

内田居宅介護支援事業所 運営規定

(事業の目的)

第1条 この規定は、医療法人大誠会（以下「本会」という。）が設置運営する内田居宅介護支援事業所（以下「事業所」という。）が行う居宅介護支援事業所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、要介護者と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 事業所の介護支援専門員は、事業の提供に当たっては、次の事項に努めるものとする。

- 一 要介護状態等となった場合においても、利用者が可能な限りその居宅において、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する。
- 二 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する。
- 三 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又は特定の居宅サービス事業者に不当に偏することのないよう、公正中立に行う。
- 四 事業の運営に当たっては、関係市町村、地域包括支援センター、在宅介護支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、指定介護予防支援事業者、介護保険施設等との連携に努めるものとする。
- 五 利用者の要介護認定等に係る申請について、利用者の意思を踏まえ、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どうかを確認し、その支援も行う。
- 六 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。
- 七 地域における人材育成を目的に、地域包括支援センター等が実施する事例検討会等への参加や他法人が運営する居宅介護支援事業者と共同の事例検討会や研修会を行う。
- 八 利用者が病院又は診療所に入院する場合、利用者又は家族より利用者を担当する介護支援専門員の氏名及び連絡先を該当病院又は診療所に伝えていただくよう依頼し、医療と介護の連携を図る。

(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。

- 一 名称 内田居宅介護支援事業所
- 二 所在地 沼田市久屋原町345番地の1

(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種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

一 管理者 1名

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、指定居宅介護支援の利用の申込みに係る調整、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、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。

また、管理者は、日頃から業務が適正に執行されているか把握するとともに、従業者の資質向上や健康管理等、ワーク・ライフ・バランスの取れた働きやすい職場環境を醸成していく責務を負う。

二 介護支援専門員 4名以上

介護支援専門員は、指定居宅介護支援の提供にあたるものとする。

(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。

一 営業日は月曜日から土曜日までとし、日曜・祝日及び年末29日午後から1月3日までは休日とします。

二 営業時間は 月～金曜日 午前8時30分～午後 5時30分

土 曜 日 午前8時30分～午後 0時30分までとする。

三 やむを得ない事情がある場合は上記の営業日、営業時間の限りではない。

(居宅介護支援の内容)

第6条 指定居宅介護支援の内容は次のとおりとする。

一 居宅サービス計画作成

(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サービス計画の作成に関する業務を担当する。

(2) 利用者等への情報提供

居宅サービス計画の作成の開始にあたっては、まず利用者は複数の居宅サービス事業者等の紹介を求めることができること、居宅サービス計画に位置付けた居宅サービス事業者等の選定理由を求めることができることを事前に説明する。

併せて、地域における居宅サービス事業者等に関する概要やサービス内容、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し、地域の社会資源の中から利用者によるサービスの選択が円滑に行えるように支援する。

また、介護支援専門員は、要介護度に関係なく給付が可能な福祉用具のうち、比較的廉価で、購入した方が利用者の負担が抑えられる物の割合が相対的に高い、固定用スロープ、歩行器(歩行車を除く)、単点杖(松葉づえを除く)及び多点杖を対象に、福祉用具貸与又は特定福祉用具販売のいずれかを利用者が選択できること、それぞれのメリット及びデメリットを含め十分説明を行い、利用者の選択に当たって必要な情報を提供すること及び医師や専門職の意見、利用者の身体状況等を踏まえて提案する。

(3) アセスメントの実施

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、適切な方法により、利用者の有する能力、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を把握（以下「アセスメント」という）する。アセスメントに当たっては、利用者が入院中であることなど物理的な理由がある場合を除き必ず利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接し、アセスメントの結果及び訪問内容を記録する。

(4) 居宅サービス計画の原案作成

介護支援専門員は、利用者の希望及び利用者についてアセスメントの結果に基づき、適切なサービスの組み合わせについて検討し、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事項等を記載した居宅サービス計画の原案を作成する。

(5) サービス担当者会議

介護支援専門員は、サービスの担当者会議の開催により利用者の状況等に関する情報を担当者と共有するとともに、当該居宅介護サービス計画の原案の内容について、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。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ことができるものとする。また、サービス担当者会議の会議録を作成する。感染症等の拡大で、多数での会議開催や感染が多発している地域と行き来しなければならないような状況により、感染リスクが高まる状況においては、テレビ電話装置等を活用した担当者会議の開催を検討する。

(6) 居宅サービス計画（原案）の説明および同意

介護支援専門員は、利用者又はその家族等に対して当該居宅サービス計画の原案の内容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る。なおやむを得ず家族代表者が署名する場合は、代筆である旨、代筆者の氏名及び続柄を記載するものとする。

(7) 居宅サービス計画の交付

居宅サービス計画（確定）を作成した際には、当該居宅サービス計画を利用者（法廷代理人、任意代理人を含む。）及び担当者に交付し、交付した記録を行う。

(8) モニタリング

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。以下「モニタリング」という。）を行う。モニタリングは利用者及びその家族、主治の医師、指定居宅サービス事業者等と連携を密にして継続的に行い、その経過を居宅介護支援経過に記録する。モニタリングは特段の事情がない限り、少なくとも月に1回、利用者の居宅で面接を行い、かつ、少なくとも1月に1回はモニタリングの結果を記録する。

また、人材の有効活用及び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も可能。

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。

(9) 要介護更新認定又は要介護状態区分変更

要介護更新認定を受けた場合、要介護状態区分の変更の認定を受けた場合に、居宅サービス計画の変更の必要性について、サービス担当者会議を開催する。

(10) 居宅サービス計画の変更

居宅サービス計画の変更にあたっては、アセスメントの実施、居宅サービス計画（原案）の作成、サービス担当者会議の開催、居宅サービス計画（原案）の説明・同意、居宅サービス計画の交付までのプロセスを踏む。軽微な変更としてそのプロセスを省略した場合、その理由を記録する。

二 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の医師または歯科医師の意見を求めるものとする。この意見を求めた主治の医師等に対して居宅介護サービス計画を交付することが義務づけられている。

三 訪問介護事業所等から伝達された利用者の利用者の状態やモニタリング等の際に介護支援専門員が把握した利用者の状態などについて主治の医師等に必要な情報伝達を行うことが義務づけられている。

四 介護支援専門員は、利用者が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、又は介護保険施設への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なうものとする。

五 指定居宅サービス事業者等との連絡調整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、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。

六 介護保険施設への紹介等

(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。

七 介護支援専門員は、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時、その他必要と認める時は、利用者の服薬状況、口腔機能その他の利用者の心身又は生活の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、主治医もしくは歯科医師、薬剤師に提供します。

(居宅介護支援の提供方法)

- 第7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。
- 二 事業所は介護支援専門員に身分を証する書類を携行させ、初回訪問時又は利用者もしくはその家族から求められたときは、これを提示すべき旨を指導する。
- 三 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有効期間を確かめる。
- 四 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。
- 五 要介護認定等の更新の申請は、現在の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。
- 六 要介護認定等を受けた者の居宅介護サービス計画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。また、サービス事業所の選択に当たっては利用者若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。
- 七 居宅介護支援の提供の開始にあたって、利用者等に対し前6か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「訪問介護等」という。）が位置づけられた居宅サービス計画の占める割合、前6月に当該事業所において作成された居宅サービス計画に位置づ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の占める割合につき説明を行ない、同意を得るものとする。
- 八 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、指定居宅介護支援の提供を拒否しない。ここでいう正当な理由とは、①当該事業所の現員からは利用申込み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等である。
- 九 事業所は、指定居宅介護支援を受けている利用者が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。
- 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の支給を受け、又は受けようとしたとき。

(利用料等)

- 第8条 事業所は、申請支援、居宅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原則求めない。但し介護保険料の滞納等があると償還払い（一旦全額を支払い、一定期間後に払い戻しを受ける）や負担割合の引き上げ等もある。

二 通常の事業の実施地域及びその他の区域について、交通費は徴収しないものとする。

(通常の事業の実施地域)

第9条 事業所の事業の実施地域については、沼田市の区域とする。その他の区域については、相談によるものとする。

(法定代理受領サービスに係る報告)

第10条 指定居宅介護支援事業者は、毎月、市町村（または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供する。

二 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（または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。

(利用者に対する居宅サービス計画等の書類の交付)

第11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)

第12条 事業所の介護支援専門員は、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等の秘密を漏らしてはならない。また退職後も在職中に知り得た情報を漏らすことのないよう、必要な措置を講ずる。

二 事業所は必要な支援を行う際、利用者の個人情報及び要配慮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及び要配慮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ておくものとする。

(身体拘束等の適正化の推進)

第13条 原則として、利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束等を行わない。やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、ご家族様ともご相談し、その態様及び時間、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を記録し、対応する。

(虐待の防止)

第14条 事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等の為に、次に掲げるとおり必要な措置を講ずる。

- 一 虐待防止に関する責任者は管理者とし、苦情・相談を受け付ける。
- 二 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、従業員へ周知徹底を図る
- 三 従業員に対する虐待防止のための研修を実施する。

- 四 サービス提供中に当事業所の介護支援専門員がサービス提供事業所職員または擁護者（ご利用者の家族等高齢者を擁護する者）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合、速やかに市町村へ通報する。

（苦情対応）

- 第 15 条 介護サービスや当事業所に関する苦情に対し、誠意を尽くして話し合いに望み、苦情解決を円滑・円満に図る。
- 二 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。
- 三 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からの質問若しくは照会に応じ、及び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。
- 四 事業所は、提供した事業に係る利用者及びその家族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。

当事業所苦情受付担当者は管理者とする。

電話番号 0278-23-7535

FAX番号 0278-22-8405

行政機関その他苦情受付機関

沼田市役所 健康福祉部 介護高齢課 介護保険係	所在地 群馬県沼田市下之町888 電話番号 0278-23-2111
群馬県国民健康保険団体連合会 (介護保険課)	所在地 群馬県前橋市元総社町335-8 電話番号 027-290-1323 FAX 027-255-5077
上記他、各市町村の介護保険担当課で窓口を設置している。	

（事故発生時の対応）

- 第 16 条 当事業所のサービス提供にあたり事故が発生した場合は、家族に報告するとともに、適切かつ誠実な対応を行う。
- 二 事故が生じた時には、直ちに事故に至った経緯を調査し、事実を正確に把握する。事故発生後、できるだけ速やかに市町村や関係機関へ正確に事故発生の報告をする。

(業務継続計画の策定等)

第 17 条 事業所は、感染症や非常災害の発生等において、及び非常事態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じる。

- 二 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。
- 三 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。

(感染症予防、まん延防止の対策)

第 18 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に、次の各号に掲げる措置を講じる。

- 一 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。）を概ね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。
- 二 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。
- 三 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。

(テレワークの取り扱い)

第 19 条 管理者及び介護支援専門員は、個人情報適切に管理し、利用者の処遇に支障が生じないこと等を前提にテレワークを行うことが可能である。

(その他運営に関する重要事項)

第 20 条 事業所は、指定居宅介護支援の事業の会計とその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。

- 二 事業所は、指定居宅介護支援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の体制、その他の利用申込み者のサービスの選択に必要な重要事項を掲示する。
- 三 介護支援専門員は、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利用をさせることの対償として、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收受してはならない。
- 四 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。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。
- 五 この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項は法人と事業所の管理者の協議とに基づいて定めるものとする。
- 六 事業者は、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、従業員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や定期的な従業員向けの研修開催等の必要な措置を講じる。

附則

この規定は、平成21年4月1日より施行する。

この規定は、平成22年10月1日より施行する。

この規定は、平成23年6月16日より施行する。

この規定は、平成24年7月1日より施行する。

この規定は、平成25年6月1日より施行する。

この規定は、平成26年2月1日より施行する。

この規定は、平成26年4月1日より施行する。

この規定は、平成26年5月1日より施行する。

この規定は、平成27年12月1日より施行する。

この規定は、平成28年4月1日より施行する。

この規定は、平成28年4月15日より施行する。

この規定は、平成29年10月1日より施行する。

この規定は、平成29年11月1日より施行する。

この規定は、平成30年4月1日より施行する。

この規定は、平成30年8月1日より施行する。

この規定は、平成31年4月1日より施行する。

この規定は、令和元年8月1日より施行する。

この規定は、令和3年4月1日より施行する。

この規定は、令和5年4月1日より施行する。

この規定は、令和6年4月1日より施行する。