

居宅介護支援事業所 観麗 運営規程

(事業の目的)

第1条 この規程は、株式会社 観麗が運営する介護相談 みらい（以下「事業所」という。）が行う居宅介護支援事業の適正な運営を確保するために必要な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者からの相談に応じ、要介護者がその心身の状況や置かれている環境等に応じて、本人や家族の意向等を基に、居宅サービス又は施設サービスを適切に利用できるよう、サービスの種類、内容等の計画を作成するとともに、サービスの提供が確保されるよう指定居宅サービス事業者、介護保険施設等との連絡調整その他の便宜の提供を行うことを目的とする。

(運営方針)

- 第2条 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つとめる。
- (1) 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が、施設等の多様な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。
 - (2) 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。
 - (3) 事業の運営に当たっては、保険者、地域包括支援センター、居宅サービス事業者、他の居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携に努める。
 - (4) 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。
 - (5) 保険者から要介護認定調査の委託を受けた場合は、その知識を有するよう常に研鑽に努め、被保険者に公正、中立に対応し正しい調整を行う。
 - (6) 上記の他「指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準」を遵守する。

(事業所の名称)

第3条 この事業を行う事業所の名称は「介護相談 みらい」と称する。

(事業所の設置)

第4条 事業所は、垂水市田神 408 番地 1 に設置する。

(実施主体)

第5条 事業の実施主体は、株式会社 観麗とする。

(従業者の職種、員数、及び職務内容)

第6条 事業所に勤務する職員の職種、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名

ア、管理者は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。

イ、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：1名以上とし、業務の状況に応じて増員する。なお、当該増員について非常勤の者を充てることができる。

ア、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。

イ、介護支援専門員は、利用者44名に対して1名を標準とし、その端数を増すごとに1名を増員する。

(3) 事務員：事務員（兼務）は、介護支援専門員の補助の業務にあたる。

ア、介護支援専門員のサービスの取扱いに関する基準は厚生省令第38号第13条を遵守する。

イ、職員の資質向上のために採用時および定期的研修を確保する。

(営業日及び営業時間)

第7条 事業所の営業日・営業時間を次のとおりとする。

(1) 営業日は月曜日から金曜日とする。

(2) 営業時間は、平日 午前8時00分～午後17時00分

(3) 休業日は、土・日曜日・祝日・12月31日から1月3日

(4) 上記の営業日、営業時間外であってもサービスを提供する場合がある。電話等により常時連絡が可能な体制を整備する。

(居宅介護支援の提供方法)

第8条 事業所の管理者は、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、これを提示する旨を指導する。

- 1 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と要介護認定等の有無、認定区分と要介護認定等の有効期間を確かめる。
- 2 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。
- 3 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。
- 4 要介護認定等を受けた者の居宅介護サービス計画の作成を利用者若しくはその家族の意思を尊重して医療保健サービス・福祉サービス等のサービス事業者と連携し、被保険者の承認を得て総合的、効果的に行い、サービス提供の手続を行う。又、利用者は複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するよう求めることができ、居宅サービス計画に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できる事を説明しなければならない。

- 5 事業所は、以下のいずれかに該当するような正当な理由がない場合、業務の提供を拒否しない。
- (1) 正当な理由とは、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、その他不正の行為によって保険給付を受け、または受けようとしたとき。
 - (3) 以上のいずれかに該当する場合には、遅滞なく意見を付してその旨を当該保険者に通知する。

(居宅介護支援の内容)

第9条 居宅介護サービス計画の作成

(1) 居宅介護サービス計画の担当配置

介護支援専門員は居宅介護サービス計画の作成に関する業務を行う。

(2) 利用者等への情報提供

居宅介護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、当該地区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、利用者またはその家族がサービスの選択が可能となるように支援する。

(3) 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あ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。

(4) 居宅サービス計画の原案作成

介護支援専門員は、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。

(5) 使用する課題分析票の種類

事業所では居宅介護サービス計画を作成するにあたり、できるだけ利用者の希望にそった方式を使用するものとする。

(6) 担当国会議

介護支援専門員は、サービスの担当国会議を開催し、当該居宅介護サービス計画の原案内容について、担当者から専門的な見地からの意見を求めるものとする。

(7) 利用者の同意

介護支援専門員は、利用者又はその家族等に対し、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る。

2 サービスの実施状況の継続的な把握、評価

介護支援専門員は、居宅介護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および利用者の課題把握を行い、必要に応じて居宅介護サービス計画の変更、指定居宅介護サービス事業者等との連絡調整、その他便宜の提供を行う。

3 介護保険施設の紹介等

- (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また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。

- (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、予め居宅サービス計画の作成等の援助を行う。

(利用料、その他の費用の額)

第10条 事業所は、申請支援、居宅介護サービス計画作成費については、利用者及びその家族からの費用負担は一切求めない。

2 通常の事業の実施地域以外からの利用者の要請があった場合、交通費の実費分については利用者及びその家族の同意を得てから徴収するものとする。なお、自動車を使用した場合の費用は次の額を徴収する。

- (1) 公共交通機関 : 実費
(2) 自動車等 : 通常の実施地域を超えた地点から実費 (1 km=20 円)

(通常の事業の実施地域)

第11条 事業所の事業の実施地域については、垂水市(桜島圏域、鹿屋市)とする。

(指定居宅介護支援の具体的取扱方針)

第12条 指定居宅介護支援の具体的取扱い方針は、次の通りとする。

- 1 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案に位置付けた指定居宅サービスについて、保険給付の対象となるかどうかを区分した上で、当該居宅サービス計画の原案の内容について利用者またはその家族に対して説明し文書により利用者の同意を得るものとする。
- 2 介護支援専門員は、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しなければならない。
- 3 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成後、居宅サービス計画の実施状況の把握(利用者についての継続的なアセスメントを含む)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の連絡調整便宜の提供を行うものとする。
- 4 介護支援専門員は、前号に規定する実施状況の把握(以下「モニタリング」という。)に当たっては、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とし、特段の事情がない限り、次に定めるところにより行うものとする。
 - (1) 少なくとも1月に1回、利用者の居宅を訪問し利用者に面接する事。
 - (2) 少なくとも1月に1回、モニタリングの結果を記録する事。
 - (3) 指定居宅サービス事業者等との連携促進によるケアマネジメントの質の向上の観点から、以下の要件を設けた上で、テレビ電話装置その他の情報通信機器を活用したモニタリングを可能とする。

- ア 利用者の同意を得ること
 - イ サービス担当者会議等において、次に掲げる事項について主治医、担当者その他の関係者の合意を得ていること
 - i 利用者の状態が安定していること
 - ii 利用者がテレビ電話装置等を介して意思疎通ができること（家族のサポートがある場合も含む）
 - iii テレビ電話装置等を活用したモニタリングでは収集できない情報について、他のサービス事業者との連携により情報を収集すること
 - ウ 少なくとも2月に1回（介護予防支援の場合は6月に1回）は利用者の居宅を訪問すること
- 5 介護支援専門員は、居宅サービス計画に福祉用具を位置づける場合には、その妥当性について検討し、利用が必要な理由を当該計画に記載するとともに、必要に応じて随時サービス担当者会議を開催し、継続して貸与を受けなければならない場合はその理由を居宅サービス計画に記載する。
- 6 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、担当者に対する照会等により、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ものとする。
- (1) 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また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。
 - (2) 要介護認定を受けている利用者が法律第28条第2項に規定する要介護更新認定を受けた場合または要支援認定を受けている利用者が法律第33条第2項に規定する要支援更新認定を受けた場合。
 - (3) 要介護認定を受けている利用者が法律第29条第1項に規定する要介護状態区分の変更を受けた場合。
- 7 介護支援専門員は、居宅サービス計画に訪問看護、通所リハビリテーション等の医療サービスを位置付ける場合にあっては、当該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これを行うものとし、医療サービス以外の指定居宅サービス等を位置付ける場合にあっては、当該指定居宅サービス等に係る主治の医師の医学的観点からの留意事項が示されているときは、当該留意点を尊重してこれを行うものとする。
- 8 介護支援専門員は、居宅サービス計画に短期入所生活介護又は短期入所療養介護を位置付ける場合にあっては、利用者の居宅における自立した日常生活の維持に十分に留意するものとし、利用者の心身の状況等を勘案して特に必要と認められる場合を除き、短期入所生活介護及び短期入所療養介護を利用する日数が要介護認定の有効期間のおおむね半数を超えないようにしなければならない。
- 9 前6月間に当該指定居宅介護支援事業所において作成された居宅サービス計画の総数のうちに訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護（以下「訪問介護等」という。）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、前6月間に当該指定居宅介護支援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等ごとの回数の中に同一の指定居宅サービス事業者又は指定地域密着型サービス事業者によって提供されたものが占める割合等につき説明に努めなければならない。

(利用者に対する居宅サービス計画等の書類の交付)

第13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、その他、利用者からの申し出があった時には当

該利用者に対し、直近の居宅介護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。

(秘密保持及び個人情報の保護)

第14条 事業所の職員又は職員であった者は業務上知り得た利用者及びその家族等に関する秘密や個人情報を正当な理由なく漏らしてはならない。ただし、次に掲げる情報提供について利用者及び家族等からあらかじめ同意を得た場合は、この限りではない。

- (1) 介護保険サービスの利用のための市町村介護保険事業者への情報提供、又は適切な在宅療養のための医療機関等への療養情報。
- 2 前項に掲げる事項は、利用終了後も同様とする。

(その他運営に関する重要事項)

第15条 事業所の会計は他の会計と区別することとし、毎年4月1日から翌年の3月31日の会計期間とする。

- 1 事業所の運営規程の概要、介護支援専門員、その他の職員の勤務体制、サービスの選択に必要な重要事項を見やすい場所に掲示する。
- 2 介護支援専門員は、利用者に対し、特定の在宅サービス事業者等によるサービス利用の強要又は、当該事業者からその対償として金品その他の財産上の利益を收受してはならない。
- 3 事業所は、設備、備品、職員、会計に関する諸記録を整備する。また、居宅サービス計画、サービス担当者会議の記録、その他の指定居宅介護支援の提供に関する記録を整備するとともにその完結の日から5年間保存する。
- 4 この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項は、株式会社 観麗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。

(苦情処理)

第16条

- 1 本事業所は、サービスの提供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ものとする。また、そのための受付窓口を設置する。
- 2 本事業所は、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するものとする。
- 3 本事業所は、自ら提供した指定居宅介護支援に関し、介護保険法（以下、「法」という。）第23条の規定により市区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または当該市区町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び利用者からの苦情に関して市区町村が行う調査に協力するとともに、市区町村から指導または助言を受けた場合においては、当該指導または助言に従って必要な改善を行うものとする。
- 4 本事業所は市区町村からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を市区町村に報告するものとする。

- 5 本事業所は、自ら居宅サービス計画に位置づけた法第41条第1項に規定する指定居宅サービスに対する苦情の国民健康保険団体連合会への申立てに関して、利用者に対し必要な援助を行うものとする。
- 6 本事業所は、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民健康保険団体連合会が行う法第176条第1項第2号の調査に協力するとともに、自ら提供した指定居宅介護支援に関して国民健康保険団体連合会から同号の指導または助言を受けた場合においては、当該指導または助言に従って必要な改善を行うものとする。
- 7 本事業所は、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、前項の改善内容を国民健康保険団体連合会に報告するものとする。

(事故発生時の対応)

第17条

- 1 本事業所は、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、必要な措置を講じるものとする。
- 2 本事業所は、前項の事故の状況及び事故に際して取った処置について記録するものとする。

(記録の整備)

第18条

本事業所は、指定居宅介護支援の提供等に関する諸記録を整備し、提供内容、従業者、設備および備品に関する情報をその完結の日からそれぞれ5年間、会計に関する情報をその完結の日から7年間保存するものとする。

(虐待の防止)

第19条

事業所は、利用者の権利擁護、虐待の発生を防止するための次のような措置を講じるものとする。

- (1) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催とともに、その結果について従業員に周知徹底を図る。
 - (2) 虐待防止及び身体拘束のための指針の整備
 - (3) 虐待を防止するため及び身体拘束等の適正化のための定期的な研修の実施
 - (4) 成年後見制度の利用促進
 - (5) 苦情解決体制の整備
 - (6) 前5号に掲げる措置を適切に実施するための責任者は管理者が務める
- 2 事業所は、サービス提供中に虐待を受けたと思われる利用者を発見したときは、事実確認を行い、従業者による虐待と認められた場合は、利用者やその家族等への説明、市町村への通報、再発防止策の検討等の必要な措置を講じる。

(法定代理受領サービスに係る報告)

第20条

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つては、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。

この運営規程は平成 25 年 10 月 1 日より施行する。

この運営規程は平成 27 年 4 月 1 日より施行する。

この運営規程は平成 28 年 5 月 1 日より施行する。

この運営規程は平成 30 年 4 月 1 日より施行する。

この運営規程は平成 31 年 4 月 1 日より施行する。

この運営規程は令和 3 年 4 月 1 日より施行する。

この運営規程は令和 6 年 4 月 1 日より施行する。