

# ライフホームケアプランセンター千代田

## 指定居宅介護支援事業所 運営規程

(事業の目的)

第1条 株式会社ファストヘルスケア (以下「運営法人」という) が開設するライフホームケアプランセンター千代田 (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 事業の実施にあたっては、地域との結びつきを重視し、区市町村、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。

- 一 名称 ライフホームケアプランセンター千代田
- 二 所在地 千代田区内神田2丁目15番15号竹橋ビル401

(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。

- 一 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にあたる。
- 二 介護支援専門員 1名以上  
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。

- 一 営業日 : 月曜日から金曜日までとし、原則祝日は休みとする。  
12月29日から1月3日まで休み。
- 二 営業時間 : 午前9時から午後6時までとする。

(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。

- 一 課題の分析について使用する課題分析の方法はインターライ方式を用いる。
- 二 指定居宅介護支援の提供にあたっては、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。

利用料金は別紙利用料金を参照する。

2 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 指定居宅介護支援の提供に当たっては、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。)を行ってはならない。
- 三 指定居宅介護支援の提供に当たって身体的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(以下「身体的拘束等の態様等」という。)を記録しなければならない。
- 四 指定居宅介護支援の提供に当たって身体的拘束等を行う場合には、事前に、当該利用者又はその家族に、身体的拘束等の態様等を説明しなければならない。ただし、やむを得ない事情により事前に当該説明をすることが困難な場合は、この限りでない。
- 五 前号ただし書の規定により事前に説明を行わなかった場合には、当該身体的拘束等を行った後速やかに、当該利用者又はその家族に、身体的拘束等の態様等を説明しなければならない。
- 六 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。
- 七 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。
- 八 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。
- 九 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。
- 十 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。
- 十一 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。
- 十二 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。
- 十三 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。

2 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。

3 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に要した交通費は、徴収しない。

(通常の事業の実施地域)

第7条 通常の事業の実施地域は、千代田区、中央区、港区、江東区、文京区、台東区、新宿区、渋谷区、豊島区、中野区、大田区とする。

(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、管理者に報告する。

(相談・苦情対応)

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の要望、苦情等に対し、迅速に対応する。

(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。

- 一 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。
- 二 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。
- 三 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。
- 四 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。

- 一 採用時研修 採用後3か月以内
- 二 継続研修 年1回

2 従業者は業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を漏らしてはならない。

3 従業者であった者に業務上知り得た利用者及び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 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法人と事業所の管理者との協議に基づいて別途定める。

附則

この規程は令和7年11月1日から施行する。

# 居宅介護重要事項説明書

居宅介護契約の締結に当たっては「居宅介護重要事項説明書」の内容について十分確認され、かつ同意の上で行っていただくようお願いいたします。

なお、ご利用者の心身の状況により、ご判断に支障がある場合は、ご家族または成年後見人の立会いのうえで契約をお願いいたします。

## 1. 事業所の概要

法人名	株式会社ファストヘルスケア
指定事業者番号	1370101857
所在地	〒101-0047 東京都千代田区内神田2-15-15竹橋ビル401
事業所名	ライフホームケアプランセンター千代田
併設サービス	訪問看護
連絡先・相談窓口	03-6260-7860
管理者名	平川 文子
事業営業日・営業時間	月曜日～金曜日の9時～18時（原則土日祝日は休み） 12月29日～1月3日は休業 営業時間外の連絡は要相談
サービス提供実施地域	千代田区 中央区 港区 江東区 文京区 台東区 新宿区 渋谷区 豊島区 中野区 大田区
事業の目的・運営方針	介護保険による居宅介護事業
当センターの職員体制	管理者（兼務） 1名 主任介護支援専門員 1名以上 介護支援専門員 1名以上 事務員 1名以上

## 3. 運営方針

- (1) 当センターは、ご利用者が要介護状態になられた場合でも、できる限りご自宅でその方の能力に応じた自立した日常生活を送れるよう支援いたします。
- (2) 当センターでは、ご利用者様の意思と人格を尊重し、様々な事業者の中から最適な保健医療サービスや福祉サービスを、公平な立場で調整し、総合的かつ効率的に提供できるようにいたします。

- (3) 事業の実施にあたっては、地域との結びつきを重視し、区市町村、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ます。

#### 4. サービスのご利用方法

##### (1) サービス利用の流れ

お申込を頂いた後、当センターの介護支援専門員がお伺いしご居宅介護支援サービスの内容の説明を行い、当センターとご利用者でご契約を結びます。契約締結後、居宅介護支援サービスの提供を行います。

※サービスの流れ

ご相談・お問い合わせ→初回訪問→アセスメント→居宅サービス計画原案の作成→サービス担当者会議の開催→居宅サービス計画の同意・交付→サービス利用開始→モニタリング→給付管理

##### (2) 契約期間について

##### (3) サービス・契約の終了

- ①ご利用者のご都合でサービスを終了する場合は原則として、1か月前までにご連絡ください。尚、緊急やむを得ない事情がある場合はご相談ください。
- ②人員不足等やむを得ない事情により、ご利用者への居宅介護サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了1か月前までに事業所より文書等でお知らせするとともに、地域の他の居宅介護支援事業者をご紹介します。
- ③自動終了となる場合

以下の場合、自動的にサービスは終了となりますのでご了承ください。

- (ア) 利用者様が介護保険施設、認知症対応型共同生活介護、特定入居者生活介護に入所及び、小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能居宅介護を利用した場合。また、利用者様の要介護認定区分が、非該当(自立)または要支援1・2と認定された場合。ただし、この場合は地域包括支援センターにご利用者の情報を提供する等の対応をさせていただきます。
- (イ) ご利用者の都合により60日以上長期間サービス利用が無かった場合
- (ウ) ご利用者がお亡くなりになった場合
- (オ) その他

事業所は、正当な理由がなく、居宅介護サービスの提供を拒否することはありません。ただし、以下の場合、居宅介護サービスを中止させていただくとともに、ただちに当該市区町村に状況報告をいたします。

- i) 介護給付等対象サービスの利用に関する指示に従わない等により、要介護状態等の悪化をもたらす場合
- ii) 偽りその他の不正行為によって保険給付を受け、または受けようとした場合
- iii) 下記のような行為があり、ハラスメントに該当するとみなされる場合

- a) 暴力又は乱暴な言動、無理な要求  
・物を投げつける

- ・怒鳴る、奇声、大声を発する
- ・対象範囲外のサービスの強要
- b)精神的な嫌がらせ
  - ・悪口、陰口、侮辱的な言動
  - ・無視
  - ・必要以上に監視する、行動を制限する
  - ・誹謗中傷
  - ・脅迫、恐喝、デマを流す
- c)身体的な嫌がらせ
  - ・突き飛ばす、押す
  - ・髪を引っ張る
  - ・唾を吐きかける
  - ・故意にぶつかる
- d)プライバシーの侵害
  - ・同意なく写真や動画を撮影する
  - ・私的な情報を許可なく他人に漏らす
- e)セクシュアルハラスメント
  - ・介護従事者の体を触る、手を握る
  - ・腕を引っ張り抱きしめる
  - ・ヌード写真を見せる
  - ・性的な話し卑猥な言動をするなど
- f)差別的な言動
  - ・人種、性別、年齢、障がい、病歴などに基づいた差別的な発言や態度
- g)業務妨害
  - ・正当な理由なく業務遂行を妨げる行為
  - ・虚偽のクレームを繰り返す
- h)その他
  - ・介護従事者の自宅の住所や電話番号を聞く
  - ・ストーカー行為 など

## 5. サービスの利用料金

### (1) 利用料

- ①利用料金については別紙1を参照
- ②保険料の滞納等により、保険金給付が直接事業者を支払われない場合、別紙に記載されている利用料金をいただき、当センターからサービス提供証明書を発行いたします。このサービス提供証明書を後日担当の区の担当窓口へ提出することにより、払い戻しが受けられます。

### (2) 交通費

- ①サービス提供実施地域にお住まいのご利用者のご自宅等に介護支援専門員が訪問させて頂く時の交通費はかかりません。
- ②サービス提供実施地域外への訪問をご希望される場合は、別途実費（公共交通機関利用時の運賃相当額）をいただくことがございます。事前にご説明し、ご同意をいただいた上で訪問いたします。
- ③ご利用者のご要望により、タクシー等の特別な交通手段を利用する必要がある場合は、その実費をご負担いただくことがございます。事前にご説明し、ご同意をいただいた上で

手配いたします。

(3) 解約料

ご利用者は、いつでも契約を解約することができます。これに伴う解約料の発生はございません。ただし、契約後、居宅サービス計画の作成段階途中でご利用者のご都合により解約をした場合は、別紙1の料金を頂きます。

## 6. 個人情報の保護

(1) 利用の目的

- ①居宅サービス計画（ケアプラン）の作成・実施に必要な連絡、調整、情報共有
- ②介護報酬の請求など、介護保険制度に基づく事務手続き
- ③事業所の運営管理やサービス向上のための各種活動

(2) 情報の保護および利用の制限

事業所は、業務上知り得たご利用者およびご家族等の個人情報を正当な理由なく第三者に漏らすことはございません。

(3) 個人情報の利用目的の変更

次に記載される事項に該当する場合は、必要とされる情報を提供するとともに、利用目的の変更についてご連絡いたします。

- ①法令に基づく場合。
- ②人の生命、身体または財産の保護のために必要であって、事前に同意を得ることが困難である時。
- ③国の機関もしくは地方公共団体、またはその委託を受けた者が、法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要があるあり、ご利用者の同意を得ることにより、当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

(4) 守秘義務の継続

この守秘義務は、ご利用者と事業者のご契約が終了した後も守られます。

## 7. ICT（情報通信技術）の活用について

(1) 利用目的

居宅介護支援サービスの提供にあたり、利用者の利便性向上および感染症対策等を目的として、ご利用者の同意を得たうえでICT（情報通信技術）を活用することといたします。

(2) ICT（情報通信技術）の活用についての詳細

- ①連絡・相談を、電話やファクシミリに加え、ご利用者または当センターが保有するICT機器（スマートフォン、タブレット等）と、双方の合意の上で決定したビデオ通話ツールを用いて行います。事前に日時を調整し、利用者またはご家族と当センターの担当者が接続して行います。
- ②ご利用者の同意を得たうえで居宅サービス計画実施にともなうモニタリング、サービス担当者会議、アセスメント等においてオンラインで行います。
- ③オンラインによるモニタリングは、対面によるモニタリングと組み合わせて実施する

ものとし、居宅介護支援の運営基準（少なくとも2か月に1回以上は利用者の居宅を訪問すること）を遵守します。

- ④オンラインを通じて取得した利用者に関する情報（映像、音声等）は、居宅介護支援の目的以外には利用せず、法令に基づき適切に取り扱います。当センターは、通信環境のセキュリティ確保に最大限配慮し、個人情報の漏洩や不正利用の防止に努めます。

(3) 同意の撤回について

利用者は、本同意書の内容について、いつでも書面または口頭で当事業所に申し出ることにより、同意を撤回することができます。同意を撤回した場合、当事業所は対面によるモニタリングに切り替えて対応します。

## 8. サービス利用にあたっての確認事項

(1) 複数の事業所の紹介

利用者様は介護支援専門員にサービスの選択にあたっては、複数の事業所の紹介を求めるところを可能とし、且つ当該事業所を居宅サービス計画に位置づけた理由を求められます。

(2) 入院時の情報提供

ご利用者が病院・診療所へ入院にあたって、担当の介護支援専門員の氏名及び連絡先を入院先へ情報伝達します。

(3) 看取り期におけるサービス利用前の相談・調整などの評価

利用者様の退院時等にケアマネジメント業務を行ったものの、ご利用者の死亡によりサービス利用に至らなかった場合に、モニタリングやサービス担当者会議における検討等必要なケアマネジメント業務や給付管理のための準備が行われ、介護保険サービスが提供されたものと同等に取り扱うことが適当と認められるケースについて、居宅介護支援の基本報酬の算定を行います。

(4) ケアマネジメントの公正中立性

当センターでは、6ヶ月ごとにご利用者の居宅サービス計画書に訪問介護、通所介護、福祉用具貸与、地域密着型通所介護がどのくらいの割合で組み込まれているか、また、それらのサービスが同じ事業者から提供されている割合を定期的に確認します。これは特定の一つの事業者にサービスが集中しすぎないようにし、ご利用者にとって適切なサービスが公平に提供されているか確認するためです。

(5) その他末期の悪性腫瘍の場合にあっては、主治医等の助言を得つつ、ご利用者の状態やサービス変更の必要性等の把握を行い、柔軟な支援を行います。

## 9. サービスに関する苦情の受付について

(1) 当センターの苦情の受付について

法人窓口	澤田 陽美
電話	03-5497-8990
事業所窓口	平川 文子
電話	03-6260-7860

- (2) 区の苦情の受付について  
千代田区高齢介護課介護事業指定係  
電話番号：03-5211-4336

東京都国民健康保険団体連合会 介護相談窓口  
電話番号：03-6238-0177

## 9. 事故発生時・緊急時の対応

当センターの介護支援専門員が訪問時に、ご利用者の容態変化・事故の発生等、緊急事態が生じた場合は、迅速に区市町村、主治医、救急機関等、家族等へ連絡し、必要な措置を講じます。また、サービスの提供に伴って当所の責めに帰すべき事由により賠償すべき事故が生じた場合には、賠償いたします。

※主治医・緊急連絡先に変更がある場合は連絡ください。

### (1)主治医の連絡先

医療機関： \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ 科) TEL: \_\_\_\_\_

主治医： \_\_\_\_\_

### (2)緊急連絡先

氏名 \_\_\_\_\_ (続柄： \_\_\_\_\_)

連絡先： \_\_\_\_\_

## 10. 虐待防止に関すること

### (1) 虐待防止に関する措置

- ①ご利用者の尊厳の保持や人格の尊重、人権の尊重の観点から、虐待の発生やその再発を防止するための委員会の開催、指針の整備、研修の実施等の担当者を定め取り組みます。
- ②事業者は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等利用者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われるご利用者を発見した場合は、速やかにご利用者が住所を有する市町村に連絡を取り、必要な処置を講じます。

**1 1 . 感染症の予防及びまん延防止のための措置**

感染症の発生や拡大を防止するための委員会の開催、指針の整備、研修等の担当者を定め取り組みます。

**1 2 . 業務継続計画の作成**

感染症や災害発生時においても、業務を継続、または早期に業務再開するための計画を策定し、必要な研修及び訓練等の実施に取り組みます。