

医療法人社団協友会

ハートケア左近山指定居宅介護支援事業所 運営規程

（事業の目的）

第1条 医療法人社団協友会が開設する医療法人社団協友会ハートケア左近山指定居宅介護支援事業所（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（以下「利用者」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。また、当該事業所を居宅サービスに位置付けた理由を求めることが可能とする。

3 事業の実施にあたっては、地域との結びつきを重視し、市町村、地域包括支援センター、老人介護支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、指定介護予防支援事業者、指定居宅サービス等事業者、介護保険施設、指定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り組みを行う者等と密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努める。

（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 医療法人社団協友会ハートケア左近山指定居宅介護支援事業所
- 2 所在地 横浜市旭区市沢町 971-1

（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員の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

- 1 管理者 1名（常勤）

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事業にあたる。

- 2 介護支援専門員 2名以上（常勤兼務1名・常勤専従1名）

介護支援専門員は、第6条の内容に基づいて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とおりとする。

- 1 営業日 : 月曜日から土曜日までとする。

ただし、祝祭日及び年末年始（12月31日から1月3日）を除く。

- 2 営業時間 : 午前9時から午後5時までとする。
- 3 前項のほか、電話等による連絡は24時間可能とする。

(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 指定居宅介護支援の提供方法は次のとおりとする。

- 1 課題の分析について使用する課題分析の方法は事業所独自のアセスメント書式を用いる。
- 2 指定居宅介護支援の提供に当たっては、利用者の自宅又は事業所の相談室において、利用者及びその家族に対し、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。
- 3 指定居宅介護支援の内容は次のとおりとする。
 - 一 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の内容、利用料等の情報を利用者及びその家族に提供する。
 - 二 利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接し、課題分析により利用者が自立した日常生活を営むことができるように支援する上で解決すべき課題を把握する。
 - 三 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その達成時期、サービスの種類、内容及び利用料並びにサービス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の原案を作成する。
 - 四 サービス担当者会議の開催により、利用者の状況等に関する情報を担当者と共有するとともに、当該居宅サービス計画の原案の内容について、担当者から専門的な見地からの意見を求める。
 - 五 居宅サービス計画の原案の内容について利用者及びその家族に対し説明し、文書により利用者の同意を得て、居宅サービス計画とする。
 - 六 当該居宅サービス計画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行う。
 - 七 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。
 - 八 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等への入所等を希望した場合は、介護保険施設等への紹介その他の便宜の提供を行う。又、介護保険施設等から退所等を行う場合には居宅への移行がスムーズに行われるよう連絡調整を行う。
 - 九 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」という）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 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。ただし、当該指定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。
- 5 第7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事業等に要した交通費は、通常の事業の実施地域を越えた所から公共交通機関を利用した実費を徴収する。

なお、自動車を利用した場合の交通費は次の額を徴収する。

通常の事業の実施地域を越えた所から、往復分1キロメートルあたり20円（税込）
- 6 前項の費用の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書で説明をした上で、支払に同意する旨の文書に署名（記名押印）を受ける。

(通常の事業の実施地域)

第7条 通常の事業の実施地域は、次の通りとする。

横浜市旭区

中尾1丁目・2丁目、二俣川1丁目・2丁目、さちが丘、柏町、万騎が原、中沢1丁目、本村町、四季美台、鶴ヶ峰本町1丁目、鶴ヶ峰1丁目・2丁目、本宿町、南本宿町、大池町、桐が作、西川島町、三反田町、小高町、市沢町、左近山

横浜市保土ヶ谷区

今井町、境木町、法泉1丁目・2丁目・3丁目、新桜ヶ丘1丁目・2丁目、藤塚町、霞台、初音ヶ丘、岩崎町、月見台、桜ヶ丘1丁目・2丁目、花見台、神戸町、明神台、仏向町、坂本町、川島町、星川1丁目・2丁目・3丁目、境木本町

(緊急時等における対応方法)

第8条 介護支援専門員等は居宅介護支援を実施中に、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家族、主治医に連絡する等の措置を講ずるとともに、管理者に報告し、記録する。

(相談・苦情・ハラスメント対応)

第9条 当事業所は、利用者からの相談、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やそのご家族等からの要望、苦情、ハラスメント等に対し、迅速に対応し記録する。

2 利用者からの苦情に関して市区町村、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、居宅サービス計画に位置付けた介護保険法第41条第1項に規定する指定居宅 サービスに対する苦情の申し立てに関しても、利用者に必要な援助を行う。

(事故発生時の対応)

第10条 当事業所は、利用者に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。

2 当事業所は、前項の事故及びその事故に際してとった処置について記録する。

3 当事業所は、利用者に賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を適正に行う。

(虐待の防止)

第11条 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次に掲げる措置を講じる。

1 事業所における虐待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 事業所における虐待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、虐待の防止のための研修を定期的実施すること。

4 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

(その他運営についての留意事項)

第12条 事業所は、従業者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、又、業務体制を整備する。

- 1 採用時研修 採用後1か月以内
- 2 継続研修 年1回以上
- 3 この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項は運営方針に則り、医療法人社団協友会並びに介護老人保健施設ハートケア左近山の事務部の長、事業所の管理者との協議に基づいて別途定める。
- 4 事業所におけるハラスメント対策のための方針の明確化など、必要な措置を講ずる。

(事業継続計画)

第13条 業務継続計画(BCP)の策定等にあって、感染症や災害が発生した場合でも、利用者が継続して指定居宅介護支援の提供を受けられるよう、業務継続計画を策定するとともに、その計画に従い必要な研修及び訓練を実施するものとする。

(衛生管理)

第14条 感染症の予防及びまん延防止に努め、感染防止に関する会議等においてその対策を協議し、対応指針等を作成し掲示を行う。また、研修会や訓練を実施し、感染対策の資質向上に努める。

(守秘義務及び個人情報の保護)

第15条 施設職員に対して、施設職員である期間および施設職員でなくなった後においても、正当な理由が無く、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう、指導教育を適時行うほか、施設職員等が本規定に反した場合は、違約金を求めるものとする。

- 2 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ダンス」を遵守し適切な取扱いに努めるものとする。

附則

この規程は平成28年4月1日から施行する。

平成30年8月1日 一部改訂

令和3年4月1日 一部改訂

令和3年8月1日 一部改訂

令和4年1月1日 一部改訂

令和5年4月1日 一部改訂

令和7年4月1日 一部改訂

重要事項説明書

1 当法人の概要

法人名	医療法人社団 協友会
法人代表名	平岡 邦彦
法人住所・電話番号	〒342-0056 埼玉県吉川市平沼 111 番地 Tel 048-982-8311
法人事業概要 (事業所数)	神奈川県内の事業所 病院(2)、老健(5)、居宅介護支援事業所(4)、訪問看護(3)

2 当事業所の概要

事業所名	医療法人社団協友会 ハートケア左近山 指定居宅介護支援事業所
所在地	〒241-0014 横浜市旭区市沢町 971-1 TEL 045-355-5033 FAX 045-355-5034
事業者指定番号	第 1473202925 号
管理者	河部 弘江
サービス提供地域	横浜市旭区、市沢町 左近山 中尾 1・2 丁目 二俣川 1・2 丁目 さちが丘 柏町 万騎が原 中沢 1 丁目 本村町 四季美台 鶴ヶ峰本町 1 丁目 鶴ヶ峰 1・2 丁目 本宿町 南本宿町 大池町 桐が作 西川島町 三反田町 小高町 保土ヶ谷区、今井町 境木町 境木本町 法泉 1・2・3 丁目 新桜ヶ丘 1・2 丁目 藤塚町 初音ヶ丘 岩崎町 霞台 月見台 桜ヶ丘 1・2 丁目 花見台 神戸町 星川 1・2・3 丁目 明神台 仏向町 坂本町 川島町

- ・併設の事業所 医療法人社団協友会 介護老人保健施設ハートケア左近山
医療法人社団協友会 介護老人保健施設ハートケア左近山 短期入所療養介護
医療法人社団協友会介護老人保健施設ハートケア左近山通所リハビリテーション
医療法人社団協友会介護老人保健施設ハートケア左近山訪問リハビリテーション

3 事業所の職員体制等

職名	常勤	非常勤	兼務別	合計	業務内容
管理者	1名		あり	1名	・従業者の業務管理 従業者に法令遵守させる為、必要な指揮命令を行う (介護支援専門員を兼務)
介護支援専門員	1名		なし	1名	サービス計画の立案、管理
合計	2名			2名	

担当者が不在の場合は折り返しもしくは後日連絡させていただきます。

ただし、緊急または、対応者が必要と認めた場合はこの限りではありません。

4 サービス提供時間

営業日および営業時間	月～土曜日 9:00～17:00
休日	日曜日、祝祭日、年末年始(12/31～1/3)
24時間連絡体制	夜間17:30～翌9:00及び休日は携帯電話対応

施設職員の対応で電話などにより、24時間連絡可能です。

但し、時間外や休日などの場合は訪問などの対応を行うことができません。

管理者携帯 090-6039-6080

5 利用者負担金

- (1) 居宅介護支援および、ケアマネジメントについては法定代理サービスである場合、利用者の負担はありません。
- (2) 事業者の担当地域をこえる地域に訪問・出張する必要がある場合には、担当地域を超えた所から往復分1キロメートルあたり20円(税込み)の支払いが必要となります。また、通常の事業の実施地域を超えたところから公共交通機関を利用した実費を徴収する。交通費の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書で説明をした上で支払いに同意する旨の文書に署名(記名押印)を受けることとします。

6 ハートケア左近山指定居宅介護支援事業所のサービス方針

(1) ご利用者様の尊厳と、権利を守り、住み慣れた地域社会、家庭において快適に充実した自立生活を支援できるように居宅サービス計画を作成し、サービス提供事業者と連絡調整その他の便宜を図ります。また、事業の実施にあたっては、関係市町村、地域の保健、医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、法令を遵守し、公正中立に総合的なサービスの提供に努めるものとします。

- (2) 職員は資質向上の為に定期的に研修、講習の参加機会を確保し実施記録を作成し自己研鑽に努めることとします。採用時研修 採用後1か月以内 継続研修 年1回以上
職場におけるハラスメント対策の為の方針の明確化などの必要な措置を講ずる。

7. サービスの内容

- (1) 事業者(居宅介護事業者)は、利用者が自宅において日常生活を営むために必要なサービスを適切に利用できるよう、利用者の心身の状況等を勘案して、利用するサービスの種類及び内容、担当する者等を定めた居宅介護サービス計画を作成するとともに、当該計画に基づいてサービス計画が確保されるよう事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行います。

- (2) 居宅介護支援に当たっては、利用者の心身の状況、置かれている環境等に応じて、利用者の選択に基づき、適切なサービスが多様な事業者から総合的かつ効率的の提供されるよう努力いたします。尚、居宅サービス計画に位置付けるサービス事業所の決定にあたっては、複数の事業所の紹介を求めることが可能です。また、当該事業所を居宅サービス計画に位置付けた理由を求めることも可能です。

また、前6か月間に当該指定居宅介護支援事業所において作成された居宅サービス計画の総数のうちに訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護（以下訪問介護などという）がそれぞれ位置づけられた居宅サービス計画の数が占める割合、前6か月間に当該居宅介護支援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に同一の指定居宅サービス事業者また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が占める割合などにつき説明し、理解を得ます。

サービスに位置付けられた割合 令和6年度 後期集計

訪問介護	23.13 件/58.1 件	39.81%
通所介護 （地域密着型通所介護含む）	22.00 件/58.1 件	38.24%
福祉用具貸与	47.00 件/58.1 件	80.89%

同一事業者の割合（上位3位）

訪問介護	ニチイケアセンター 見立橋 17.99%	愛コープ 13.67%	ナース&ヘルパー れいんぼう 12.95%
通所介護 （地域密着型通所 介護含む）	今井地域ケアプラザ 1.13%	デイサービス蒼の木 0.90%	その他 同率 0.45%
福祉用具貸与	（株）メディケアー 23.9%	（株）ヤマシタ 20.37%	（株）フロンティア 11.07%

前期（3月1日から8月末日）、後期（9月1日から2月末日）

- (3) 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など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または歯科医師（以下「主治の医師」という）の意見を求めます。その場合において、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書を主治の医師に交付します。

8.市町村への届け出

この居宅介護支援のサービスを受ける際には、その旨を市区町村に届け出て、被保険者証に記載する必要があります。

具体的な手続きについては、介護支援専門員にご相談ください。

9.入院時における医療機関との連携について(お願い)

万が一、利用者が医療機関へ入院となった場合は、速やかに入院後の調整を図る為、入院先の医療機関へ担当介護支援専門員の氏名や連絡先をお伝えくださいますようお願いいたします。また、担当介護支援専門員へもご連絡ください。

10.緊急時の対応

サービス提供にあたり事故、病状の急変やその他緊急事態が生じたときは速やかに家族、主治医に連絡するなどの措置を講じ、賠償すべき事故が発生した場合は速やかに行う。また、営業時間外でも施設職員が直ちに管理者や介護支援専門員に連絡を取り、速やかに対応し、記録に残します。

連絡先 施設（電話）045-355-5033 介護支援専門員（携帯電話）

11.衛生管理等

従業員の清潔の保持と健康状態について必要な管理を行うとともに事業所の設備及び備品について、衛生的な管理に努めるものとします。

12.災害時の対応について

当事業所は災害が発生した場合でも、利用者が継続して指定居宅介護支援の提供を受けられるよう、業務継続計画（BCP）を策定するとともに、その計画に従い必要な措置を講じ、定期的に研修や訓練を実施していきます。

横浜市健康福祉局の災害時の対応状況に準じて生活拠点となっている自治会と連携・連絡を取っていきます。

また、必要に応じて（安否確認など）個人情報を提供する場合があります。

13.感染症の予防及び、まん延防止の為の措置

感染症の予防及び、まん延防止などに関する取り組みの為の担当者を置き、委員会の開催（1年に1回以上）、指針の整備、研修の実施、訓練（シュミレーション）を実施する。

ご利用者様及び利用中のサービス事業所にて感染症が発生した場合、速やかに状況を把握し、医師や保健所に相談して指示を仰ぎます。

また、各サービス事業所と連絡・連携し感染拡大の防止に努めます。

14.虐待の防止

事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次に掲げる措置を講じます

- (1) 事業所における虐待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ります
 - (2) 事業所における虐待の防止のための指針を整備します
 - (3) 事業所において、従業員に対し、虐待の防止のための研修を定期的の実施します
 - (4) (3)に掲げる措置を適切に実施するための担当者を設置します
- これらの情報は記録し、終了から5年間保存します。

※この規定に定めるほか、運営に関する重要事項は医療法人社団協友会理事長及び老人保健施設ハートケア左近山事務長、事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

15.守秘義務及び個人情報の保護

- (1) 施設職員に対して、施設職員である期間および施設職員でなくなった後においても、正当な理由が無く、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう指導教育を適時行うほか、施設職員等が本規定に反した場合は、違約金を求めるものとします
- (2) 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ダンス」を遵守し適切な取扱いに努めるものとします

16. 相談窓口、苦情対応

ご利用者様が選択された適切なサービス提供に対してご不満や苦情を申し出ることができま
す。

当事業所は作成したケアプランに関する苦情の他に、個別サービスに関する苦情が当事者間で解
決できない場合について以下の窓口を設置し、解決に向けた調整を図っていきます。

また苦情相談内容は、記録を残しサービスの質向上を図っていきます。

○ サービスに関する相談や苦情については、次の窓口にご連絡願います。

お客様相談窓口	電話番号	045-355-5033
	FAX 番号	045-355-5034
	管理者	河部 弘江（介護支援専門員）
	対応時間	9:00～17:00

○ 公的機関においても、次の機関において苦情申出等ができます。

介護保険に関する横浜市の苦情・相談窓口一覧

市区	担当課	電話番号
横浜市	はまふくコール（苦情相談コールセンター）	045-263-8084
保土ヶ谷区	高齢・障害支援課	045-334-6394
旭区	高齢・障害支援課	045-954-6061

国保連合会の苦情・相談口

神奈川県国民健康保険団体連合会・介護保険課介護苦情相談係
〒220-0003 横浜市西区楠町 27-1
TEL045-329-3447
受付時間/午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分（土曜、日曜、祭日、年末年始を除く）

居宅介護支援の申し込みからサービス提供までの流れ

相談受付

電話または直接の来所にて申し込み後、契約していただきます。



市町村へ届け出

「居宅サービス計画作成依頼（変更）届出書」を市町村に提出します。



課題分析・居宅サービス計画の原案作成

介護支援専門員が自宅を訪問し、利用者本人や家族と面接して、抱えている問題や解決すべき課題を踏まえて居宅サービス計画の原案を作成します。



サービス担当者会議の開催・居宅サービス計画の決定

計画に基づきサービスの利用ができるようにサービス担当者と連絡調整をします。
また、サービス開始にあたり、本人・家族・サービス担当者と意見交換した後、計画を決定します。
（サービス担当者会議は利用者と家族の同意を得たうえでテレビ電話装置その他の情報通信機器を活用して行うことも可能）



サービスの利用開始

居宅サービス計画に沿ってサービス利用表（利用者用）とサービス提供表（事業者用）を作成しサービス開始となります。



サービス開始後の流れ

毎月ご自宅に訪問し、サービスの実施状況の把握を行い、居宅サービス計画の見直しをします。
必要に応じて本人・家族・サービス担当者同席のもと「サービス担当者会議」を開催します。
毎月、給付管理票の作成を行い、国保連合会に提出します。