

# 特定非営利活動法人ワーカーズ・コレクティブぱんじい

## 指定居宅介護支援事業所 運営規程

### (事業の目的)

第1条 特定非営利活動法人ワーカーズ・コレクティブぱんじい（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）の適切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 当事業所は、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た援助を行うものとする。
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. 事業にあたっては、関係市区町村、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、次の通りとする。

1. 名称 特定非営利活動法人ワーカーズ・コレクティブぱんじい
2. 所在地 神奈川県川崎市中原区木月3丁目5番32号ホワイトパレス202号室

### (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通りとする。

1. 管理者 介護支援専門員 1名 (常勤兼務)  
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にあたるものとする。
2. 介護支援専門員 1名以上 (常勤兼務)  
介護支援専門員は、下記の指定居宅介護支援の提供にあたる。
  - ① 在宅で生活をしている要介護者が、日常生活を営むために必要な保健医療サービスまたは福祉サービスを適切に利用できるよう、要介護者からの依頼を受けて、利用する指定居宅サービス等の種類や内容等を定めた計画（居宅サービス計画）を作成する。
  - ② 介護サービス計画に基づき指定居宅サービス等の提供が確保されるよう、サービス事業者やその他の者との連絡調整等の便宜の提供を行う。
  - ③ 要介護者が介護保険施設への入所を要する場合には、介護保険施設の紹介その他の便宜の提供を行う。

(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、次の通りとする。

1. 営業日 月曜日から土曜日までとする。  
ただし12月29日から1月3日は営業しない。
2. 営業時間 9:00から17:00までとする。

(土曜日9:00から12:00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。

(指定居宅介護支援事業の提供方法、内容及び利用料等)

第6条 居宅介護支援に係る利用料については、下表のとおりとしますが、介護保険制度から全額が給付されるため、原則として利用者自身の負担はない。

ただし、利用者の介護保険料の滞納等の事情により法定代理受領サービスでなくなった場合には、一旦費用の全額を利用者が負担することとなる。

2. 介護支援専門員は、利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接して支援する上で解決しなければならない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。

利用者による居宅サービスの選択に資するよう、当該地域における指定居宅サービス事業者等に関するサービス内容、利用料等の情報を適正に利用者又はその家族に対し提供し、居宅サービス計画及びサービス事業者に関し利用者の同意を得た上で、サービス事業者等との連絡調整その他の便宜の提供をする。

居宅サービス計画を作成すると共に、当該居宅サービス計画を利用者及びサービス事業者に交付する。

適切な保健医療サービス及び福祉サービスが総合的かつ効率的に提供された場合においても、利用者が介護保険施設への入所等を希望した場合は、介護保険施設への紹介その他便宜を提供する。

課題の分析について使用する課題分析の方法はMDS-HC方式等を用いる。

3. 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成後においても、利用者及びその家族、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行い、少なくとも1月に1回利用者の居宅を訪問し、居宅サービス計画の実施状況を把握（以下「モニタリング」）する。

モニタリングの結果についてはその都度記録する。

4. 介護支援専門員は、必要に応じサービス担当者会議を当該事業所等で開催し、担当者から意見を求めるものとする。

5. 介護支援専門員は、指定居宅介護支援の提供に当たっては、利用者の自宅または事業所の相談室において、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法 等について、理解しやすいよう説明を行うとともに、相談に応じることとする。

6. 次条の通常の事業の実施地域を越えて行う指定居宅介護支援に要した交通費は、 徴収しない。

7. ケアマネジメントの公正中立性の確保を図る観点から、以下の2点について、利用者に説明を行うとともに、介護サービス情報公表制度において公表する。
- ・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
  - ・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

(通常の事業の実施地域)

第7条 通常の事業の実施地域は、川崎市中原区、高津区明津・子母口・千年・千年新町、幸区北加瀬・鹿島田とする。

(緊急時における対応方法)

第8条 居宅介護支援員は、訪問中に利用者の病状に急変、その他の緊急事態が生じた時は、その日のうちに主治医に連絡する等の措置を講ずるとともに、管理者に報告をしなければならない。

(相談・苦情対応)

第9条 当事業所は、利用者や家族からの相談、苦情等に対する窓口を設置し、自ら提供した居宅介護支援又は居宅サービス計画に位置づけた指定居宅サービス等に関する利用者の要望、苦情等に対し、迅速に対応する。当該相談・苦情の受付日やその内容を記録し、サービスの質の向上にむけた取り組みを行う。

2. サービスに対する利用者や家族からの相談や苦情については、事業者で対応します。

事業者受付	電話	044-455-2770	管理者	笠井 清子
	FAX	044-455-2767	担当者	笠井 清子
対応時間	対応時間 9:00～17:00 (月～金・祝日を含む)			

3. 次の公的機関においても苦情申し出等ができます。

川崎市健康福祉局 長寿社会部介護保険課	所在地：川崎市川崎区宮本町1番地 電 話：044(200)2678
中原区 高齢・障害課	所在地：中原区小杉3-245 (中原区役所) 電 話：044(744)3136
高津区 高齢・障害課	所在地：高津区下作延2-8-1 (高津区役所) 電 話：044(861)3269
幸区 高齢・障害課	所在地：幸区戸手本町1-11-1 (幸区役所) 電 話：044(566)6689
神奈川県国民健康 保険団体連合会	所在地：横浜市西区楠町27-1 電 話：045(329)3447 FAX:045(329)3446 苦情専用：0570-022110

(事故発生の防止策及び事故発生時の対応方法)

第10条 当事業所は、安全かつ適切に、質の高い介護保険サービスを提供するために、サービスの安全性はもとより、職員の健康管理、事故防止に努め、事業所の保全について計画的に取り組む。

2. 利用者に対するサービス等の提供により事故が発生した場合は、まずは管理者に報告し、その日のうちに市町村、利用者の家族、介護予防にあっては地域包括支援センター等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じ対応する。
3. 前項の事故の状況及び事故に際してとった処置を記録する。
4. 利用者に賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償（あいおいニッセイ同和損保 NPO 活動総合保険）を速やかに行う。

(個人情報の保護)

第11条 利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が作成した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」を遵守し適切な取扱いに努めるものとする。

2. 事業所が得た利用者又はその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必要に応じて利用者又はその家族の同意を得るものとする。
3. 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。
4. 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、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、従業者との雇用契約の内容に含むものとする。

(ハラスメント対策に関する事項)

第12条 事業者は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指す。

利用者及び利用者家族が事業者の職員に対して行う、暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為・セクシャルハラスメント等の行為を禁止する。

(1) 事業者での対応

事業者受付	電話 044-455-2770 FAX 044-455-2767	管理者 笠井 清子 担当者 笠井 清子
対応時間	対応時間 9:00～17:00 (月～金・祝日を含む)	

(2) 公的機関における対応

神奈川県労働局雇用環境・均等部指導課	電話：045(211)7380
かわさき人権相談	電話：044(200)2359

(虐待の防止のための措置に関する事項)

第13条 事業者は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、苦情解決するための指針に基づき、次の措置を講ずるものとする。

- (1) 虐待の防止に関する担当者を選定し、委員会を設置すること。
- (2) 成年後見制度の利用を支援すること。
- (3) 事業所において、従業者に対し虐待の防止を啓発・普及するための研修を定期的実施すること。
- (4) 利用者に対する虐待の防止のための対策を検討するための委員会を年1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。

(感染症対策に関する事項)

第14条 事業者は、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、次の措置を講ずるものとする。

- (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こと。
- (2) 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指針を整備すること。
- (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防止のための研修及び訓練を定期的実施すること。

(業務継続計画の策定に関する事項)

第15条 事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対して必要な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（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ずるものとする。

- 2 事業者は、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実施するものとする。
- 3 事業者は、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。

(非常災害対策)

第16条 天災その他災害が発生した場合、従業者は利用者の避難等適切な処置を講ずる。また、管理者は、日常的に具体的な対処方法、避難経路及び協力機関との連携方法を確認し、災害時には、避難等の指揮をとる。

2. 非常災害に備え、定期的に避難訓練を行う。

(その他運営に係る留意事項)

第17条 居宅介護支援事業所は、介護支援専門員等の資質の向上を図るため、虐待防止、権利擁護、認知症ケア、介護予防等の事項に関して、研修機関が実施する研修や当該事業所内の研修への参加の機会を計画的に確保し、業務態勢を整備する。

また、研修受講後は記録を作成し、研修機関等が実施する研修を受講した場合は、復命を行うものとする。

- ① 採用時研修採用後1月以内
- ② 虐待防止に関する研修年1回
- ③ 権利擁護に関する研修年1回
- ④ 認知症ケアに関する研修年1回
- ⑤ 介護予防に関する研修年1回
- ⑥ 感染症に関する研修年1回

2. 利用者に対するサービスの提供に関する諸記録を整備し、それぞれ当該利用者の契約終了の日(当該契約終了の日において当該記録に係る事象が完結していない場合にあつては、その完結の日)から5年間保存するものとする。

利用者等の意見を把握する体制、第三者による評価の実施状況等利用者アンケート調査、意見箱等、利用者の意見等を把握する取り組みの状況取り組んでいない。

第三者による評価の実施状況実施していない。

2. この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は特定非営利活動法人ワーカーズ・コレクティブぱんじい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。

(利用者自身によるサービスの選択と同意)

第18条 利用者自身がサービスを選択することを基本に支援しサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者または家族に対して提供するものとする。

2. 指定居宅介護支援の提供の開始に際し、予め利用者に対して、複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するように求める事が出来ること、利用者は居宅サービス計画に位置付けた指定居宅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る。
3. 特定の事業者に不当に偏した情報を提供するようなことや、利用者の選択を求めることなく同一の事業主体のみによる居宅サービス計画原案を提示することはしない。
4. 居宅サービス計画等の原案に位置付けた指定居宅サービス等について、指定居宅サービス等の担当者からなる、サービス担当者会議の招集ややむをえない場合には照会等により、当該居宅サービス計画等の原案の内容について、専門的な見地からの意見を求め、利用者及び当該サービス担当者との合意を図る。

5. 末期のがんと診断された場合であって、日常生活上の障害が1ヶ月以内に出現すると主治の医師等が判断した場合、利用者又はその家族の同意を得た上で、主治の医師等の助言を得ながら、通常よりも頻回に居宅訪問（モニタリング）をさせていただき、利用者の状態やサービス変更の必要性等の把握、利用者への支援を実施する。その際に把握した利用者の心身の状態を記録し、主治の医師やケアプランに位置付けた居宅サービス事業者へ提供することで、その時々状態に即したサービス内容の調整等を行う。

附則           この規程は、平成28年11月1日から施行する。

この規程は、平成30年 2月1日から施行する。

この規程は、令和 3年 4月1日から施行する。

この規程は、令和 4年 4月1日から施行する。

この規程は、令和 5年 4月1日から施行する。

この規程は、令和 5年 9月1日から施行する。

## 重要事項説明書 (居宅介護支援)

### 1. 事業の概要

事業所名	特定非営利活動法人ワーカーズ・コレクティブぱんじい
所在地	神奈川県川崎市中原区木月3-5-32ホワイトパレス202
介護保険指定事業所番号	1475201180
電話番号	044-455-2770
FAX番号	044-455-2767
管理者	笠井 清子
サービス提供地域	川崎市中原区、幸区北加瀬・鹿島田、高津区明津・子母口・千年・千年新町

### 2. 事業所の職員体制

職 種	従事する業務	人 員
管理者	介護支援専門員の管理業務	1名
介護支援専門員	ケアプラン作成・ケア調整等	1名(常勤)以上

### 3. 営業日及び時間(事務所)

サービス種類	平 日
居宅介護支援	月～金曜、9:00～17:00
	土曜、9:00～12:00

(注) 日曜、祝日、年末年始(12/29～1/3)は休日となります。

※ ただし、緊急時の場合には電話で24時間対応します。

### 4. 利用者負担金

(1) 居宅介護支援に係る利用料については、下表のとおりとしますが、介護保険制度から全額が給付されるため、原則として利用者自身の負担はありません。

利用者の介護保険料の滞納等の事情により法定代理受領サービスである場合については、自己負担はありません、なくなった場合については、一旦費用の全額を利用者に負担していただくこととなります。

居宅介護支援	
居宅介護支援費(要介護1～2)	12,076円/月
居宅介護支援費(要介護3～5)	15,690円/月
初回加算	3,336円/月
入院時情報連携加算Ⅰ	2,780円/月
入院時情報連携加算Ⅱ	2,224円/月
退院・退所加算(1)イ	5,004円/月
退院・退所加算(1)ロ	6,672円/月

退院・退所加算(2)イ	6,672円/月
退院・退所加算(2)ロ	8,340円/月
退院・退所加算(3)	10,008円/月
緊急時等居宅カンファレンス加算	2,224円/月
ターミナルケアマネジメント加算	4,448円/月
通院時情報連携加算	556円/月

(2) 介護支援専門員が通常のサービス提供地域をこえる地域に訪問・出張する必要がある場合には、公共交通機関の実費の支払いが必要となります。

## 5. 当事業所の運営規程(別紙)

## 6. 医療機関との連携

- (1) 医療機関に入院された(入院が決まった)場合は、医療機関との連携のため、できる限り早く担当ケアマネジャーに連絡してください。
- (2) 入院先の医療機関にはたんとうケアマネジャーがいる事をお伝えください。
- (3) 退院後の自宅での生活の準備のため、お身体の状況や退院の目途などの病院からの説明内容は、担当ケアマネジャーにも教えてください。

## 7. サービス割合の説明

- (1) 当事業所ケアプランの訪問介護、通所介護、地域密着型通所解除、福祉用具の利用状況は別紙のとおりです。※別紙参照

## 8. 事故発生の防止対策及び事故発生時の対応方法

- (1) 居宅介護支援事業の提供により事故が発生した場合は、まずは管理者に報告します。その日のうちに利用者の家族、担当の介護支援専門員、市町村等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じ対応します。
- (2) 前項の事故の状況及び事故に際してとった処置について記録するものとともに、事故発生の原因を解明し、再発防止のための対策を講じます。
- (3) 損害賠償については、サービス提供にあたって利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合には、加入している保険(あいおいニッセイ同和損保 NPO 活動総合保険)の範囲内でその損害を賠償します。ただし、自らの責めに帰すべき事由によらない場合には、この限りではありません。

## 9. 緊急時の対応

サービス提供にあたり事故、体調の急変等が生じた場合は、事前の打ち合せに基づき、家族、主治医、救急機関等に連絡します。

医療機関等	主治医等の氏名 : 連絡先 :
緊急連絡先	氏名 (続柄) : 連絡先 :

## 10. 相談窓口、苦情対応

当事業所は、利用者や家族からの相談、苦情等に対する窓口を設置し、自ら提供した居宅介護支援又は居宅サービス計画に位置づけた指定居宅サービス等に関する利用者の要望、苦情等に対し、迅速に対応します。当該相談・苦情の受付日やその内容を記録し、サービスの質の向上にむけた取り組みを行います。

(1) サービスに対する利用者や家族からの相談や苦情については、事業者で対応します。

事業者受付	電話 044-455-2770 管理者 笠井 清子 FAX 044-455-2767 担当者 笠井 清子
対応時間	対応時間 9:00～17:00 (月～金・祝日を含む)

(2) 次の公的機関においても苦情申し出等ができます。

市町村介護保険窓口 川崎市健康福祉局 長寿社会部介護保険課	所在地：川崎市川崎区宮本町1番地 電話：044(200)2678
中原区 高齢・障害課	所在地：中原区小杉3-245 (中原区役所) 電話：044(744)3136
高津区 高齢・障害課	所在地：高津区下作延2-8-1 (高津区役所) 電話：044(861)3269
幸区 高齢・障害課	所在地：幸区戸手本町1-11-1 (幸区役所) 電話：044(566)6689
神奈川県国民健康 保険団体連合会	所在地：横浜市西区楠町27-1 電話：045(329)3447 FAX：045(329)3446 苦情専用：0570-022110

### 1 1. 事業者からの解約について

事業者は、職員の心身に危害が生じ、または生ずる恐れのある場合であって、その危害の発生または再発性を防止することが著しく困難である等により、利用者に対しての介護サービスを提供することが著しく困難になった場合は、介護サービスを解約することができます。この場合、事業者は、居宅介護支援事業所または保険者である市区町村と連絡を取り、利用者の心身の状況その他の状況に応じて、他の事業者等の紹介その他の必要な措置を講じます。

### 1 2. 当法人の概要

名称・法人種別	特定非営利活動法人 ワーカーズ・コレクティブぱんじい
代表者	理事長 折原 佐知子
業務概要	訪問介護サービス事業 介護予防訪問介護及び介護予防訪問サービス事業 地域密着型通所介護及び介護予防通所介護サービス事業 居宅介護支援事業 障害福祉サービス(居宅介護、重度訪問介護) 独自事業(生活支援サービス) 川崎市産前・産後家庭支援ヘルパー派遣事業

### 1 3. 虐待の防止のための措置に関する事項について

事業者は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、苦情解決するための指針に基づき、次の措置を講ずるものとします。

- (1) 虐待の防止に関する担当者を選定し、委員会を設置します。
- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 事業所において、従業者に対し虐待の防止を啓発・普及するための研修を定期的実施します。
- (4) 利用者に対する虐待の防止のための対策を検討するための委員会を年 1 回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。

### 1 4. (ハラスメント対策に関する事項)

- (1) 事業者は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。
- (2) 利用者及び利用者家族が事業者の職員に対して行う、暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為・セクシャルハラスメント等の行為を禁止します。

(3) 事業者での対応

事業者受付	電話 044-455-2770 管理者 笠井 清子 FAX 044-455-2767 担当者 笠井 清子
対応時間	対応時間 9:00～17:00 (月～金・祝日を含む)

(4) 公的機関における対応

神奈川県労働局雇用環境・均等部指導課	電話：045(211)7380
かわさき人権相談	電話：044(200)2359

15. その他の重要事項

- (1) 秘密の保持
- (2) 研修について

居宅介護支援事業所は、介護支援専門員等の資質の向上を図るため、虐待防止、権利擁護、認知症ケア、介護予防等の事項に関して、研修機関が実施する研修や当該事業所内の研修への参加の機会を計画的に確保し、業務態勢を整備します。

(3) 利用者等の意見を把握する体制、第三者による評価の実施状況等

- ①利用者アンケート調査、意見箱等、利用者の意見等を把握する取り組みの状況  
取り組んでいません
- ②第三者による評価の状況  
実施していません

年 月 日

居宅介護支援契約の締結にあたり、上記のとおり重要事項を説明し同意をえて交付しました。

居宅介護支援専門員 笠井 清子 印

居宅介護支援契約の締結にあたり、上記のとおり説明を受け同意し交付を受けました。

(利用者) 氏名

(代理人または立会人) 氏名 印