宅介護支援に係る給付管理等の事務全般

3. 業務分担及び協力体制については以下のとおりとする。

- ① 介護支援専門員ごとに担当する利用者を決定する。
- ② 管理者及び介護支援専門員は、担当利用者以外の利用者からの問合せに対しても迅速に対応する。
- ③ 管理者及び介護支援専門員は、担当者が困難事例を抱えている場合、協力して対応にあたる。

（管理者の責務）

第7条 指定居宅介護支援事業所の管理者は、介護保険法の基本理念を踏まえた利用者本位の指定居宅介護支援の提供を行うため、当該指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員等の管理、利用申込みに係る調整、業務の実施状況の把握等を一元的に行うとともに、職員に指定基準の規定を遵守させるために必要な指揮命令を行う。また、管理者は、日頃から業務が適正に執行されているか把握するとともに、従業者の資質向上や健康管理等、ワーク・ライフ・バランスの取れた働きやすい職場環境を醸成していくこととする。

（情報の共有）

第8条 介護支援専門員の資質向上及び介護サービス情報の共有のために週一回事業所において会議を行う。

2. 会議の内容を記録し、資料を整理して保存する。

（介護支援専門員一人当たりの担当利用者数）

第9条 介護支援専門員一人当たりの担当利用者数は49件未満とする。指定介護予防支援の提供を受ける利用者数については、3分の1を乗じて件数に加えることとする。

（倫理及び法令遵守に関する研修）

第10条 事業所は、従業者に対して倫理及び法令遵守に関する研修を年一回以上行い、記録を保存する。

2. 事業所は、従業者に対して介護支援専門員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、また、業務体制を整備する。

①採用時研修採用後2ヶ月以内

②継続研修年12回以上

（個人情報保護）

第11条 個人情報保護の方針は、以下のとおりとする。

① 個人情報の収集、利用、提供、委託を行う場合、事前に定めた利用目的の範囲内で、業務の遂行上、必要な限りにおいて利用する。法令に定められている場合を除き、本人の同意を得ることなく個人情報の第三者への提供を行わない。

② 個人情報の正確性を保ち、個人情報への不正アクセス、紛失、破壊、改ざん及び漏洩等の防止に努める。

③ 個人情報に関する適切な管理を実施し、日常業務における個人情報の適正な取り扱いを徹底する。

④ 個人情報保護に関する法令及びその他の規範を遵守する。

⑤ 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利用しないものとし、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。

## 2. 個人情報の取り扱いについて

① 収集・利用目的 利用者及びその家族または利用者を担当する介護保険に定められている各事業所から いただく個人情報の利用目的を予め定め、適法且つ公正な手段により、必要な範囲で個人情報を収集する。収集した個人情報は、サービス提供のために必要な最小限の範囲内において利用、提供する。

ア サービスを提供するために必要な場合

イ 居宅サービス計画及び介護計画その他介護支援専門員とサービス事業所との情報共有及び連絡調整等のために必要な場合

ウ 医療サービスの利用を希望され、主治医の意見を求める必要がある場合（予め担当者より連絡先を確認する）

エ 利用者の様態の変化等に伴い、親族、医療機関及び行政機関等に緊急連絡を要する場合

オ 行政機関の指導又は調査を受ける場合 カ サービスの質向上を目的とした第三者評価機関による評価を受ける場合

② 個人情報の開示または提供 第三者に開示する場合は以下のとおりとする

ア 利用者が同意している場合

イ 上記利用目的のために外部業者に業務委託をする場合

ウ 法令の規定に基づいて、司法、行政またはこれに類する機関から情報の提出要 請を受けた場合

エ 警察などの官公署からの要請を受けた場合

③ 管理方法 適正な管理を行うと共に、外部へ情報が流出しないように厳重に管理する。

### （業務改善会議）

第12条 サービスの提供にあたって改善すべき課題について3ヶ月に1回検討を行い、必要な場合は適宜頻度を増やす。

### （経営の質向上会議）

第13条 サービスに関する自己評価の結果に基づいて改善すべき課題について、管理者並びに介護支援専門員が参加して改善会議を行い、サービス内容、サービスの質、利用者満足度の向上に努め、経営の改善及び事業所全体のサービスに反映させる。

2. 自己評価は、居宅介護支援事業所の自己評価を当社独自に行う。

3. 自己評価を実施する頻度については、年1回以上適宜行い、そのつど記録を保存する。

### （居宅介護支援業務の実施方法）

第14条 居宅サービス計画の作成

① 居宅サービス計画の原案作成に際しては、次の点に配慮する。

ア 利用者の居宅への訪問、利用者及びその家族に面接により利用者の置かれている環境、立場の十分な理解と課題の把握に努める。

イ 利用する居宅サービスの選択に当たっては、当該地域における指定居宅サービス事業者等に関する情報を利用者またはその家族に提供する。

ウ 利用者に対して、居宅サービスの内容が特定の種類、事業者に不当に偏るような誘導または指示は行わない。

エ 居宅サービスの原案が、利用者の実情に見合ったサービスの提供となるよう、サービス等の担当者から、専門的な見地からの情報を求める。

② 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する場合には、利用者の同意を得て主治医等の意見を求める。

③ 居宅サービス計画原案について、介護保険給付の有無、利用料等の利用者のサービス選択に資する内容を利用者またはその家族に対して説明する。

ア 利用者の居宅サービス計画の原案への同意を確認した後、原案に基づく居宅サービス計画を作成し、改めて利用者の同意を確認する。

イ 利用者が同意した原案を基に作成した居宅サービス計画に変更を希望した場合、利用者の意向を確認して居宅サービス計画を再度作成する。

④ 居宅サービス計画の作成にあたって、利用者から介護支援専門員に対して複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めることや、位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由の説明を求めることが可能であること、作成した居宅サービス計画の総数のうち、訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護（以下、この号において「訪問介護等」という。）がそれぞれ位置付けられた居宅サービス計画の数が占める割合並びに事業所において作成された居宅サービス計画に位置付けられた訪問介護等ごとの回数のうち、同一の指定居宅サービス事業者又は指定地域密着型サービス事業者によって提供されたものの占める割合等につき説明を行い、理解を得るように努めるものとする。

## 2. サービス実施状況の把握、評価

① 居宅サービス計画作成後も、利用者またはその家族、さらに指定居宅サービス事業者と継続的に連絡を取り、居宅サービス計画の実施状況の把握に努めるとともに、目標に沿ったサービスが提供されるよう指定居宅サービス事業者との調整を行う。

② 居宅サービス計画が効果的なものとして提供されるよう、月一回以上利用者の居宅を訪問し、利用者と面接してモニタリングを行い記録する。又利用者の状態を定期的に評価する。

（毎月の訪問時のモニタリング及び更新・区分変更・退院時その他体調に著しい変化のあった場合などの再アセスメントを行なう）

③ 利用者がその居宅において日常生活を営むことが困難になったと判断した場合、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、利用者に介護保険施設に関する情報を提供する。

3. 居宅サービス計画の変更について 居宅サービス計画の変更の必要性を認めた場合、または居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合、利用者との合意のもとに当該居宅介護支援業務の実施方法の手順に従って実施する。

4. 給付管理について 居宅サービス計画作成後、その内容に基づき給付管理票を作成し、国民健康保険団体連合会に提出する。

## 5. 要介護認定等の協力について

① 利用者の要介護認定または要支援認定の更新申請を、申請から更新認定の通知までに要する期間を考慮して、少なくとも満了日の 30 日前までに申請を行う。及び状態の変化に伴う区分変更の申請が円滑に行われるよう必要な協力を行う。

② 利用者が希望する場合は、要介護または要支援認定の申請を利用者に代わって行う。

6. 居宅サービス計画等の情報提供について利用者が他の居宅介護支援事業者の利用を希望する等、情報提供が必要な場合には利用者の居宅サービス計画作成が円滑に引き継げるよう、利用者の申し出により、居宅サービス計画等の情報の提供に誠意を持って応じる。

7. 事故発生時の対応について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、速やかに主治医及び家族、管理者、保険者への連絡を行うと共に、救急車で病院に搬送するなど必要な措置を講じる。また事故報告書を作成し、所属事業所管理者に詳細な報告を行った後、管理者や当該事業所の他の介護支援専門員を含めて対応を検討し、迅速且つ誠実に対処する。また、賠償すべき事故である場合には、速やかに当該事業所管理者から保険会社に報告する。

8. 苦情処理の体制について 苦情対応の窓口責任者及びその連絡先は、居宅介護支援事業所の管理者として重要事項説明の際に明示する。苦情対応の窓口責任者は、苦情の申し立てまたは、相談があった場合には、迅速且つ誠実に対応する。苦情報告書を作成し、事実関係を調査し、社内関係者及び社外の地域包括支援センターや市町村など関係者に連絡して適切な対応を検討したうえで対処する。利用者が苦情の申し立てなどを行ったことを理由に何ら不利益な取り扱いをしてはならない。

## 9. 公正中立について

①居宅サービス計画の作成にあたって、利用者側から介護支援専門員に対して複数の 指定居宅サービス事業者等の紹介を求めることができることを利用者及び家族に対して説明する。

②居宅サービス計画原案に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由を介護 支援専門員に対して求めることが可能であることを利用者及び家族に説明する。 医療機関との連携に関するもの

③入院時、その入院先（医療機関）に担当介護支援専門員の氏名・連絡先を伝えるよう、利用者またはその家族に協力を求めるものとする。

④介護支援専門員は、指定居宅サービス事業者等から利用者に係る情報の提供を受けたときその他必要と認めるときは、利用者の服薬状況、口腔機能その他の利用者の 心身又は生活の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 の医師若しくは歯科医師又は薬剤師に提供するものとする。

⑤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等の意見を求めるものとする。またこの場合において、介護支援専門員は、居宅サービス計画を作成した際には、当該居宅サービス計画を主治の医師等に交付する。

10. 相談支援事業者との連携について 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に規定する特定相談 支援事業者、住民による自発的な活動によるサービスを含めた地

域における様々な取組を行う者等との連携に努める。

11. CHASE・VISIT 情報の収集・活用と PDCA サイクルの推進について CHASE・VISIT を活用した計画の作成や事業所単位での PDCA サイクルの推進、ケアの質の向上に努める。

12. 質の高いケアマネジメントの推進について 質の高いケアマネジメントの推進のため、以下の2点について、利用者に説明を行い、理解を得る。

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割合

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、同一事業者によって提供されたものの割合

13. ハラスメント対策の強化について 事業主は職員が安心して働くことができるハラスメントのない労働環境を構築する。

14. 業務継続に向けた取り組みの強化について 感染症や災害が発生した場合であっても、利用者に必要なサービスが安定的・継続的に提供される体制を構築する。

①業務継続に向けた計画（業務継続計画・BCP）を策定し、感染症や非常災害発生時には計画に従って必要な措置を講じる。

②業務継続計画を職員に周知するとともに、必要な研修や訓練を定期的実施する。

③定期的に業務継続計画の見直しを実施し、必要に応じて計画内容の変更を行う。

（利用料、その他の費用の額）

第15条 事業所は、申請支援、居宅介護サービス計画作成費については、利用者及びその家族に一切の費用を請求しない。

2. 居宅介護支援を提供した場合の利用料の額は、介護報酬の告示上の額によるものとし、当該居宅介護支援が法定代理受領サービスであるときは利用者負担はないものとする。

3. 営業範囲外からの利用者の申請があったときは、交通費については利用者の同意を得てから実費を請求する。

（通常の事業の実施地域）

第16条 事業所の事業の実施区域については、相模原市南区、中央区、緑区（旧津久井町、旧藤野町、旧相模湖町を除く地域）町田市の忠生、小山、小山ヶ丘地域とする。

（法定代理受領サービスに係る報告）

第17条 指定居宅介護支援事業者は、毎月、市(法第41条第10項の規定により同条第9項の規定による審査及び支払に関する事務を国民健康保険団体連合会に委託している場合にあっては、当該国民健康保険団体連合会)に対し、居宅サービス計画において位置付けられている指定居宅サービス等のうち法定代理受領サービス(法第41条第6項の規定により居宅介護サービス費が利用者に代わり当該指定居宅サービス事業者を支払われる場合の当該居宅介護サービス費に係る指定居宅サービスをいう。)として位置付けたものに関する情報を記載した文書を提出しなければならない。

（秘密保持）

第18条 事業所の介護支援専門員やその他の職員は、正当な理由がなくその事業上で知り得た利用者、その家族等の秘密を漏らすことのないよう、必要な措置を講ずる。

2. 職員であった者に、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、職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、職員との雇用契約の内容とする。

（開示）

第19条 事業運営の透明性確保のため、事業計画及び財務内容に関する文書を、利用者や家族、一般から求めがあった場合は開示する。

（相談・苦情）

第20条 管理者は、別に定める「利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要」に基づき利用者からの相談や苦情等があった場合、迅速に対応する。相談・苦情受付担当者1名 相談・苦情解決責任者は管理者とする。連絡先：電話（042）707-1864 FAX（042）707-1865

（虐待防止に関する事項）

第21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）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、これを担当地区の包括支援センター又は市町村に通報するものとする。

（感染症対策の強化）

第22条 事業所は、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の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1年に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の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 2 3 条 事業所は、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、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 拘束等」という）は行わない。やむを得ず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。

(その他運営に関する重要事項)

第 2 4 条 事業所の会計は他の会計と区分し、毎年 5 月 1 日から翌年の 4 月 3 0 日の会計期間とする。

2. 事業所の運営規定の概要、介護支援専門員、その他の職員の勤務体制、サービスの選択に必要な重要事項を見やすい場所に提示する。

3. 介護支援専門員は、サービス提供を利用者に強要又は、該当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。

4. 事業所には、設備、備品、職員、会計に関する諸記録の整備を行う。又、居宅介護サービス計画、サービス担当者会議、居宅介護支援の提供に関する記録整備を完結の日から 5 ヶ年保存しなければならない。

5. この規程に定める事項のほか、運営に関する事項は、合同会社フォースの諸規程を準用するものとする。

(付則)

・この運営規程は、平成 3 0 年 8 月 1 日から施行する。

平成 31 年 3 月 6 日改正

・この運営規定は、平成 3 1 年 4 月 1 日から適用する。

令和 2 年 3 月 25 日改正

・この運営規定は、令和 2 年 4 月 1 日から適用する。

令和 2 年 8 月 28 日改正

・この運営規定は、令和 2 年 9 月 1 日から適用する。

令和 3 年 3 月 25 日改正

・この運営規定は、令和 3 年 4 月 1 日から適用する。

令和 6 年 3 月 25 日改正

・この運営規定は、令和 6 年 4 月 1 日から適用する。

令和 7 年 8 月 25 日改正

・この運営規定は、令和 7 年 9 月 1 日から適用する。