ホットライン２１居宅介護支援事業所運営規程　2025 年度版

（事業の目的）

第１条　医療法人喬成会が設置するホットライン２１居宅介護支援事業所（以下「事業所」という。）において実施する指定居宅介護支援事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために必要な人員及び管理運営に関する事項を定め、指定居宅介護支援の円滑な運営管理を図るとともに、要介護状態の利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な指定居宅介護支援の提供を確保することを目的とする。

（事業の運営の方針）

第２条　指定居宅介護支援においては、要介護状態の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。

１．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、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。
２．事業所は、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または特定の種類または特定の居宅サービス事業者に不当に変することのないよう、公正中立に行う。
３．事業所は、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、介護保険施設等と連携に努める。
４．事業所は、利用者の人権の擁護、虐待防止等のため、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。
５．事業所は、利用者または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、身体拘束を行わないことを徹底する。
６．事業所は、指定居宅介護支援を提供するに当たっては、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。

（事業所の名称及び所在地）

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　ホットライン２１居宅介護支援事業所
２．所在地　石狩市花川南７条４丁目３７６番地１

（従業者の職種、員数及び職務内容）

第４条　事業所における従業者の職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。

１．管理者　１名（介護福祉士　主任介護支援専門員）介護支援専門員と兼務
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し込みに係る調整、業務の実施状況の把握、その他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。
２．介護支援専門員５名以上（うち１名管理者と兼務、社会福祉士１名、介護福祉士３名以上）
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、本人やその家族等の意向等を基に、居宅サービス又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ともに、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。

（営業日及び営業時間）

第５条　事業所の営業時間及び営業時間は、次のとおりとする。

１．営業日　月曜日～金曜日（祝祭日及び年末年始１２月２９日～１月３日を除く。）
２．営業時間　午前９時～午後５時
３．上記の営業日、営業時間のほか、電話等により２４時間常時連絡が可能な体制とする。

（通常の事業の実施地域）

第６条　通常の実施地域は石狩市（浜益区を除く）、札幌市とする。

（苦情処理）

第７条　事業所は、指定居宅介護支援の提供に係る利用者及び家族等からの苦情に迅速かつ適切に対応するために必要な措置を講ずるものとする。

１．事業所は、提供した指定居宅介護支援に関し、介護保険法第２３条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の従業者からの質問若しくは照会に応じ、及び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。
２．事業所は、提供した指定居宅介護支援に係る利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会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。

（事故発生時の対応）

第８条　事業所は、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、必要な措置を講ずるものとする。

１．事業所は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録を行うものとする。
２．事業所は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行うものとする。

（虐待防止に関する事項）

第９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

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。

（身体拘束の適正化）

第１０条　事業所は、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、身体拘束等は行わないことを徹底する。身体拘束を行う場合には、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。

（個人情報の保護）

第１１条　事業所は、利用者又は家族等の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「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ダンス」を遵守し適切な取扱いに努めるものとする。

１．事業者が得た利用者又は家族等の個人情報については、事業所での居宅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等の同意をあらかじめ書面にて得るものとする。

（業務継続計画の策定等）

第１２条　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じるものとする。

１．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。

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。

（感染予防及びまん延防止のための措置）

第１３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できるものとする。）をおおむね６月に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防止のための研修及び訓練を定期的に実施する。

（ハラスメント対策の強化）

第１４条　事業所は、適切な居宅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関係を背景とした言動であって業務上必要且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等の必要な措置を講ずる。

１．利用者又はその家族等による事業所の従業者への身体的暴力・精神的暴力やセクシャルハラスメントがなされた場合、当該従業者ないし事業所が利用者への居宅サービスを提供することができなくなり、契約の解除等を行う場合がある。

（指定居宅介護支援の提供方法及び内容）

第１５条　指定居宅介護支援の提供方法及び内容は次のとおりとする。

１．利用者からの居宅サービス計画作成依頼等に対する相談対応は当事業所内相談室において行う。

２．課題分析の実施

① 課題分析の実施にあたっては、利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族等に面接して行うものとする。

② 課題分析の実施にあたっては、利用者の生活全般について状態を十分把握し、利用者が自立した生活を営むことができるよう支援するうえで、解決すべき課題を把握するものとする。

３．居宅サービス計画書の作成

利用者及びその家族等の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、提供されるサービスの目標及びその達成時期、サービスを利用するうえ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する。また、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を、文書の交付及び口頭により説明し、文書に利用者の署名を受けるものとする。

４．サービス担当者会議の実施

居宅サービス計画原案に位置付けた指定居宅サービス等の担当者を招集した、サービス担当者会議の開催、担当者に対する照会等により、居宅サービス計画原案の内容について、担当者から専門的見地からの意見を求めるものとする。

５．居宅サービス計画の確定

介護支援専門員は、居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス等について、保険給付の対象となるか否かを区分したうえで、その種類、内容、利用料等について利用者又はその家族等に対して説明し、文書により利用者の同意を得るものとする。

６．サービス実施状況の継続的な把握及び評価

居宅サービス計画の策定においても、利用者及びその家族等、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行うことにより、居宅サービス計画の実施状況や利用者についての解決すべき課題についての把握を行い、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等との連絡調整その他の便宜の提供を行うものとする。実施状況の把握については、要件を満たしている場合、少なくとも２月に１回利用者の居宅を訪問、利用者の居宅を訪問しない月は、同意を得てテレビ電話装置等を活用して面接を行うこととする。

７．地域ケア会議における関係者間の情報共有

地域ケア会議において、個別のケアマネジメント事例の提供の求めがあった場合には、これに協力するよう努めることとする。

（指定居宅介護支援の利用料等）

第１６条　居宅介護支援における法定代理受領以外の利用料は、厚生労働大臣が定める基準（告示上の報酬額）によるものとする。

１．法定代理受領以外の利用料の支払いを受けたときは、当該利用料の額等を記載した指定居宅介護支援提供証明書を利用者に対して交付するものとする。

２．次条に定める通常の事業の実施地域を越えて行う事業に要する交通費は、その実費を徴収する。なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額とする。

①事業所から片道１０キロメートル未満　　２００円

②事業所から片道１０キロメートル以上　　３００円

３．前２項の利用料等の支払いを受けたときは、利用者又はその家族等に対し、利用料とその他の利用料（個別の費用ごとに区分したもの）について記載した領収書を交付する。

４．記録の複写費用など徴収する場合がある。

５．指定居宅介護支援の提供の開始に際しては、あらかじめ、利用者又はその家族等に対し、当該サービスの内容及び費用に関し事前に文書で説明したうえで、その内容及び支払いに同意する旨の文書に署名を受けるものとする。

（その他運営に関する重要事項）

第１７条　事業所は、居宅介護支援の質の評価を行い、常にその改善を図ることとし、業務の執務体制についても検証、整備する。

１．事業所は、従業者の質的向上を図るために研修の機会を次のとおり設けるものとする。

①採用時研修　　採用後３カ月以内（月１回は必ず行う）

②継続研修　　年１２回以上

２．従業者は業務上知り得た利用者又はその家族等の秘密を保持する。

３．事業所は、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、従業者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、従業者との雇用契約の内容とする。

４．事業所は、指定居宅介護支援に関する諸記録を整備し、そのサービスを提供した日から最低５年間は保管するものとする。

５．この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項は医療法人　喬成会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

この規程は、令和６年４月１日から施行する。

この規程は、令和６年６月１０日から改訂する。

この規程は、令和６年９月１日から改訂する。

この規程は、令和７年３月１日から改訂する。

この規程は、令和７年４月１日から改訂する。

以上