

# 医療法人社団 のぞみ会 指定居宅介護支援事業所 のぞみ会居宅介護支援事業所 運営規程

(事業の目的)

## 第1条

この規定は、医療法人社団のぞみ会（以下「事業者」という）が開設する、のぞみ会居宅介護支援事業所（以下「事業所」という）が行う居宅介護支援（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規定）を定め、要介護状態となった場合においても、利用者の意思及び人格を尊重した上で、可能な限り、その居宅において、その有する能力に応じた自立した生活を営むことができるように生活全般にわたる相談援助することを目的とする。

(運営の方針)

## 第2条

1. 事業所は、利用者が要介護状態となった場合においても、可能な限り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配慮して援助に努める。
2. 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や事業者の連携を得て、総合的かつ効果的な介護サービス計画に基づいて介護サービスが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サービス等が特定の種類または特定の事業者に不当に偏することのないよう、公正中立に行う。
4. 事業の運営に当たっては、市町村、地域包括支援センター、在宅介護支援センター、他の居宅介護支援事業者、指定介護予防支援事業者、関係医療機関、介護保険施設、指定特定相談支援事業者等との連携に努める。また地域包括支援センターより支援困難な事例や中重度者事例の紹介を受けた場合においても十分な連携を図るよう努める。
5. サービスの提供に当たっては、要介護者等の要介護状態の軽減、若しくは悪化の防止に努め、主治の医師等及び医療サービスとの連携に十分配慮して行う。要介護状態が改善し、要介護認定が要支援認定となった場合、居宅介護支援事業者は地域包括支援センターに必要な情報提供を行うなどの措置を講ずる。
6. 指定居宅介護支援を行うに当たって、介護保険等関連情報等を活用し、事業所単位でPDCAサイクルを構成・推進することにより提供するサービスの質の向上に努める。
7. 利用者の要介護認定等に係る申請に対して、利用者の意思をふまえ、必要な協力を行う。また、要介護認定等の申請が行われているか否かを確認し、その支援も行う。
8. 地域包括支援センターから紹介のあった困難事例等においては当該事業所の現員からは利用申込に応じきれない場合等、正当な理由がある場合を除き、居宅介護支援を提供することとします。

(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 のぞみ会居宅介護支援事業所
2. 所 在 地 千葉県松戸市高塚新田 269

(従業者の職種、員数、及び職務内容)

第4条 事業所に勤務する従業者の職種、常勤換算による員数及び職務内容は次のとおりとする。

1. 管理者 1人(介護支援専門員・常勤兼務)
  - ① 管理者には主任介護支援専門員を配置し、事業所の介護支援専門員、その他の従業者の管理、及び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、その他の管理を一元的に行うこと。
  - ② 管理者は事業所の介護支援専門員、その他の従業者に運営基準を遵守させるため、必要な指揮命令を行うこと。
2. 介護支援専門員 2人以上  
介護支援専門員は、第2条の運営方針に基づく業務にあたる。
3. その他の従業者  
事務員 1人(非常勤)  
事務員は、介護支援専門員の補助の業務にあたる。
4. 介護支援専門員のサービスの取扱いに関する基準は平成11年厚生省令第38号第13条を遵守する。

(営業日及び営業時間、24時間連絡体制等)

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 月曜日から金曜日までとする。  
定休日 土曜日・日曜日・祝日  
夏季(8/12(13)~8/15)、年末年始(12/30(31)~1/3)  
(夏季と年末年始は年度により変動)
2. 営業時間 午前8時30分から午後17時30分までとする。
3. 24時間連絡体制 047-710-2100  
時間外・営業日以外に必要な応じて相談できる体制をとる。  
輪番制で対応。固定電話(047-710-2100)転送で対応する。

(通常の事業の実施地域)

第6条 通常の事業の実施地域は、松戸市、市川市の区域とする。

(居宅介護支援の提供方法)

第7条

1. 居宅介護支援サービスの提供開始に際し、あらかじめ、利用者等に重要事項説明書を交付し口頭での説明を懇切丁寧に行うとともに、利用料、情報開示の方法等について同意を得るものとする。
2. 事業所の介護支援専門員は、身分を証する書類を携行し、初回訪問時または利用者もしくはそ

- の家族から求められたときは、これを提示する。
3. 指定居宅介護支援の提供を求められたときには利用者の被保険者証により被保険者資格、要介護認定の有無、認定区分及び要介護認定の有効期間等確かめる。
  4. 要介護認定等の申請が行われているか確認し、行われていない場合は被保険者の意思も踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行う。
  5. 要介護認定等の更新の申請は、現在の要介護認定等の有効期間が満了する1か月前には行われるよう必要な援助を行う。
  6. 要介護認定等を受けた者の居宅サービス計画の作成に当たっては、医療保健サービス・福祉サービス等のサービス事業者と連携し、利用者の承認を得て総合的かつ効率的にサービス提供されるよう、サービス提供の手続を行う。また、サービス事業所の選択に当たっては利用者若しくはその家族の自由な選択を尊重し、複数の事業所の紹介を求めることが可能であることや、当該事業所を計画に位置付けた理由を求めることが可能であることを説明し、理解を得て署名による同意を得るものとする。また、多様な主体等が提供する生活支援のサービス（インフォーマルサービスを含む）が包括的に提供されるよう手続を行う。
  7. 予め、利用者等に対し、利用者が病院もしくは診療所（以下「医療機関等」という）に入院する必要がある場合には、当該利用者に係る介護支援専門員の氏名及び連絡先を医療機関等に対し伝えるよう依頼を行うこととする。なお、日頃から介護支援専門員の連絡先等を介護保険被保険者証や健康保険被保険者証、お薬手帳等と合わせて保管することを依頼する。
  8. 一部福祉用具【固定スロープ・歩行器（歩行車を除く）、単点杖（松葉杖を除く）及び多点杖が対象】に関する貸与と販売の選択に当たっては、福祉用具貸与又は、特定福祉用具販売のいずれかを利用者に選択できることについて、利用者等に対し、メリット及びデメリットを含め説明を行い必要な情報の提供を行う。

#### （居宅介護支援の具体的取扱方針）

#### 第8条

1. 居宅介護支援の具体的取扱方針は次のとおりとする。

- ① 居宅介護サービス計画の担当者

介護支援専門員は居宅サービス計画の作成に関する業務を行う。

- ② 相談の受付場所

- 利用者のご自宅又は利用者及び家族が指定する場所
- 当事業所の相談室

- ③ 利用者等への情報提供

居宅サービス計画作成開始にあたっては、利用者及び家族に対し、当該地域における指定居宅介護サービス事業者等の名簿、サービス内容、利用料等の情報を提供し、利用者が希望するサービス事業者の情報を適正に説明する。複数のサービス事業者等の紹介の求め等があった場合には誠実に対応し、利用者またはその家族のサービスの選択が可能となるように支援する。利用者等の選択を求めることなく、最初から同一の事業主体に偏った計画原案を提示することは行わず、利用者の意思に反して、集合住宅と同一敷地内等の居宅サービス事業者のみを計画に位置づけない。マネジメントの公立中立性の確保を図る観点から、前6カ月間に当事業所が作成したプランにおける訪問介護・通所介護・地域密着通所介護・福祉用具貸与の各サービスの割合、前6カ月間に当事業所が作

成したプランにおける訪問介護・通所介護・地域密着通所介護・福祉用具貸与の各サービスの、同一事業所によって提供された割合の説明を行う。

④ 利用者の実態把握

介護支援専門員は、居宅サービス計画作成に当たって、利用者の有している能力、提供を受けているサービス等、その置かれている環境等の評価を通じて、利用者が現に抱える問題点を明らかにし、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し、解決すべき課題を把握しなければならない。

⑤ 居宅サービス計画の原案作成

居宅サービス原案作成にあたっては、以下について十分留意する。

- 介護支援専門員は、利用者の居宅を最低月1回訪問し、利用者及びその家族と面接し、支援する上で解決しなければならない課題を分析し、利用者、家族が指定した場所においてサービスの希望並びに利用者について把握された課題に基づき、当該地域における介護給付等の対象サービスが提供される体制を勘案して、提供されるサービスの目標、達成時期、サービスを提供する上での留意点を盛り込んだ居宅介護サービス計画の原案を作成する。
- 利用者等が、訪問看護、通所リハビリテーション等医療系サービスを希望している場合やその他必要な場合は、利用者の同意を得て主治の医師等の意見を求める。医療系サービスについては、主治の医師等の指示がある場合においてのみ、居宅サービス計画に位置づける。この場合、意見を求めた主治の医師等に対して居宅サービス計画を交付する。なお、介護サービスに対して主治の医師等から留意点等が示された場合は、当該留意点を尊重して計画の作成を行う。
- 末期の悪性腫瘍の利用者に限り、利用者等の同意を得て、心身の状況等により主治の医師等の助言を得た上で必要と認める場合以外は、サービス担当者会議の招集を行わず、利用者の支援を継続できる。この場合、心身等の状況について、主治の医師等、サービス事業者へ情報を提供する。支援については、主治の医師等の助言を得たうえで状態変化を想定し、今後必要となるサービス等の支援の方向性を確認し計画作成を行い、在宅を訪問し、状態の変化やサービスの変更の必要性を把握する。
- 居宅サービス計画に生活援助中心型の訪問介護を位置づける場合は、利用者の自立支援・重度化防止や地域資源の有効活用等に十分留意しつつ、その必要性や特段の理由について計画に記載するとともに、市町村に届出を行う。

⑥ サービス担当者会議の開催

居宅サービス計画原案を作成した場合は、原則としてサービス担当者会議を開催し、情報を共有するとともに、担当者から専門的な見地から意見を求めるものとする。但し、末期の悪性腫瘍の利用者に限り、心身の状況等により主治の医師又は歯科医師等の意見を勘案して必要と認める場合、その他やむを得ない理由がある場合については、サービス担当者に対する照会等により意見を求めることができるものとし、利用者の状態を分析、把握するため複数職種間で意見調整を行い事業所との連携を図る。

⑦ 居宅サービス計画の説明、同意及び交付

介護支援専門員は、利用者又はその家族等に対し、居宅サービス計画に位置付けたサービスの種類、内容、費用等について説明し、文書により利用者の同意を得、当該居宅サービス計画を交付する。

2. サービスの実施状況の継続的な把握、評価は次のとおりとする。
  - ① 介護支援専門員は、居宅サービス計画作成後においても、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うことにより、居宅サービス計画の実施状況の把握及び利用者の課題把握を行う。また、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やその他必要と認めるときは、利用者の服薬状況、口腔機能その他利用者の心身又は生活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、主治の医師もしくは歯科医師、又は薬剤師に提供するものとする。
  - ② 介護支援専門員は、少なくとも1月に1回、利用者の居宅を訪問し、利用者の面接を行い、モニタリング結果を記録する。
3. 居宅介護支援申込みからサービス提供までの流れ
  - ① サービスの利用開始
 

事業所職員がお伺い致します。契約を締結したのち、サービスの提供を開始します。
  - ② サービスの終了
    - 1 利用者のご都合 ⇒ お申し出下さればいつでも解約できます。
    - 2 当事業所の都合 ⇒ 人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合があります。
 

その場合は、終了1ヶ月前までに通知するとともに、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 ⇒ 次の場合は、双方の通知がなくても自動的にサービスを終了します。
      - 利用者の要介護認定区分が、非該当（自立）又は要支援と認定された場合
      - 利用者が介護保険施設に入所した場合
      - 利用者が（介護予防）特定施設入居者生活介護、（介護予防）小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護、複合型サービス又は（介護予防）認知症対応型共同生活介護を受けることになった場合
      - 利用者が死亡した場合
    - 4 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講じない。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行う。

      - 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
      - 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
      - 介護支援専門員に対して本契約を継続しがたいほどの背信行為を行った場合
      - ハラスメント行為などにより、健全な信頼関係を築くことが出来ないと判断した場合
4. 介護保険施設の紹介等は次のとおりとする。
  - ① 介護支援専門員は、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認める場合、又は利用者が介護保険施設等への入院又は入所を希望する場合には、主治の医師等の意見を求めたうえ、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行う。

- ② 介護支援専門員は、介護保険施設等から退院又は退所しようとする要介護者から依頼があった場合には、居宅における生活へ円滑に移行できるよう、あらかじめ居宅サービス計画の作成等の援助を行う。
5. 障害福祉制度の相談支援専門員との連携  
障害福祉サービスを利用してきた障害者が、介護保険サービスを利用する場合等に、特定相談支援事業者との連携を図り、滞りなく支援が継続して受けられるように援助を行う。

(利用料、その他の費用の額)

#### 第9条

1. 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の定める基準によるものとし、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、利用料を徴収しない。
2. 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、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、次の額を徴収する。  
交通費 利用者宅迄の交通費は利用者負担なし。  
外出介助、通院介助等で発生した交通費は実施請求する。

(法定代理受領サービスに係る報告)

#### 第10条

1. 指定居宅介護支援事業者は、毎月保険者に対し、居宅介護サービス計画において位置づ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に関する情報を記載した文書を提出する。
2. 指定居宅介護支援事業者は、居宅サービス計画に位置付けられている基準該当居宅サービスに係る特例居宅介護サービス費、又は特例居宅支援サービス費の支給に係る事務に必要な情報を記載した文書を、市町村（当該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）に対して提出しなければならない。

(利用者に対する居宅サービス計画等の書類の交付)

#### 第11条

利用者が、他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合、要介護認定を受けている利用者が要支援認定を受けた場合、その他利用者からの申し出があった場合には、当該利用者に対し、直近の居宅サービス計画及びその実施状況に関する書類を交付しなければならない。

(事故・病状急変時及び急病等発生時の対応)

#### 第12条

1. 介護支援専門員等は、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、必要な措置を講じ、管理者に報告しなければならない。
2. 利用者の心身等の状態の悪化等があった場合は速やかに主治医・救急隊・家族等へご連絡を行うとともに、必要な措置を講じなければならない。

(相談・苦情への対応)

#### 第13条

1. 利用者又はその家族からの相談・苦情等を受け付けるための窓口を設置するとともに、必要な措置を講じ、相談・苦情等が発生した場合には管理者に報告するものとする。
2. 利用者又はその家族からの相談・苦情等を受け付けた場合には、当該相談・苦情等の内容等を記録するものとする。
3. 事業所は、提供した事業に関し、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。
4. 事業所は、提供した事業に係る利用者及びその家族からの苦情に関して、国民健康保険団体連合会の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。

(個人情報の保護)

#### 第14条

1. 事業所は、利用者及び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及びその家族の個人情報については、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、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意をあらかじめ文書により得るものとする。
3. 感染防止や多職種連携の促進の観点から、サービス担当者会議にてテレビ電話装置の活用にあたっては、ご利用者様又はご家族様より同意を得、「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」「医療情報システムの安全管理に関するガイダンス」等を厳守するものとする。

(利用者及びその家族に関する秘密保持)

#### 第15条

1. 事業所は、利用者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. 事業所及び事業所の使用する者(以下「従業者」という。)は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らさない。この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続する。
3. 事業者は、従業者に、業務上知り得たご利用者様又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、そ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. 事業所は高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律に定める通報を行う

ことができるものとし、その場合、事業所は秘密保持義務違反の責任を負わないものとする。  
(虐待防止に関する事項)

#### 第16条

1. 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必要な措置を講じる。
  - 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 苦情処理体制の整備
  - ④ 成年後見制度の利用の支援
  - ⑤ 虐待防止に関する責任者を選定
  - ⑥ 虐待を防止するための定期的な研修の実施
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、これを市町村に通報するものとする。

(身体拘束の適正化)

#### 第17条

1. 事業所は、利用者又は他の利用者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言動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行わない。
2. 事業所は、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その他必要な事項を記録する。
3. 事業所は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じる。
  - ① 身体拘束等の適正化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。
  - ② 身体拘束等の適正化のための指針の整備
  - ③ 身体拘束等の適正化に関する責任者を選定

(ハラスメント対策の強化)

#### 第18条

事業者は、適切な指定居宅介護支援事業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、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、介護支援専門員等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じる。

(カスタマーハラスメント防止)

#### 第19条

労働施策総合推進法（通称：パワハラ防止法）が定義する6種のハラスメント「身体的な攻撃」「精神的な攻撃」「人間関係からの切り離し」「過大な要求」「過小な要求」「個の侵害」に則り、下記を想定とする。

- ① 精神的な攻撃（人格を否定するような言動・侮辱的な言動・長時間にわたり必要以上何度も同じ内容で激しく叱責する）
  - ② 過大な要求（サービスとして提供していない内容の提供を強いる）
  - ③ 個の侵害（サービスの提供に関係ない情報を引出そうとする）
- 上記のような事象がみられた場合、サービス提供の遅延やサービス提供の停止、契約解除の措置を行う。

(業務継続計画（BCP）の策定等)

#### 第20条

事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する居宅介護支援事業の提供を継続的に実施するための計画（以下「業務継続計画」）を策定し、当該業務継続計画に従い、必要な措置を講じる。

- ① 事業所は、居宅介護支援専門員等に対して、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を実施
- ② 事業所は、定期的に業務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。

(感染症の発生及びまん延等に関する取組み)

#### 第21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、必要な措置を講じる。

- ① 事業所は、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（テレビ電話装置その他の情報通信機器を活用して行うことができるものとする）をおおむね6カ月に1回以上開催するとともに、その結果について、周知徹底を図る。
- ② 感染症の予防及びまん延の防止のための指針の整備
- ③ 感染対策に関する責任者を選定
- ④ 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行う

(従業者の研修等)

#### 第22条

事業所は、従業者に対し、常に必要な知識の習得及び能力の向上を図るための研修（外部における研修受講を含む）を実施する。なお、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。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

- (2) 倫理と法令厳守に関する研修 年1回
- (3) プライバシー保護の取り組みに関する研修 年1回
- (4) 高齢者虐待防止に関する研修 年1回
- (5) 身体拘束に関する研修 年1回
- (6) ハラスメント対策に関する研修 年1回
- (7) 認知症・認知症ケアに関する研修 年1回
- (8) 感染症の予防及びまん延防止に関する研修 年1回
- (9) 感染症・自然災害における業務継続計画に関する研修及び訓練 年2回

(電子記録・保存期間)

### 第23条

1. 事業所は、指定居宅介護支援に関する諸記録を整備し、その完結の日（当該指定居宅介護支援を提供した日をいう）から最低5年間は保存するものとする。
2. 書面で行うことが規定されている、又は想定されるもの書面に代えて、当該書面に係る電磁的記録により行うことができる。
3. 交付、説明、同意、承諾、締結その他これらに類するもののうち、この省令の規定において書面で行うことが規定されている、又は想定されるものについては、当該交付等の相手方の承諾を得て、書面に代えて、電磁的方法によることができる。

(損害賠償)

### 第24条

当事業者において、事業所の責任により利用者また利用者家族に生じた損害については、事業者は速やかにその損害賠償を行う。守秘義務に違反した場合も同様とする。ただし、損害の発生について、利用者また利用者家族に故意又は過失が認められた場合、又は、利用者の置かれた心身の状況等を斟酌して減額するのが相当と認められた場合には、事業者の損害賠償責任を減じる。

(重要事項の変更)

### 第25条

重要事項説明書に記載した内容に変更が生じることが予想される場合や変更された場合には、口頭にて説明し同意の上署名を行い、利用者及び利用者家族等に書類を交付する。

(サービスの利用にあたっての留意点事項)

### 第26条

1. 介護支援専門員に贈り物や飲食物の提供などはお断りする。
2. 体調や容体の急変などによりサービスを利用できなくなったときは、できる限り早めに担当の介護支援専門員又はサービス事業所の担当者へ連絡をする。
3. 介護支援専門員の担当、交替等について
  - ① サービス提供時に、事業者が担当の介護支援専門員の決定を行う。
  - ② 事業者の都合により、介護支援専門員を交替することもある。
  - ③ 交替する場合は、利用者に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮す

るものとする。

- ④ 利用者及び家族が選任された介護支援専門員の交替を希望される場合には、当該介護支援専門員が業務上不適当と認められる事情、その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して介護支援専門員の交替を申し出ることができる。ただし、利用者及び家族から特定の介護支援専門員の指名はできない。

この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は医療法人社団のぞみ会理事長と、のぞみ会居宅介護支援事業所管理者の協議に基づいて定めるものとする。

#### 附則

この規程は、平成 27 年 7 月 1 日から施行する。

この規程は、平成 30 年 4 月 1 日に改定施行する。

この規程は、令和 6 年 4 月 1 日に施行する

この規程は、令和 6 年 9 月 1 日に施行する