

指定居宅介護支援事業

きらら浜松ケアプランセンター

運営規程

第1章 総 則

(目的)

第1条 社会福祉法人 県民厚生会（以下「事業者」という。）が設置経営するきらら浜松ケアプランセンター（以下「事業所」という。）が行う指定居宅介護支援事業（以下「事業」という。）の運営及び利用について必要事項を定め業務の適正かつ円滑な運営を図ることを目的とする。

(運営方針)

第2条 事業所において提供する指定居宅介護支援は、介護保険法並びに関係する厚生労働省令、告示の趣旨及び内容に沿ったものとし、運営に当たっては、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、配慮して行うものとする。

2 事業所は、利用者の心身の状況、その置かれている環境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ものとする。

3 事業者は、指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ利用申込者、又はその家族に対し、運営規程の概要その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記した文書を交付して説明を行い、利用申込者の同意を得るものとする。

4 事業の提供に当たっては、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指定居宅サービス等が特定の種類又は特定の居宅介護サービス事業者に不当に偏することがないように公正中立に行うものとする。

5 事業所の運営に当たっては、市町、老人介護支援センター、地域包括支援センター及びその他指定居宅介護支援事業者、介護保険施設との連携に努めるものとする。

(事業所の名称等)

第3条 事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

- (1) 名 称 きらら浜松ケアプランセンター
- (2) 所在地 浜松市中央区楊子町218番地

(利用者の資格)

第4条 事業を利用できる者は、介護保険認定により要介護1から要介護5までの認定者とする。

(営業日及び営業時間)

第5条 事業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。ただし、祝日及び12月30日より1月3日までを除く。
- (2) 営業時間 午前8時30分から午後5時30分までとする。
- (3) 上記の営業日、営業時間のほか、電話等により常時連絡が可能な体制を整備する。

(事業の内容)

第6条 事業内容は次のとおりとする。

- (1) 介護支援専門員による居宅サービス計画の作成
- (2) 市町から委託された訪問調査
- (3) 地域包括支援センターから委託された要支援1、2認定者に関する介護予防支援業務
- (4) 利用者の相談は、利用者の居宅又は事業所内の相談室とする。
- (5) 国が示した課題分析標準項目(23項目)を用いて課題分析を行う。
- (6) 利用者の居宅を定期的に訪問し、利用者の心身の状況、環境、サービスの利用状況の把握と調整を行う。

(実施地域)

第7条 通常の事業の実施地域は、浜松市中央区とする。

(利用料)

第8条 利用料及びその他の費用については、厚生労働大臣が定める基準に基づき算定するものとする。

- 2 利用者の選定により通常の事業の実施地域以外の地域の居宅を訪問して指定居宅介護支援を行う場合は、それに要した交通費の支払いを利用者から受けるものとする。なお、車を使用した場合、通常の事業の実施地域との境界から1kmに付き30円の交通費を利用者が負担するものとする。
- 3 訪問調査費については委託市町の委託料とする。
- 4 地域包括支援センターから委託された要支援1、2認定者に関する介護予防支援業務については、委託市町の委託料とする。

第2章 職員及び職務

(職員の職種、員数)

第9条 事業所に勤務する職員の職種及び員数については、次の通りとする。

- (1) 管理者 1名(常勤職員・支援介護専門員と兼務)
管理者は主任支援介護専門員とする。

(職務内容)

第10条 管理者の職務内容は次の通りとする。

- (1) 事業の提供・業務の管理、利用申込みに関わる調整業務の実施状況の把握、職員管理及びその他の管理、必要な指揮命令を一元的に行う。

- (2) 介護支援専門員に居宅サービス計画の作成に関する業務を担当させるものとする。
- (3) 市町から訪問調査の委託を受けた場合は、介護支援専門員に訪問調査に関する業務を担当させるものとする。
- (4) 地域包括支援センターから要支援 1、2 認定者に関する介護予防支援業務の委託を受けた場合は、介護支援専門員に介護予防支援業務に関する業務を担当させるものとする。

2 介護支援専門員の職務内容は次の通りとする。

- (1) 利用者の居宅を訪問し、利用者の有する能力、環境等のアセスメント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ニーズを把握し、本人や家族等の面接を通して利用者の意思や選択を考慮して居宅サービス計画を立案する。
- (2) 利用者の居宅サービス計画において連携して提供する居宅サービス提供担当者を召集してサービス担当者会議を開催しサービスが適切に提供されるように調整をする。
- (3) 利用者が居宅サービスを開始後、少なくとも 1 月に 1 回利用者の居宅を訪問し、適宜利用者の心身の状況、環境、サービスの利用状況について把握することに努め、問題があれば再調整をする。
- (4) 利用申込者が要介護認定者か申請済みであるかを確認し、未申請の場合は、利用申込者の意向を踏まえて申請に必要な援助をする。
- (5) 利用者の更新申請が、遅くとも有効期間満了日の 30 日前には行われるよう、必要な援助を行う。
- (6) 医療他、各事業所との連携を十分図るとともに、入退院時には主治医、又は入院先の医師と連携を図ることで適切な居宅サービスの提供を行う。

第 3 章 利用の開始及び中止

(利用の開始)

第 11 条 事業の利用者及びその家族は、利用契約に先立ち、事業所の運営概要、その他サービスの選択に必要な重要事項について、文書をもって十分な説明を受け、同意の後に当該提供の開始について契約を結び利用が開始される。

2 管理者は正当な理由なく居宅介護支援の提供を拒否してはならない。

3 利用申込者に提供する指定居宅介護支援が実施地域を勘案して適切な事業提供が困難であると判断した場合は、他の指定居宅介護支援事業所の紹介その他必要な措置を講ずる。

(利用の手続き)

第 12 条 利用者は、利用開始に当たり次の書類を事業所に提出する。

- (1) 利用契約書（押印済みのもの）
- (2) 重要事項説明書及び個人情報の取り扱いに関する同意書（押印済みのもの）
- (3) 介護保険被保険者証（写し）
- (4) その他管理者が特に必要と認めた書類

(利用の中止)

第13条 利用者は、利用を中止しようとする時は利用中止の連絡をする。

- 2 管理者は、利用者が利用中止後において要支援、要介護体制が支障なく利用者に提供されるように介護支援専門員及び他のサービス事業所と十分な連携をとるものとする。

第4章 指定居宅介護支援の基本原則

(利用者への説明)

第14条 指定居宅介護支援の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし利用者又はその家族に対しサービスの提供方法について理解しやすいように十分な説明を行う。

(連携)

第15条 指定居宅介護支援の提供に当たっては、利用者が要介護状態の軽減若しくは悪化の防止又は要介護状態となることの予防に資するよう行うとともに、医療サービスとの連携に十分配慮するものとする。

- 2 常に利用者の家族、他サービスの担当者との連携を図り利用者がトータル的にニーズを充足できるようにする。

第5章 職員規律

(秘密保持)

第16条 職員は、就業期間及び退職後においても正当な理由なく、その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。

- 2 従業員は、サービス担当者会議等において利用者及びその家族の個人情報を用いる場合は、当該利用者と家族の同意を予め文書により得ておかなければならない。

(身分を証する書類の携行)

第17条 職員は身分を証する書類を携行し、初回訪問時及び利用者又は家族等から求められたときには、これを提示しなければならない。

第6章 事業者（所）責任

(掲示)

第18条 事業所の見やすい場所に運営規程、従業員の勤務体制、その他利用申込者のサービスの選択に関する重要事項の掲示をしなければならない。

(広告)

第19条 事業所は、事業の広告について虚偽又は誇大なものであってはならない。

(衛生管理)

第20条 事業所は、介護支援専門員の清潔の保持及び健康状態について必要な管理を行う。

(利益収受の禁止)

第21条 管理者及び介護支援専門員は、利用者及び他のサービス事業者から金品その他財産上の利益を収受してはならない。

(保険給付の請求のための証明書交付)

第22条 事業所は、提供した指定居宅介護支援について法の規定に基づいた利用料の支払いを受けた場合は、利用料の額を記載した指定居宅介護支援提供証明書を利用者に交付する。

(苦情処理)

第23条 事業所は、苦情処理規程に基づき、利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するため、苦情受付窓口を設置し、当該窓口的苦情受付担当者及び苦情解決責任者を置く。

2 苦情受付担当者は、管理者とし、その職務は次のとおりとする。

(1) 利用者等からの苦情受付

(2) 苦情内容、利用者等からの意向等の確認と記録

(3) 苦情内容の苦情及び苦情改善状況を苦情解決責任者へ報告

3 苦情解決責任者は、さらに浜松施設長とし、その職務は次のとおりとする。

(1) 苦情申出内容の原因、解決方策の検討

(2) 苦情解決のための苦情申出人との話し合い

(3) 事業者第三者の立場に立つ第三者委員への苦情解決に向けた報告と相談

(4) 苦情原因の改善状況の苦情申出人及び第三者委員への報告

(5) 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し、同会からの指導、助言に従って必要な改善を行うこと。

(事故発生への対応)

第24条 事業所は、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、利用者の家族に連絡を行うとともに必要な措置を講ずるものとする。

(損害賠償)

第25条 事業所は、利用者に対する介護サービス提供に当たって、賠償すべきと認められる事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行う。

2 前項の損害賠償のために、損害賠償保険に加入する。

(会計区分)

第26条 事業所は、事業の会計とその他の事業を区分しなければならない。

(記録の整備)

第27条 事業所は、従業員や会計に関する記録を整備しておくものとする。

- 2 事業所は、事業所における指定居宅介護支援の提供の記録を完結の日から2年間保存するものとする。

(職員研修)

第28条 職員の質の向上を図るため、次のとおり研修の機会を設ける。

- (1) 採用時研修 採用後1ヶ月以内
- (2) 経験に応じた研修 内部研修及び外部研修を適宜実施する。

第7章 利用料の請求

(利用料の請求)

第29条 利用料の請求は、指定居宅介護支援に要する費用の額の算定に関する基準の規定に基づき国民健康保険団体連合会へ請求するものとする。

第8章 利用者規約

(損害賠償)

第30条 利用者又はその家族が故意又は重大な過失によって、従業員に損害を与えたときには、利用者又はその家族はその損害を弁償しなければならない。

(利用変更届)

第31条 利用者又はその家族は、利用開始後において身上に関する重要な事項に変更が生じたときは、その旨を速やかに届け出るものとする。

第9章 虐待・身体拘束の防止

(虐待の防止)

第32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を定期的に開催するとともに、その結果について従業員に周知徹底を図る。
- (2) 虐待の防止のための指針を整備する。
- (3) 従業員に対し、虐待の防止のための研修を定期的に実施する。
- (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。

(身体拘束の禁止)

第33条 事業所は、居宅サービスの提供にあたっては、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えない場合を除き、身体拘束等を行ってはならない。

- 2 事業所は、やむを得ず身体的拘束等を行う場合は、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かった理由を記録しなければならない。

第10章 感染症対策

(感染症対策についての事項)

第34条 事業所は、感染症の発生またはその再発を防止するため、次の措置を講ずる。

- (1) 感染症防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について職員に周知徹底を図る。
- (2) 感染症防止のための指針を整備する。
- (3) 職員に対し、感染症防止のための研修及び訓練を年1回、定期的を実施する。
- (4) 上記(1)から(3)まで、適切に実施するための担当者を置く。

第11章 業務継続計画

(業務継続計画についての事項)

第35条 感染症や自然災害発生時に、利用者へのサービス提供が継続的に実施できるように次の措置を講ずる。

- (1) 事業継続計画の作成と定期的な見直しをする。
- (2) 職員に対し、業務継続のための研修及び訓練をそれぞれ年1回、定期的を実施する。

第12章 雑 則

(地域社会との連携)

第36条 常に地域社会との連携を深め、利用者が地域の一員として安心してサービスを受け生き生きとした生活が営めるように配慮する。

(改正)

第37条 この規程を改正・廃止しようとするときは、事業者の理事長の承認を得るものとする。

(その他)

第38条 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、事業者の法人本部と管理者が協議の上で定めるものとする。

附 則

この規程は、令和8年 9月 1日より施行する。