

# 居宅介護支援事業所 運営規程

## きずなケアマネセンター

### (事業の目的)

第1条 この規定は、株式会社 文蔵が設置運営するきずなケアマネセンター（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その他の従業者（以下「介護支援専門員等」という。）が要介護者からの相談に応じ、要介護者とその心身の状況や置かれている環境等に応じて、利用者及びその家族（以下、「利用者等」という。）の意向を基に、居宅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、介護保険施設への紹介等との連絡調整その他の便宜の提供をおこなうことを目的とする。

### (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努める。
- 2 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。
  - 3 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。
  - 4 事業の運営に当たっては、市町村、地域包括支援センター、在宅介護支援センター、他の居宅介護支援事業者、指定介護予防支援事業者、関係医療機関、介護保険施設、指定特定相談支援事業者等との連携を図るよう努める。また地域包括支援センターより支援困難な事例や中重度者事例の紹介を受けた場合においても十分な連携を図るよう努める。
  - 5 サービスの提供に当たっては、要介護者等の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止に努め、主治の医師等及び医療サービスとの連携に十分配慮して行う。要介護状態が改善し要介護認定が要支援認定となった場合、居宅介護支援事業者は地域包括支援センターに必要な情報提供を行うなどの措置を講ずる。
  - 6 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。
  - 7 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。
  - 8 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、介護支援専門員等に対し、研修を実施する等の措置を講じる。
  - 9 事業所は、事業提供するに当たっては、介護保険法第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。
  - 10 前6項の他「能代市指定居宅介護支援等の人員及び運営に関する基準を定める条例（平成30年条例第6号）」に定める内容を尊重し、事業を実施するものとする。

### (事業の運営)

第3条 事業所は、事業提供するに当たっては、事業所の介護支援専門員等によってのみ行うものとし、第三者への委託は行わないものとする。

### (事業所の名称及び所在地)

第4条 この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 きずなケアマネセンター
- (2) 所 在 地 秋田県能代市南元町3番10号

(従業者の職種、員数及び職務内容)

第5条 事業所に勤務する従業者の職種、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人(主任介護支援専門員・常勤兼務)

管理者には主任介護支援専門員を配置し、事業所の介護支援専門員等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とともに、法令等において規定されている事業の実施に関し、運営基準を遵守させるため必要な指揮命令を行う。

(2) 主任介護支援専門員 1人以上(常勤兼務1人(管理者と兼務))

1人以上(非常勤専従1人)

ア 要介護者等からの相談に応じ、及び要介護者等がその心身の状況や置かれている環境等に応じて、本人やその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。

イ 介護支援専門員は、第2条の運営の方針に基づく業務にあたる。

2 介護支援専門員のサービスの取扱いに関する基準は能代市条例第6号第15条を遵守する。

(営業日及び営業時間)

第6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、祝祭日及び12月29日から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、営業時間の他、電話等により常時連絡が可能な体制を整備する。

(通常の事業の実施地域)

第7条 通常の事業の実施地域は、能代市、八峰町、三種町、北秋田市、大館市、南秋田郡とする。

(指定居宅介護支援の提供方法及び内容)

第8条 居宅介護支援サービスの提供開始に際し、あらかじめ、利用者等に重要事項説明書を交付し口頭での説明を懇切丁寧に行うとともに、利用料、情報開示の方法等について同意を得るものとする。

(1) 事業所の介護支援専門員は、身分を証する書類を携行し、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、これを携行する。

(2) 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、要介護認定の有無、認定区分及び要介護認定の有効期間等を確認する。

(3) 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。

(4) 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。

(5) 要介護認定等を受けた者の居宅サービス計画の作成に当っては、医療保険サービス・福祉サービス等のサービス事業者と連携し、利用者の承認を得て総合的かつ効率的にサービス提供されるよう、サービス提供の手続きを行う。また、サービス事業者の選択に当っては利用者もしくはその家族の自由な選択を尊重し、複数の事業所の紹介を求めることが可能であることや、当該事業所を計画に位置付けた理由を求めることが可能であることを説明し、理解を得て署名による同意を得るものとする。

(6) 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。

(7) 事業所は、利用者提供される指定居宅サービス等について、前6月間に当該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(以下この項において「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、同一の訪問介護等事業者によって提供されたものが占める割合(上位3位まで)等につき十分説明を行う。また、前6月間については、毎年度2回①前期(3月1日から8月末日) ②後期(9月1日から2月末日)に作成された居宅サービス計

画を対象とする。なお、説明については、直近の①もしくは②の期間の当該割合等を行い、文書の交付及び口頭により説明し、文書に利用者の署名（記名押印）を受けるものとする。

- (8) 指定居宅介護支援事業者と入院先医療機関との早期からの連携を促進する観点から予め、利用者に対し利用者が病院もしくは診療所（以下「医療機関」という）に入院する必要がある場合には、当該利用者に係る介護支援専門員の氏名及び連絡先を医療機関等に対し伝えるよう依頼を行うこととする。なお、日頃から介護支援専門員の連絡先等を介護保険被保険者証や健康保険者証、お薬手帳等と合わせて保管することを依頼する。
- (9) 地域ケア会議における関係者間の情報共有  
地域ケア会議において、個別のケアマネジメント事例の提供の求めがあった場合には、これに協力するよう努めることとする。
- (10) 事業所は、下記のいずれかに該当する正当な理由がない場合、サービスの提供を否定してはならない。
  - ア 当該事業所の現員からは利用申し込みに応じきれない場合
  - イ 利用申込者の居住地が当該事業所の通常の事業の実施地域以外である場合
  - ウ 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

(居宅介護支援の具体的取扱方針)

第9条 居宅介護支援の具体的取扱方針は次のとおりとする。

- (1) 居宅介護サービス計画の担当者  
介護支援専門員は居宅サービス計画の作成に関する業務を行う。
  - (2) 相談の受付場所  
利用者等から相談を受け付ける場所は第4条に規定する事業所内とする。
  - (3) 利用者等への情報提供  
居宅サービス計画作成開始にあたっては、利用者等に対し、当該地域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、利用者が希望するサービス事業者の情報を適正に説明する。複数のサービス事業者等の紹介の求めがあった場合には誠実に対応し、利用者等のサービスの選択が可能となるように支援する。利用者等の選択を求めることなく最初から同一の事業主体に偏った計画原案を提示することは行わず、利用者の意思に反して、集合住宅と同一敷地内の居宅サービス事業者のみに位置づけない。
  - (4) 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当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する。
  - (5) 居宅サービス計画の原案作成  
居宅サービス原案作成にあたっては、以下について十分留意する。  
介護支援専門員は、利用者の居宅を最低月1回訪問し、利用者等と面接し支援する上で解決しなければならない課題を分析し、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。
- 2 利用者等が、訪問看護、通所リハビリテーション等医療系サービスを希望している場合やその他必要な場合は、利用者の同意を得て主治の医師等の意見を求める。医療系サービスについては、主治の医師等の指示がある場合においてのみ、居宅サービス計画に位置付ける。この場合、意見を求めた主治の医師等に対して居宅サービス計画を交付する。なお、介護サービスに対して主治の医師等から留意点等が示された場合は、当該留意点を尊重して計画の作成を行う。
  - 3 末期の悪性腫瘍の利用者限り、利用者等の同意を得て、心身の状況等により主治の医師等、サービス事業者への情報を提供する。支援については、主治の医師等の助言を得たうえで、状態変化を想定し、今後必要となるサービス等の支援の方向性を確認し計画作成を行い、在宅を訪問し、状態の変化やサービスの変更の必要性を把握する。
  - 4 居宅サービス計画に厚生労働大臣が定める回数以上の生活援助中心型の訪問介護を位置づけ

る場合は、利用者の自立支援・重度化防止や地域資源の有効活用等に十分留意しつつ、その必要性や特段の理由について計画に記載するとともに、市町村に届出を行う。

#### 5 サービス担当者会議の開催

- (1) 居宅サービス計画原案を作成する場合は、原則として指定居宅サービス等の担当者を招集した、サービス担当者会議を開催し、情報を共有するとともに、担当者から専門的な見地から意見を求めるものとする。但し、末期の悪性腫瘍の利用者に限り、心身の状況等により主治の医師又は歯科医師等の意見を勘案して必要と認める場合、その他やむを得ない理由がある場合については、サービス担当者に対する照会等により意見を求めることができるものとし、利用者の状態を分析、把握するため複数職種間で意見調整を行い事業所との連携を図る。
- (2) サービス担当者会議は、テレビ電話装置等（リアルタイムでの画像を介したコミュニケーションが可能な機器をいう。以下同じ。）を活用して行うことができるものとする。ただし、利用者等が参加する場合にあっては、テレビ電話装置等の活用について当該利用者等の同意を得ることとする。なお、テレビ電話装置等の活用にあたっては、個人情報保護委員会・厚生労働省「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」、厚生労働省「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を遵守する。

#### 6 居宅サービス計画の説明、同意及び交付

介護支援専門員は、利用者等に対し、居宅サービス計画に位置付けた居宅サービスについて、保険給付の対象となるか否かを区分したうえで、その種類、内容、利用料等について利用者又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て、当該居宅サービス計画を交付する。

#### 7 サービスの実施状況の継続的な把握、評価は次のとおりにする。

- (1) 介護支援専門員は、居宅サービス計画作成後においても、利用者等、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及び利用者の課題把握を行う。また、居宅サービス事業者等から利用者に係る情報の提供を受けたときやその他必要と認めるときは、利用者の服薬状況、口腔機能その他利用者の心身又は生活状況に係る情報のうち必要と認めるものを、利用者の同意を得て、主治の医師もしくは歯科医師、又は薬剤師に提供するものとする。介護支援専門員は、少なくとも1月に1回、利用者の居宅を訪問し、利用者の面接を行いモニタリング結果の記録をする。

#### 8 介護保険施設の紹介等は次のとおりとする。

- (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は利用者が介護保険施設等への入院又は入所を希望する場合には、主治の医師等意見を求めたうえ、介護保険施設への紹介その他便宜の提供を行う。

第10条 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、あらかじ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11条 指定居宅介護支援を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準（告示上の報酬額）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ときは、利用者の負担は無しとする。

2 法定代理受領以外の利用料の支払いを受けたときは、当該利用料の額等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ものとする。

3 第7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、次の額を徴収する。

- (1) 通常の事業の実施地域を超えた地点から、片道20キロメートル未満 500円
- (2) 通常の事業の実施地域を超えた地点から、片道20キロメートル以上1キロメートル毎に前項(1)の500円に20円を追加。

4 指定居宅介護支援の提供の開始に際しては、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、当該サービス内容及び費用に関し事前に文書で説明した上で、その内容及び支払いに同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けるものとする。

(法廷代理受領サービスに係る報告)

第12条 指定居宅支援事業所は、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 事業所は、居宅介護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っては、当該国民健康保険団体連合会）に対して提出する。

（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、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。

（事故発生時の対応）

- 第14条 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、必要な措置を講ずるものとする。
- 2 前項の事故の状況及び事故に際してとった処置について記録を行うものとする。
  - 3 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。

（相談・苦情への対応）

- 第15条 利用者等はその家族からの相談・苦情等を受け付けるための窓口を設置するとともに、必要な措置を講じ、相談・苦情等が発生した場合に必要な措置を講ずるものとする。
- 2 利用者又はその家族からの相談・苦情等を受け付けた場合には、当該相談・苦情等の内容等を記録するものとする。
  - 3 事業所は、提供した事業に関し、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若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。
  - 4 事業所は、提供した事業に係る利用者等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するとともに、国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。

（個人情報の保護）

- 第16条 事業所は、利用者等の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が作成した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し適切な取り扱いに努めるものとする。
- 2 事業者が得た利用者等の個人情報については、介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、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ものとする。

（秘密の保持）

- 第17条 介護支援専門員等は、業務上知り得た利用者等の秘密を保持する。
- 2 事業所は、介護支援専門員等であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者等の秘密を漏らすことがないよう、介護支援専門員等でなくなった後においてもこれらの者の秘密を保持すべき旨を雇用契約の内容とするものである。

（感染症の予防及びまん延の防止）

- 第18条 事業者は当該事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、各号に掲げる措置を講じるものとする。
- （1）当該事業所における感染症予防及びまん延の防止のための指針を整備する。
  - （2）当該事業所において、介護支援専門員に対し、感染症予防及びまん延の防止のための研修及

び訓練を定期的を実施する。

(虐待防止のための措置に関する事項)

第19条 事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講ずるものとする。

(1) 当該事業所における虐待の防止のための指針を整備する。

(2) 当該事業所において、介護支援専門員に対し、虐待の防止のための研修を定期的を実施する。

(3) 前2号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。

2 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（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。

(従業者の研修等その他運営に関する重要事項)

第20条 事業所は、居宅介護支援の質の評価を行い、常にその改善を図ることとし、業務の執務体制についても検証、整備する。

2 事業所は、従業者に対し、常に必要な知識の習得及び能力の向上を図るための研修（外部における研修を含む。）を実施する。なお、研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務体制を整備する。

(1) 新任者採用時研修 採用後3か月以内

(2) 現任者継続研修 年2回以上

3 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。

4 事業所は、指定居宅介護支援に関する諸記録を整備し、そのサービスを提供した日から最低5年間は保存するものとする。

(電磁的記録等)

第21条 事業者及び指定居宅介護支援の提供に当たる者は、作成、保存その他これらに類するもののうち、この条例の規定において書面（書面、書類、文書、謄本、抄本、正本、副本、複本その他のほか文字、図形等人の知覚によって認識することができる情報が記載された紙その他の有体物をいう。以下この条において同じ。）で行うことが規定されている又は想定されるものについては、書面に代えて、当該書面に係る電磁的記録により行うことができるものとする。

2 事業者及び指定居宅介護支援の提供に当たる者は、交付、説明、同意、承諾その他これらに類するもののうち、この条例の規定において書面で行うことが規定されているものについては、書面に代えて電磁的方法により行うことができるものとする。

(掲 示)

第22条 指定居宅介護支援事業者は、指定居宅介護支援事業所の見やすい場所に、運営規程の概要、介護支援専門員の勤務の体制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掲示する。

2 事業者は、前項に規定する事項を記載した書面を当該事業所に備え付け、かつ、これをいつでも関係者に自由に閲覧させることにより、同項の規定による掲示に代える。

(その他)

第23条 この規定に定める事項のほか、運営に関する重要な事項は、株式会社 文蔵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27年9月1日から施行する。

この規程は、平成 29 年 3 月 22 日から施行する。  
この規程は、平成 29 年 4 月 24 日から施行する。  
この規程は、平成 29 年 5 月 1 日から施行する。  
この規程は、平成 30 年 4 月 1 日から施行する。  
この規程は、平成 31 年 1 月 1 日から施行する。  
この規程は、平成 31 年 4 月 1 日から施行する。  
この規程は、令和 3 年 4 月 1 日から施行する。  
この規程は、令和 4 年 1 月 1 日から施行する。  
この規程は、令和 6 年 6 月 1 日から施行する。