

# よねやまの里指定居宅介護支援サービスセンター運営規程

## 第1章 事業の目的及び運営方針

### (事業の目的)

第1条 社会福祉法人松波福祉会が開設する「よねやまの里指定居宅介護支援サービスセンター」（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）の適正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、要介護状態または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 事業所は、利用者が要介護状態等となった場合でも、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行う。

2 事業所は、利用者の心身の状況や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。

3 事業所は、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、提供する指定居宅サービス等が特定の種類又は特定の居宅サービス事業者に不当に偏ることがないように、公平中立に行う。

4 事業所は、市町村、地域包括支援センター、指定介護予防支援事業者、他の指定居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携に努めて行う。

5 事業所は、市町村から介護認定に係る調査の委託を受けた場合は公平中立、さらに利用者に対して正しい調査を行い、その知識を有するよう研鑽を行う。

6 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じる。

7 事業所は、指定居宅介護支援を提供するに当たっては、介護保険法118条の2第1項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努める。

### (事業所の名称)

第3条 事業を行う事業所の名称及び所在地は次の通りとする。

名 称 よねやまの里指定居宅介護支援サービスセンター  
所在地 新潟県上越市柿崎区柿崎6 4 1 4 番地の1

## 第2章 職員の職種、員数及び職務内容

### (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通りとする。

一 管理者 1名（主任介護支援専門員） 介護支援専門員と兼務

管理者は、事業所の管理、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行う。

二 介護支援専門員 5 名以上

介護支援専門員は、指定居宅介護支援の提供に当たる。

### 第 3 章 営業日及び営業時間

(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通りとする。

一 営業日

365 日とする。

二 営業時間

午前 8 時 30 分から午後 5 時 30 分までとする。ただし、電話等により、24 時間常時連絡が可能な体制とする。

### 第 4 章 指定居宅介護支援の提供方法、内容及び利用料

(指定居宅介護支援の提供方法)

第 6 条 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またはその家族に対し、運営規定の概要その他のサービスの選択に必要な重要事項を記した文書を交付して説明を行い、同意を得る。

2 指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ利用者の希望に基づき、居宅サービス計画が作成されることなどを説明し、提供の開始について同意を得る。

第 7 条 正当な理由なく指定居宅介護支援の提供を拒まない。ただし、通常の事業の実施地域などを勘案し、利用申込者に対して適切な指定居宅介護支援の提供が困難であると認めた場合は、他の指定居宅介護支援事業者を紹介するなど、必要な措置を講じる。

第 8 条 指定居宅介護支援の提供を求められた場合には、被保険者証により被保険者資格、要介護認定の有無、要介護認定等の有効期間を確認する。

第 9 条 被保険者の要介護認定に係る申請に関しては、利用申込者の意思を踏まえ、必要な協力を行う。

2 指定居宅介護支援の提供に際し、要介護認定を受けていない利用申込者については、要介護認定の申請が既に行われているかどうかを確認し、行われていない場合には利用者の意思を踏まえて速やかに申請がなされるよう必要な援助を行う。

3 要介護認定の更新の申請が、遅くとも当該利用者が受けている要介護認定の有効期間の満了の 1 カ月前には行われるよう、必要な援助を行う。

第 10 条 介護支援専門員に身分を証する書類を携行させ、初回訪問時や、利用者やその家族から求められた時は、これを提示する旨を指導する。

第 11 条 利用者が他の指定居宅介護支援事業者の利用を希望する場合、その他利用者からの申し出があった場合には、その利用者に対し、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す

る。

(指定居宅介護支援の内容)

第12条 管理者は、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。

- 2 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成の開始に当たっては、利用者による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、利用料等の情報を適正に利用者またはその家族に対して提供する。
- 3 介護支援専門員は、通常、事業所内の相談室にて利用者の相談を受ける。
- 4 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成に当たっては、MDS-HC方式に基づく課題分析票を用いて、有する能力、既に提供を受けている指定居宅サービス、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する上で解決すべき課題（ニーズ）を把握する。
- 5 介護支援専門員は、前項に定める課題の把握に当たっては、利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接して行う。この際、面接の趣旨を利用者及びその家族に対して十分に説明し、理解を得る。
- 6 介護支援専門員は、利用者及びその家族の希望、利用者が抱える解決すべき課題（ニーズ）に基づき、当該地域における介護給付の対象の指定居宅サービス等の提供体制を勘案して、提供すべきサービスの目標及びその達成期間、サービスを提供する上での留意点等を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成する。

また、居宅サービス計画の作成にあたって、利用者から介護支援専門員に対して複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めると、位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由の説明を求めることが可能であること、前6月間に作成した居宅サービス計画の総数のうち、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与がそれぞれ位置付けられた居宅サービス計画の数が占める割合並びに前6月間に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、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスごとの回数のうち、同一の事業者によって提供されたものの占める割合等につき文書の交付及び口頭により丁寧に説明し、文書に利用者の署名を受けるものとする。

前6月間については、毎年度2回、次の期間における事業所において作成された居宅サービス計画を対象とする。

① 前記（3月1日から8月末日）

② 後期（9月1日から2月末日）

- 7 介護支援専門員は、次に掲げる場合においては、サービス担当者会議の開催により、居宅サービス計画の変更の必要性について、担当者から、専門的な見地からの意見を求める。ただし、やむを得ない理由がある場合については担当者に対する照会等により意見を求める。

イ 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又は要支援認定を受けている利用者が要介護認定を受けた場合。

ロ 要介護認定を受けている利用者が要介護更新認定を受けた場合又は要支援認定を受けている利用者が要支援更新認定を受けた場合。

ハ 要介護認定を受けている利用者が要介護状態区分の変更の認定を受けた場合。

- 8 サービス担当者会議は、通常、利用者の居宅にて開催する。また、サービス担当者会議についてはテ

レビ電話装置その他の情報通信機器(以下「オンラインツール等」という。)を活用して行う場合もある。

利用者、またはその家族が参加する場合にあっては、事前にオンラインツール等の活用について当該利用者等の同意を得る。

- 9 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案に位置づけた指定居宅サービスが、保険給付の対象となるかどうかを区分した上で、その種類、内容、利用料等について利用者に対して説明し、文書により同意を得、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を利用者及び担当者に交付する。
- 10 介護支援専門員は、居宅サービス計画後も、利用者及び家族、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行う。これを通じて、居宅サービス計画の実施状況や利用者の課題を把握(以下「モニタリング」という。)し、必要に応じて居宅サービス計画の変更、指定居宅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。
- 11 介護支援専門員は、前項の把握を行うため、指定居宅サービス等の提供開始後、特段の事情がない限り、少なくとも一月に一回、利用者宅を訪問し、利用者に面接をする。また、少なくとも一月に一回、モニタリングの結果を記録する。
- 12 介護支援専門員は、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、利用者がその居宅において日常生活を営むことが困難となったと認める場合、または利用者が介護保険施設への入院もしくは入所を希望する場合には、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行う。
- 13 介護支援専門員は、介護保険施設等から退院または退所しようとする要介護者等から依頼があった場合には、円滑に居宅における生活へ移行できるよう、あらかじめ居宅サービス計画の作成等の援助を行う。
- 14 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等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医または歯科医師(以下「主治の医師等」という)の意見を求める。
- 15 介護支援専門員は、医療サービスに係る主治の医師等の指示がある場合に限り、訪問看護、訪問リハビリテーション、通所リハビリテーション等の医療サービスを居宅サービス計画に位置づける。また、医療サービス以外の指定居宅サービス等を居宅サービス計画に位置づける際、主治の医師の医学的観点からみた留意事項が示されている場合には、それを尊重する。
- 16 介護支援専門員は、利用者が提示する被保険者証に、介護保険法第73条第2項に規定する認定審査会の意見、または同法第37条第1項の規定による指定に係る居宅サービスの種類が記載されている場合は、利用者とその旨(同法第37条第1項の規定による指定に係る居宅サービスの指定については、変更の申請ができることを含む)を説明し、理解を得た上で、その内容に沿って居宅サービス計画を作成する。
- 17 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成または変更に当たっては、利用者の自立した日常生活の支援を効果的に行うため、原則として特定の時期に偏ることなく、計画的にサービス利用が行われるようにする。
- 18 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成または変更に当たっては、利用者の日常生活の全般を支援する観点から、介護給付の対象となるサービス以外にも、保健医療サービスや福祉サービス、当該地域の住民による自発的な活動によるサービス等の利用も勘案して、居宅サービス計画上に位置づける

よう努める。

19 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、利用者またはその家族に対して、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。

20 介護支援専門員は、居宅サービスに位置付けた指定居宅サービス等の担当者から個別サービス計画の提出を求める。

21 事業所は、介護保険法上位置付けた地域ケア会議において、個別のケアマネジメントの事例の提出の求めがあった場合には、これに協力するよう努める。

(指定居宅介護支援の利用料)

第13条 指定居宅介護支援を提供した場合の利用額は、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時は無料とする。

2 第1項の利用料の支払を受けた場合は、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対して交付する。

## 第5章 通常の事業の実施地域

(通常の事業の実施地域)

第14条 通常の事業の実施地域は、柿崎区とする。

## 第6章 その他運営に関する重要事項

(法定代理受領サービスに係る報告)

第15条 市町村もしくは国民健康保険団体連合会（以下「国保連」とする）に対して、居宅サービス計画に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該当するものに関する情報を記載した文書を毎月提出する。

2 市町村もしくは国保連に対して、居宅サービス計画に位置づけられている、基準該当居宅サービスに係る特例居宅介護サービス、また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提出する。

(利用者に関する市町村への通知)

第16条 利用者が以下に定めるいずれかに該当する場合は、市町村に対して通知する。

- 一 正当な理由なく、介護保険法第24条第2に規定する介護給付対象サービスの利用に関する指示に従わないことなどにより、要介護状態等の程度を増進させたと認められるとき。
- 二 偽りその他不正行為によって保険給付の支給を受け、または受けようとしたとき。

(勤務体制の確保)

第17条 利用者に対して、適切な指定居宅介護支援を提供できるよう、介護支援専門員等の勤務体制を定める。

- 2 介護支援専門員の質的向上を図るための研修の機会を次の通り設ける。
  - 一 採用時研修 採用後1カ月以内
  - 二 継続研修 年2回

(従業者の健康管理)

第18条 介護支援専門員は清潔の保持及び健康状態について必要な管理を行う。

(掲示・開示)

第19条 事業所の見やすい場所に、運営規定の概要、介護支援専門員の勤務体制、その他利用申込者の選択に資すると認められる重要事項を掲示、または閲覧可能なファイルで備え置くとともに、重要事項等の情報をウェブサイト上に掲載、公表するものとする。

- 2 当事業所は、行政庁が実施する「介護サービス情報公表制度」に基づき、当事業所の事業内容等に関する情報を開示する。

(秘密保持)

第20条 管理者及び介護支援専門員は、正当な理由なく、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を漏らさない。

- 2 従事者であった者に、業務上知り得た利用者または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。
- 3 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には利用者の同意を、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。

(居宅サービス提供事業者等からの利益收受の禁止)

第21条 管理者は、居宅サービス計画の作成または変更に関し、当該指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員に対して特定の居宅サービス事業者等によるサービスを位置付けるべき旨の指示等を行わない。

- 2 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成または変更に関し、利用者に対して、特定の居宅サービス事業者等によるサービスを利用する旨の指示は行わない。
- 3 居宅サービス計画の作成または変更に関し、利用者に対して特定の居宅サービス事業者等によるサービスを利用させる代償として、その事業者から金品その他の財産上の利益を收受することはしない。

(苦情処理)

第22条 提供した指定居宅介護支援、または自ら作成した居宅サービス計画に位置づけた指定居宅サービス等に対する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、相談窓口の設置など、必要な措置を講じる。

- 2 前項の苦情を受け付けた場合は、当該苦情の内容等を記録しておく。

- 3 自ら提供した指定居宅介護支援に関して、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や提示の求め、当該市町村の職員からの質問や照会に応じるほか、利用者からの苦情に関しては市町村が行う調査にも協力する。市町村から指導または助言を受けた場合は、それに従って必要な改善を行い、市町村からの求めがあった場合には、改善の内容を市町村に報告する。
- 4 自らが居宅サービス計画に位置づけた指定居宅サービスに対する苦情を、利用者が国保連に申し立てる場合、必要な援助を行う。
- 5 指定居宅介護支援等に対する利用者からの苦情に関して、国保連が介護保険法第176条第1項第2号に基づき行う調査に協力する。自ら提供した指定居宅介護支援に関して国保連から同号の指導または助言を受けた場合は、それに従って必要な改善を行い国保連からの求めがあった場合には、改善の内容を国保連に報告する。

#### (事故発生時の対応)

- 第23条 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、利用者の家族に連絡するとともに、必要な措置を講じる。
- 2 利用者に対する指定居宅介護支援の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行う。ただし、事業所の責に帰すべからざる事由の場合は、この限りではない。

#### (虐待防止に関する事項)

- 第24条 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待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ものとする。
- (1) 虐待防止のための対策を検討する委員会(オンラインツール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徹底周知を図る。
  - (2) 虐待防止のための指針の整備。
  - (3) 虐待を防止するための定期的な研修の実施。
  - (4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置。
- 2 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者または養護者(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。

#### (身体的拘束等の適正化)

第25条 事業所は、利用者又は他人の生命、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は行わない。やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、本人又はその家族に対し、身体拘束の内容、理由、期間等について説明し同意を得た上で、その様態及び時間、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等必要な事項を記録するものとする。

#### (業務継続計画の策定等)

第26条 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定居宅介護支援の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画(以下「業務継続計

画」という。)を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずるものとする。

- 2 事業所は、従業者に対し、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実施するものとする。
- 3 事業所は、定期的に業務継続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ものとする。

#### (衛生管理等)

第27条 事業所は、事業所において感染症が発生し、またはまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

- (1) 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策検討する委員会（オンラインツール等を活用して行うことができるものとする。）をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、介護支援専門員に周知徹底を図る。
- (2) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備する。
- (3) 事業所において、介護支援専門員に対し、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実施する。

#### (ハラスメントに関する事項)

第28条 事業所は、適切な指定居宅介護支援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従業者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ものとする。

#### (会計の区分)

第29条 事業所ごとに経理を区分するとともに、指定居宅介護支援の会計とその他の事業の会計を区分する。

#### (記録の整備)

第30条 従業者、設備、備品及び会計に関する記録を整備する。

- 2 利用者に対する指定居宅介護支援の提供に関する次の各号に掲げる記録を整備し、その完結の日から5年間保存する。
  - 一 指定居宅サービス事業者等との連絡調整に関する記録。
  - 二 個々の利用者ごとに次に掲げる事項を編綴した居宅介護支援台帳。
    - イ 居宅サービス計画。
    - ロ アセスメント結果の記録。
    - ハ サービス担当者会議等の記録。
    - ニ モニタリング結果の記録。
  - 三 市町村への通知に係る記録。
  - 四 苦情の内容等の記録。
  - 五 事故の状況及び事故に際して採った処置の記録。

(その他)

第31条 この規定に定める事項のほか、運営に関する重要事項は社会福祉法人松波福社会理事長と事業所の管理者と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12年4月1日より施行する。

この規程の改正は、平成14年8月1日より施行する。

この規程の改正は、平成15年4月1日より施行する。

この規程の改正は、平成17年1月1日より施行する。

この規程の改正は、平成18年4月1日より施行する。

この規程の改正は、平成25年4月1日より施行する。

この規程の改正は、平成27年4月1日より施行する。

この規程の改正は、令和3年4月1日より施行する。

この規定の改正は、令和6年4月1日より施行する。