

居宅介護支援事業 運営規程

合同会社 HEI BON LIFE
ひらもと介護保険相談所

運 営 規 程

(事業の目的)

第1条 この規程は、合同会社 HEIBON LIFE（以下「 本社 」という）が設置運営するひらもと介護保険相談所（以下「事業所」という。）が行う居宅介護支援事業（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、指定居宅サービス等を適切に利用できるよう、サービスの種類及び内容等を定めた居宅サービス計画を作成するとともに、指定居宅サービス等の提供が確保されるよう指定居宅サービス事業者、指定地域密着型サービス事業者等との連絡調整その他の便宜を行い、並びに介護保険施設への入所を要する場合には、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が多様な事業者から総合的かつ効果的に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指定居宅サービス等が特定の種類または特定の指定居宅サービス事業者等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、地域包括支援センター、他の指定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に努める。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 指定居宅介護支援の提供に当たっては、要介護者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じる。

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、その支援を行う。

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、正しい調査を行う。

8 前7項の他「柳井市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等を定める条例（平成30年3月27日条例第1号）」に定める内容を遵守し、事業を実施する。

(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、次の通りとする。

- 一 名 称 ひらもと介護保険相談所
- 二 所在地 山口県柳井市山根 6 番 1 7 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)

ア 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その他の従業者の管理及び指定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) 主任介護支援専門員 1 人 (常勤兼務 1 人 (管理者と兼務))

介護支援専門員 1 人 (非常勤兼務 1 人 (地域密着型通所介護相談員と兼務))

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。

2 介護支援専門員は、指定居宅介護支援の提供に当たっては、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 (平成 1 1 年 3 月 3 1 日厚生省令第 3 8 号) 第 1 3 条を遵守する。

(営業日及び営業時間等)

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 月曜日から金曜日とする。

但し 1 2 月 2 9 日から 1 月 3 日まで及び祝祭日を除く。

(2) 営業時間 午前 8 時 3 0 分～午後 5 時 3 0 分とする。

(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。

(通常の事業の実施地域)

第 6 条 通常の事業の実施地域は柳井市 (離島を除く)

(指定居宅介護支援の提供方法)

第 7 条 指定居宅介護支援の提供開始に際し、あらかじめ、利用申込者又はその家族に重要事項説明書を交付、口頭での説明を懇切丁寧に行い、当該提供の開始について利用申込者の同意を得る。

2 指定居宅介護支援の提供を求められたときには利用申込者の被保険者証により被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間を確かめる。

3 指定居宅介護支援の提供の開始に際し、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行われているか確認し、申請が行われていない場合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援助を行う。

4 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日の30日前には行われるよう必要な援助を行う。

5 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又はその家族から求められたときは、これを提示する。

6 居宅サービス計画の作成に当たっては、保健・医療・福祉サービス等の指定居宅サービス事業者等と連携し、利用者の同意を得て、総合的かつ効率的に居宅サービスが提供されるよう手続を行う。また、利用者若しくはその家族の自由な選択を尊重し、複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めることが可能であることや、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。

7 予め、利用者又はその家族に対し、利用者が病院もしくは診療所（以下「医療機関等」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。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被保険者証、お薬手帳等と合わせて保管することを依頼する。

8 事業所は、以下のいずれかに該当する正当な理由がない場合、サービスの提供を拒否してはならない。

- (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事業の実施地域外である場合
- (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

(指定居宅介護支援の具体的取扱方針)

第8条 指定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

利用者又はその家族から相談を受け付ける場所は、第3条に規定する事業所内又は利用者の居宅等、利用者が希望する場所とする。

- (3) 利用者等への情報提供

イ 居宅サービス計画作成開始にあたっては、利用者及びその家族に対し、当該地域における指定居宅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。複数の指定居宅サービス事業者等の紹介の求め等があった場合には誠実に対応し、利用者又はその家族のサービスの選択が可能となるように支援する。利用者又はその家族の選択を求めることなく同一の事業主体のサービスのみに偏った居宅サービス計画原案を提示することは行わず、また、利用者の意思に反して、集合住宅と同一敷地内等の居宅サービ

ス事業者のみを居宅サービス計画に位置づけることは行わない。

ロ 指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ、居宅サービス計画が基本方針及び利用者の希望に基づき作成されたものであり、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ること、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、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うち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を行い、理解を得るとともに、それを理解したことについて必ず利用申込者から署名を得なければならない。

（４）利用者の実態把握と課題の分析

介護支援専門員は、利用者の居宅を訪問し、面接の趣旨を利用者及びその家族に説明し、理解を得た上で、面接を行い、利用者の有している能力、既に提供を受けている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支援する上で解決すべき課題を把握する。なお、解決すべき課題の把握及び分析（以下「アセスメント」という。）にあたっては「全社協方式」を用いる。

（５）居宅サービス計画の原案作成

介護支援専門員は、利用者の希望及び利用者のアセスメントの結果に基づき、利用者の家族の希望及び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、アセスメントにより把握された解決すべき課題に対応するための最も適切なサービスの組合せについて検討し、利用者及びその家族の生活に対する意向、総合的な援助の方針、生活全般の解決すべき課題、提供されるサービスの目標及び達成時期、サービスの種類、内容及び利用料並びにサービスを提供する上での留意点を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成する。

（６）サービス担当者会議の開催

居宅サービス計画原案を作成した場合、原則としてサービス担当者会議を開催し、情報を共有するとともに、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等の担当者（以下この条において「サービス担当者」という。）から専門的な見地からの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（以下この条において「主治の医師等」という。）の意見を勘案して必要と認める場合その他の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指定居宅サービス事業所等との連携を図る。

（７）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、利用者又はその家族等に対し、居宅サービス計画に位置付けたサービスの種類、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たうえで、当該居宅サービス計画を利用者及びサービス担当者に交付する。

（８）サービス担当者に対する個別サービス計画の提出依頼

サービス担当者に居宅サービス計画を交付した際には、サービス担当者に個別サービス計画の提出を求め、居宅サービス計画と個別サービス計画の連動性や整合性について確認する。

(9) サービスの実施状況の継続的な把握、評価

イ 介護支援専門員は、居宅サービス計画作成後においても、利用者及びその家族、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い、必要に応じて居宅サービス計画の変更を行う。

ロ 指定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。

ハ 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、モニタリング結果を記録する。

(10) 居宅サービス計画の変更の必要性についてのサービス担当者会議による意見の聴取

利用者が要介護更新認定又は要介護状態区分の変更の認定を受けた場合は、サービス担当者会議（テレビ電話装置等の情報通信機器を活用して行うことができるものとする。ただし、利用者又はその家族が参加する場合は、当該利用者等の同意が必要。）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、サービス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、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とする。

(11) 居宅サービス計画の変更

(3) から (8) までの規定は、居宅サービス計画の変更について準用する。

2 介護保険施設の紹介等は次のとおりとする。

イ 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への入院又は入所を希望する場合には、主治の医師等の意見を求めたうえで介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行う。

ロ 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指定居宅介護支援の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。

3 介護支援専門員は、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付ける場合は、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、その利用の妥当性を検討し、当該居宅サービス計画に訪問介護が必要な理由を記載するとともに、市町に届出を行う。

4 介護支援専門員は、利用者又はその家族が訪問看護、通所リハビリテーション等の医療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（以下「主治医」という。）の意見を求めるものとする。なお、医療サービスについては、主治医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づけるものとし、この場合、意見を求めた主治医に対して居宅サービス計画を交付する。また、医療サービス以外の居宅サービスに対して、主治医の医学的観点からの留意事項等が示された場合、当該留意点を尊重して居宅サービス計画の作成を行う。

5 介護支援専門員は、居宅サービス計画に福祉用具貸与を位置付ける場合は、その利用の妥当性を検討し、当該居宅サービス計画に福祉用具貸与が必要な理由を記載するとともに、必要に応

じて、随時サービス担当者会議を開催し、継続して福祉用具貸与を受ける必要性について検証をした上で、継続して福祉用具貸与を受ける必要がある場合には、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、居宅サービス計画に特定福祉用具販売を位置付ける場合は、その利用の妥当性を検討し、当該居宅サービス計画に特定福祉用具販売が必要な理由を記載する。

(利用料)

第9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ときは、利用料を徴収しない。

(保険給付の請求のための証明書の交付)

第10条 事業所は、法定代理受領を行わない指定居宅介護支援について、前条第1項の利用料の支払いを受けた場合は、当該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。

(法定代理受領サービスに係る報告)

第11条 事業所は、毎月、市町（介護保険法第41条第10項の規定により同条第9項の規定による審査及び支払に関する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、居宅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の支給に係る事務に必要な情報を記載した文書を、市町（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12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、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つた場合には、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13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、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。

2 事業所は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録する。

- 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には、加入する損害賠償保険等により速やかに損害賠償を行う。

(相談・苦情への対応)

第14条 事業所は、利用者又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、相談・苦情等が発生した場合には迅速かつ適切に対応する。

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。

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からの質問若しくは照会に応じ、及び市町が行う調査に協力するとともに、市町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。

4 事業所は、居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス又は指定地域密着型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。

5 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。

(個人情報の保護)

第15条 事業所は、利用者及びその家族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扱いのためのガイダンス」を遵守し適切な取扱いに努める。

2 事業所が得た利用者及びその家族の個人情報については、指定居宅介護支援の提供以外の目的では原則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。

(秘密の保持)

第16条 介護支援専門員等は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。

2 事業所は、介護支援専門員等であった者に、業務上、知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、介護支援専門員等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雇用契約の内容に含める等、必要な措置を講じる。

(介護支援専門員等の研修等)

第17条 事業所は、介護支援専門員等に対し、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（外部における研修受講含む）を実施する。また、その受講のための業務体制を整備する。

（業務継続計画の策定等）

第18条 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業務継続計画を策定し、当該業務継続計画に従い、必要な措置を講じなければなりません。また、指定居宅介護支援事業者は、介護支援専門員に対し、業務継続計画について周知し、必要な研修及び訓練を定期的実施するとともに、業務継続計画の見直しを定期的に行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行わなければならない。

（虐待の防止に関する措置）

第19条 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、これを市町に通報する。また、指定居宅介護支援事業者は、虐待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じなければなりません。

- ① 虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする）を定期的開催するとともに、その結果について介護支援専門員に周知徹底を図ること。
- ② 虐待の防止のための指針を整備すること。
- ③ 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実施すること。
- ④ ①から③を適切に実施するための担当者を置くこと。

（掲示及び広告）

第20条 介護支援専門員等は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。重要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、掲示に代えることができる。また、事業所について広告をする場合においては、その内容が虚偽又は誇大なものであってはならない。

（感染症の予防及びまん延の防止のための措置）

第21条 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないよう、次の措置を講じなければならない。

- ① 感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置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回以上開催し、その結果について、介護支援専門

員に周知徹底を図ること。

②感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備すること。

③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こと。

(記録の整備)

第22条 事業所は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備する。

2 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。

- (1) 居宅サービス事業所等との連絡調整に関する記録
- (2) 居宅サービス計画
- (3) アセスメント結果の記録
- (4) サービス担当者会議等の記録
- (5) モニタリング結果の記録
- (6) 市町への通知に係る記録
- (7) 相談・苦情内容の記録
- (8) 事故の状況及びその対応に関する記録

尚、「その完結の日」とは、個々の利用者につき、契約終了（契約の解約・解除、他の施設への入所、利用者の死亡、利用者の自立等）により一連のサービス提供が終了した日を指すものとする。

(その他)

第23条 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要な事項は、本社代表社員兼事業所の管理者にて定める。

附則 この運営規程は平成24年8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30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8月1日より施行する。

