

株式会社まごころ まごころ居宅介護支援事業所

運営規程

（事業の目的）

第1条 株式会社まごころが運営するまごころ居宅介護支援事業所（以下「事業所」という。）が行う指定居宅介護支援並びに受託した介護予防支援業務（以下「指定居宅介護支援」という。）の適正な運営を確保するために人員、設備及び管理運営に関する事項を定め、事業所の管理者や居宅介護専門員が、要介護状態又は要支援状態の利用者に対し、利用者の心身の特性を踏まえ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、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

事業の実施に当たっては、利用者の心身の状況やその環境に応じて、利用者の意向を尊重し、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。

2 事業の実施に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重し、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のないよう公正中立に行う。

3 事業の実施にあたっては、関係市町村、地域包括支援センター、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。

- （1）名称 まごころ居宅介護支援事業所
- （2）所在地 滋賀県甲賀市水口町牛飼 395 番地 4 号

（従業者の職種、員数、及び職務内容）

第4条 事業所に勤務する職種、員数、及び職務内容は次のとおりとする。

- （1）管理者 1 名（常勤専従職員、介護支援専門員と兼務）

管理者は主任介護支援専門員とし、事業所の従事者の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、従事者にこの規程を遵守させるために必要な指揮命令を行う。

- （2）介護支援専門員 2 名

介護支援専門員は、指定居宅介護支援の提供を行う。

(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。

- (1) 営業日 月曜日から金曜日までとする。ただし、土曜日、日曜日及び祝祭日、夏季(8月13日～8月16日)、年末年始(12月30日から1月3日)を除く日とする
- (2) 営業時間 9時00分から17時00分までとする。

(事業の内容)

第6条 事業の内容は次のとおりとする。

- (1) 居宅サービス計画の作成、モニタリング、給付管理、サービスの調整
- (2) 受託した介護予防支援業務
- (3) 要介護認定調査
- (4) 医療、市町村、地域包括支援センター、その他関係機関との連携

(指定居宅介護支援事業業務の提供方法及び内容)

第7条 指定居宅介護支援の提供方法及び内容は次のとおりとする。

- (1) 居宅サービス計画の作成は、事業所に所属する介護支援専門員が行う。
- (2) 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、サービス提供方法等について、理解しやすいように説明を行う。
- (3) 利用者又は家族の相談を受ける場所は、事業所の相談室又は利用者の居宅等で行う。
- (4) 使用する課題分析票の種類は標準課題分析とし、解決すべき課題に対応するための居宅サービス計画の原案を作成する。
- (5) 居宅サービス計画の本案は、サービス担当者会議を開催して担当者から専門的見地からの意見を求め、作成する。
- (6) (5)により作成された居宅サービス計画について、利用者及び家族に対して説明し、文書により利用者の同意を得る。また、作成した居宅サービス計画は利用者及び家族、担当者に交付する。
- (7) モニタリングに当たっては、少なくとも1ヶ月に1回(介護予防支援の場合は、3ヶ月に1回)、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接を行い、その結果を記録する。
- (8) 居宅サービス計画を変更した場合、利用者が要介護更新認定又は要介護状態の変更の認定を受けた場合は、サービス担当者会議を開催する。

(利用料その他の費用の額)

第8条 指定居宅介護支援を提供した場合の利用料の額は、介護報酬の告示上の額とする。

2 次条の通常の事業の実施地域を超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、通常の実施地域を超える地点から、1km あたり 30 円を乗じた額とする。

3 当事業所が作成したサービス実施記録等の複写物を交付した場合、1 枚につき 10 円をコピー代として徴収する。

4 前項の費用の支払を受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書で説明した上で、支払に同意する旨の文書に署名、押印を受けることとする。

(通常の実施地域)

第 9 条 通常の実施地域は、甲賀市・湖南市・日野町とする。

(内容及び手続きの説明及び同意)

第 10 条 次により、指定居宅介護支援業務の提供の開始を行う。

(1) あらかじめ、当該利用申込者又はその家族に対し、当該指定居宅介護支援事業所の運営規程の概要、サービスを選択するために必要な重要事項を記した文書を交付して説明を行い、文書で同意を得るものとする。

(2) 指定居宅介護支援は、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行われるものであり、居宅介護サービス計画は、利用者の希望にもとづき作成されるものであること等につき説明を行い、理解を得るものとする。

(提供拒否の禁止)

第 11 条 居宅介護支援の公共性に鑑み、原則として、指定居宅介護支援の利用申込者に対しては、正当な理由なく、サービスの提供を拒否することのなきようにする。

2 正当な理由とは以下に掲げるものとする。

(1) 当該事業所の現員からは利用申込に応じきれない場合

(2) 利用申込者の居住地が当該事業所の通常の実施地域以外である場合

(3) 利用申込者が他の指定居宅介護支援事業者にも併せて指定居宅介護支援の依頼を行っていることが明らかな場合等

(要介護認定等の申請に係る支援)

第 12 条 被保険者から要介護認定等の申請の代行を依頼された場合においては、必要な協力を行うこととする。

(1) 指定居宅介護支援の提供開始に際し、要介護認定等を受けていないことを確認した場合は、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、申請が行われていない場合には、当該利用申込者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な支援を行うこととする。

(2) 要介護認定等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が終了する 1 ヶ月前にはなされるよう、必要な支援を行うこととする。

(身分を証する書類の携行)

第13条 介護支援専門員は身分証明書を常に携行し、初回訪問時及び利用者から求められた時は、これを提示する。

(保険給付の請求のための証明書の交付)

第14条 指定居宅介護支援に係る保険給付がいわゆる償還払いとなる場合に、利用者が保険給付の請求を安易に行えるよう、指定居宅介護支援事業者は、利用料の額その他利用者が保険給付を請求する上で必要と認められる事項を記載した指定居宅介護支援証明書を利用者に交付するものとする。

(居宅サービス計画の作成)

第15条 次に、指定居宅介護支援事業所は、居宅サービス計画を作成する。

(1) 計画作成の留意

- ①指定居宅介護支援の提供にあたっては、親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などについて、理解しやすいように説明を行うものとする。
- ②介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成にあたっては、利用者の自立した日常生活の支援を行うために、利用者の心身または家族の状況などに応じて、継続的かつ計画的に指定居宅サービス等の利用が行われるようにする。
- ③介護支援専門員は居宅サービス計画の作成にあたっては、利用者の日常生活全般を支援する観点から、介護給付費等対象サービス以外の保健医療サービスまたは福祉サービス、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含めて居宅サービス計画上に位置付けるよう努める。

(2) 情報の提供

- ①介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成の開始にあたっては、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又はその家族に対して提供するものとする。
- ②介護支援専門員はケアマネジメントの公正中立性の確保を図る観点から、以下について、利用者に説明を行うとともに、介護サービス情報公表制度において公表する。
 - i)前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与のサービスの利用割合
 - ii)前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与のサービスごとの、同一事業者によって提供されたものの割合

(3) 課題の把握

- ①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、適切な方法により利用者について、その有する能力、既に提供を受けている指定居宅サービス等の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てい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を把握する。
- ②介護支援専門員は、前号に規定する解決すべきアセスメント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わなければならない。この場合において介護支援専門員は、面接の趣旨を利用者及びその家族に対して十分説明し理解を得る。

(4) 居宅サービス計画原案の作成

- ①介護支援専門員は、利用者及びその家族の希望並びに利用者について把握された課題にもとづき、地域の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及び達成時期、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。
なお、介護サービス計画の作成に当たっては、介護給付対象サービス以外にも、市町村の保健医療サービスや福祉サービス、地域のボランティアサービス等の利用も含めて位置付けるように努める。
- ②居宅サービス計画に福祉用具貸与及び販売を位置付ける場合は、当該計画に必要な理由を記載する。また貸与の場合は、その継続の必要性について検証する。

(5) サービス担当者会議の開催

- ①居宅サービス計画を新規に作成した場合や要介護更新認定、要介護状態区分の変更認定を受けた場合は、原則としてサービス担当者会議を開催する。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でも差し支えないものとする。
- ②当会議の目的は各サービス担当者が利用者の状況を把握し、介護支援専門員と当該情報を共有することとする。
- ③利用者又はその家族の同意がある場合、サービス担当者会議及び入院中のカンファレンスはテレビ電話装置等（オンラインツール）を活用して行うことができるものとする。その際、個人情報の適切な取扱いに留意する。

(6) 利用者の同意

介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案について、位置付けられたサービスを保険給付の対象になるか否かを区分した上で、その種類、内容、利用料等について利用者に対して説明し、文書により利用者の同意を得る。

(7) 居宅サービス計画の交付

介護支援専門員は、居宅サービス計画を作成した際には、居宅サービス計画を利用者及び担当者に交付する。

(8) サービス実施状況の継続的な把握・評価

介護支援専門員は、居宅サービス計画作成後、居宅サービス計画の実施の状況の把握（利用者の継続的なアセスメントを含む）を行うとともに、利用者についての解決すべき課題の把握を行い、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ものとする。

(9) モニタリングの記録の結果

介護支援専門員は、特段の事情がない限り、1ヶ月に1回はモニタリングの結果を記録するものとする。（介護予防支援の場合は、3ヶ月に1回）

（法定代理受理サービスに係る報告）

第16条 当事業所は次のようにして市町村（国民健康保険団体連合会）に報告する。

- (1) 市町村（国民健康保険団体連合会）に、居宅サービス計画において位置付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として位置付けたものに関する情報を記載した文書を毎月提出するものとする。
- (2) 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（国民健康保険団体連合会）に提出するものとする。

（利用者に対する居宅サービス計画等の書類の交付）

第17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するものとする。

（利用者に関する市町村への通知）

第18条 指定居宅介護支援を受けている利用者が次の各号のいずれかに該当する場合は、遅滞なく、意見を付してその旨を市町村に通知するものとする。

- (1) 正当な理由なしに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こと等により、要介護状態等の程度を増進させたと認められるとき。
- (2) 偽りその他不正な行為によって保険給付を受け、又は受けようとしたとき。

（勤務体制の確保）

第19条 当事業所は利用者に適切な指定居宅介護支援を提供する。

- (1) 介護支援専門員は、月ごとの勤務表を作成し、勤務体制を明確にするものとする。
- (2) 介護支援専門員の資質向上を図るため研修の機会を設けるものとする。

(掲示)

第20条 事業所の見やすい場所に、運営規程の概要、居宅介護支援従業者の勤務体制その他のサービスの選択に資する重要事項を掲示する。

(秘密保持等)

第21条 従業者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らさない。

2 退職者等が、正当な理由なく業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らさぬよう、必要な措置を講じる。

3 サービス担当者会議等において、利用者又はその家族の個人情報を用いる場合はあらかじめ文書により、利用者又はその家族の同意を得る。

(居宅サービス事業者等からの利益供与の禁止)

第22条 当事業所は、次のようにして利益収受を禁止する。

(1) 管理者は、居宅サービス計画の作成又は変更に関し、当該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又は変更に関し、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べき旨の指示等を行わない。

(3) 介護支援専門員その他の業者は、居宅サービス計画の作成又は変更に関し、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ことの代償として、当該居宅サービス事業者等から金品その他の財産上の利益を収益しない。

(苦情処理)

第23条 利用者及びその家族からの苦情があった場合には、迅速かつ適切に対応するために、必要な措置を講じる。

2 事業者は、市町村からの文書の提出・提示の求め、または市町村職員からの質問・照会に応じ、利用者からの苦情に関する調査に協力する。市町村から指導または助言を得た場合は、それに従い、必要な改善を行う。

3 指定居宅介護支援に関する利用者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または助言を得た場合は、それに従い、必要な改善を行う。

(事故発生時の対応)

第24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は、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る指定居宅サービス事業者等に連絡を行う等の措置を講じることとともに、管理者に報告するものとする。また、事故の状況及び事故に際

してとった処置を記録するものとする。

2 当事業所は、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は、損害賠償を速やかに行うものとする。

（災害時の対応）

第25条 災害時には、他関係事業所と連絡をとりあい、協力体制をとり、利用者の安全確保に努めることとする。

（人権擁護）

第26条 利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、その従業者に対し、研修の機会を確保するものとする。

（会計の区分）

第27条 事業の会計を、その他の事業と区別する。

（記録の整備）

第28条 事業所は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供に関する各号に掲げる記録を整備し、その完結の日から2年間保存するものとする。

- （1）居宅サービス計画
- （2）アセスメントの結果記録
- （3）サービス担当者会議等の記録
- （4）モニタリングの結果記録
- （5）利用者に関する市町村への報告等の記録
- （6）苦情の内容等に関する記録
- （7）事故の状況及び事故に対する処置状況の記録

2 事業者は、従業者、設備、備品及び会計に関する記録を整備し、その終了した日から5年間保存するものとする。

（感染症の予防及びまん延の防止のための措置）

第29条 感染症の発生及びまん延等に関する取組の徹底を求める観点から委員会の開催、指針の整備、研修の実施、訓練（シミュレーション）の実施等に取り組む。

（虐待の防止のための措置）

第30条 利用者の人権の擁護、虐待の防止等の観点から、虐待の発生又は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、担当者を定める。

(雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保)

第31条 男女雇用機会均等法等におけるハラスメント対策に関する事業者の責務を踏まえつつ、ハラスメント対策に取り組む。

(業務継続計画の策定等)

第32条 感染症や非常災害の発生時において、業務を継続的に実施、再開するための計画を策定し、必要な研修及び訓練を定期的に行うなどの措置を講じる。

(その他)

第33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株式会社まごころ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、令和5年6月1日より施行する。

この規程は、令和5年6月9日より施行する。

この規程は、令和7年4月1日より施行する。