

要綱に定める基準

各サービス共通事項（運営基準）

運営基準	内容・手続の説明と同意	あらかじめ利用申込者又は家族に対し、運営規程の概要等サービス選択に係る重要事項を文書で説明し、同意を得て、提供を開始する 利用申込者は家族から申出があり、承諾を得て、重要事項の説明について文書に代えて電磁的方法により提供することができる
	提供拒否の禁止	正当な理由なくサービス提供を拒んではいけない
	サービス提供困難時の対応	事業実施地域等の関係で適切な提供が困難な場合、介護予防支援事業者への連絡や他の事業者等の紹介等を行う
	受給資格等の確認	被保険者証により、被保険者資格、要介護認定の有無や有効期間を確認する 被保険者証に認定審査会意見の記載があるときは、配慮してサービスを提供する
	要支援認定の申請等に係る援助	認定申請などを行っていない利用申込者の申請（更新認定の申請等）を援助する
	心身の状況等の把握	サービス担当国会議等を通じて、利用者の心身の状況、環境、他の保健医療サービス・福祉サービスの利用状況等の把握に努める
	介護予防支援事業者等との連携	介護予防支援事業者等や保健医療サービス・福祉サービス提供者等と連携し、サービス提供終了時には、介護予防支援事業者等に情報を提供する
	第1号事業支給費を受け るための援助	利用者又はその家族に対し、第1号支給費の支給を受けるために必要な援助を行う。
	介護予防サービス計画等 に沿ったサービス提供	介護予防サービス計画等が作成されている場合、当該計画に沿ったサービスを提供する
	介護予防サービス計画等 の変更の援助	利用者が介護予防サービス計画等の変更を希望する場合は、介護予防支援事業者への連絡等必要な援助を行う
	サービス提供の記録	提供日・内容・代理受領のサービス費用額等を介護予防サービス計画等を記載した書面等に記載し、利用者からの申出があった場合、文書交付等により情報を提供する
	第1号事業支給費の請求 のための証明書の交付	法定代理受領サービスに該当しない利用料の支払を受けた場合、内容、費用等を記載したサービス提供証明書を利用者に交付する
	利用者に関する市への通知	利用者が正当な理由なく指示に従わず要介護状態の程度を悪化させたときや不正な受給があるとき等は、意見を付け市に通知する
	緊急時等の対応	サービスの提供を行っているときに利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治医・協力医療機関へ連絡を行う等の必要な措置を講ずる

要綱に定める基準

掲示	見やすい場所に、運営規程の概要、勤務の体制等利用申込者のサービス選択に資すると認められる重要事項を掲示する
秘密保持等	サービス従業者（であった者）は、正当な理由なく、その業務上知り得た利用者又は家族の秘密を漏らしてはいけない 事業者は、正当な理由がなく秘密を漏らすことがないよう必要な措置を講じる サービス担当者会議等で利用者等の個人情報を用いる場合は、利用者等の同意をあらかじめ文書により得ておく
広告	広告をする場合、その内容が虚偽又は誇大なものとしてはいけない
介護予防支援事業者等に対する利益供与の禁止	介護予防支援事業者等又はその従業者に対し、利用者に特定の事業者によるサービスを利用させることの対償として、金品その他の財産上の利益を供与してはいけない
苦情処理	利用者・家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情受付窓口を設置等し、苦情の内容等を記録する 市からの文書等の物件の提出・提示の求めや質問・照会に応じ、市・国保連が行う調査に協力するとともに、市・国保連からの指導又は助言を受けた場合は、必要な改善を行う 市・連合会から求められた場合には、その改善の内容を報告する
地域との連携等	利用者からの苦情に関して市が実施する事業に協力するよう努める。
事故発生時の対応	サービス提供により事故が発生した場合は、市・家族に連絡を行うとともに必要な措置を講じ、事故の状況・事故に際して採った処置について記録する 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
会計の区分	事務所ごとに経理を区分するとともに、各介護サービスの事業と会計とその他の事業の会計を区分する
記録の整備	従業者・設備・会計に関する諸記録を整備する 利用者に対するサービス提供に関しては、記録を整備し、完結の日から5年間保存 ①個別サービス計画 ②提供した具体的なサービスの内容等の記録 ③市への通知の記録 ④苦情の内容等の記録 ⑤事故の状況・事故に際して採った措置についての記録