

居宅介護支援事業所 支援センターほりえ運営規程

第1章 事業の目的及び運営の方針

(事業の目的)

第1条 医療法人三省会が開設する支援センターほりえ（以下「事業所」という）が行う指定居宅介護支援の事業（以下「事業」という）の適正な運営を確保するために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状態にある高齢者に対し、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 指定居宅介護支援の事業は、利用者が要介護状態等となった場合でも、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行う。

- ② 指定居宅介護支援の事業は、利用者の心身の状況や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して行う。
- ③ 指定居宅介護支援の事業は、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、提供する指定居宅サービス等が特定の種類または特定の居宅サービス事業者に不当に偏することがないように公正中立に行う。
- ④ 指定居宅介護支援の事業は、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所、介護保険施設等との連携に努める。
- ⑤ 指定居宅介護支援の事業は、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、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じる。
- ⑥ 指定居宅介護支援の事業は、指定居宅介護支援を提供するに当たっては、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。

(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 支援センターほりえ
- 二 所在地 群馬県太田市高林北町1178-1番地

第2章 職員の職種、員数及び職務内容

(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員の職種、員数及び職務内容は次の通りとする。

- 一 管理者 1人（主任介護支援専門員）
管理者は、事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、自らも指定居宅介護支援の提供に当たる。また、法令等において指定されている指定居宅介護支援事業の実施に関し、遵守すべき事項についての指揮命令を行う。
- 二 介護支援専門員 3人以上（うち1名管理者と兼務）
介護支援専門員は、指定居宅介護支援の提供に当たる。

第3章 営業日及び営業時間

(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、次の通りとする。

- 一 営業日
月曜日から土曜日までとする。ただし、国民の休日及び年末年始（12月30日から1月3日）並びに創立記念日（4月第2土曜日）を除く。

二 営業時間

午前8時30分から午後5時30分までとし、土曜日は午前8時30分から午後12時30分までとする。ただし、電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。

第4章 指定居宅介護支援の提供方法、内容及び利用料その他の費用の額

(指定居宅介護支援の提供方法)

第6条 指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ利用申込者またはその家族に対し、運営規程の概要その他のサービスの選択に必要な重要事項を記した文書を交付して説明を行い、同意を得る。

② 指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ利用者の希望を基礎として居宅サービス計画が作成されることなどを説明し、提供の開始について同意を得る。

第7条 正当な理由なく指定居宅介護支援の提供を拒まない。ただし、通常の事業の実施地域などを勘案し、利用申込者に対して適切な指定居宅介護支援の提供が困難であると認めた場合は、他の指定居宅介護支援事業者を紹介するなど、必要な措置を講じる。

第8条 指定居宅介護支援の提供を求められた場合には、被保険者証により被保険者資格、要介護認定（以下「要介護認定等」という）の有無、要介護認定等の有効期間を確認する。

第9条 被保険者の要介護認定等に係る申請に関しては、利用申込者の意思を踏まえ、必要な協力を行う。

② 指定居宅介護支援の提供に際し、要介護認定等を受けていない利用申込者については、要介護認定等の申請が既に行われているか否かを確認し、行われていない場合には利用者の意思を踏まえて速やかに申請がなさ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が、遅くとも当該利用者が受けている要介護認定等の有効期間の満了日の1ヵ月前には行われるよう、必要な援助をする。

第10条 介護支援専門員に身分を証する書類を携行させ、初回訪問時や、利用者やその家族から求められた時は、これを提示する旨を指導する。

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、その他利用者からの申し出があった場合には、その利用者に対し、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。

(指定居宅介護支援の内容)

第12条 管理者は、介護支援専門員に居宅サービス計画の作成に関する業務を担当させる。

② 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成の開始に当たっては、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、利用料等の情報を公平に利用者またはその家族に対して提供して、利用者にサービスの選択を求める。

③ 介護支援専門員は、通常、利用者の居宅または事業所内の相談室で利用者の相談を受ける。

④ 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、包括的自立支援プログラム（三団体）方式、MDS-HC方式、全国社会福祉協議会方式のうち利用者に最も適した課題分析票を用いて、有する能力、既に提供を受けている指定居宅サービス、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する。

⑤ 介護支援専門員は、前項に定める課題の把握に当たっては、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う。この際、面接の趣旨を利用者及びその家族に対して十分に説明し、理解を得る。

⑥ 介護支援専門員は、利用者及びその家族の希望、利用者が抱える解決すべき課題に基づき、当該地域における介護給付の対象の指定居宅サービス等の提供体制を勘案して、提供すべきサービスの目標及びその達成時期、サービスを提供する上での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。

看取り期においても利用者・家族との十分な話し合いを行い、本人の意思を尊重した医療・

ケアの方向決定に対する支援に努める

- ⑦ 居宅サービス計画の作成にあたって、利用者から介護支援専門員に対して複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めることや、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、作成した居宅サービス計画の総数のうち、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、この号において「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並びに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等につき、文書の交付及び口頭により説明し、理解を得るよう努めるものとする。
- ⑧ 介護支援専門員は、居宅サービス計画に位置づけた指定居宅サービス等の担当者による会議（以下「サービス担当者会議」という）の開催、担当者への照会等により、当該居宅サービス計画の原案の内容について、専門的な見地からの意見を求める。
- ⑨ サービス担当者会議は、通常、利用者の居宅または事業所内の会議室で開催する。
- ⑩ 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案に位置づけた指定居宅サービスが、保険給付の対象と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、文書により同意を得る。
- ⑪ 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成後も、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。これを通じて、居宅サービス計画の実施状況や利用者の課題を把握し、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。
- ⑫ 介護支援専門員は、前項の把握を行うため、指定居宅サービス等の提供開始後、1ヵ月に1回以上、利用者の居宅を訪問する。その他、利用者の状況に応じて随時訪問する。
- ⑬ 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、または利用者が介護保険施設への入院もしく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。
- ⑭ 介護支援専門員は、介護保険施設等から退院または退所しようとする要介護者等から依頼があった場合には、円滑に居宅における生活へ移行できるよう、あらかじめ居宅サービス計画の作成等の援助を行う。
- ⑮ 介護支援専門員は、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（以下「主治の医師等」という）の意見を求める。
- ⑯ 介護支援専門員は、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、訪問看護、通所リハビリテーション等の医療サービスを居宅サービス計画に位置づける。また、医療サービス以外の指定居宅サービス等を居宅サービス計画に位置づける際、主治の医師の医学的観点からみた留意事項が示されている場合には、それを尊重する。
- ⑰ 介護支援専門員は、利用者が提示する被保険者証に、介護保険法第73条第2項に規定する認定審査会の意見、または同法第37条第1項の規定による指定に係る居宅サービスの種類が記載されている場合には、利用者によるその旨（同法第37条第1項の規定による指定に係る居宅サービスの指定については、変更の申請ができることを含む）を説明し、理解を得た上で、その内容に沿って居宅サービス計画を作成する。
- ⑱ 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成または変更にあたっては、利用者の自立した日常生活の支援を効果的に行うため、原則として特定の時期に偏ることなく、計画的にサービスが行われるようにする。
- ⑲ 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成または変更にあたっては、利用者の日常生活全般を支援する観点から、介護給付の対象となるサービス以外にも、保健医療サービスや福祉サービス、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勘案して、居宅

サービス計画上に位置づけるよう努める。

- ⑳ 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、利用者またはその家族に対して、サービスの提供方法等について理解しやすいよう説明を行う。
- ㉑ 地域ケア会議等において、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。
- ㉒ 他機関との各種会議等において、利用者等が参加せず、医療・介護の関係者のみで実施するものについては、「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」及び「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を参考にしてテレビ電話等を活用しての実施を行う。
利用者等が参加して実施するものについて、上記に加えて、利用者等の同意を得た上でテレビ電話等を活用して実施する。

(指定居宅介護支援の利用料等)

第13条 指定居宅介護支援を提供した場合の利用料の額は、厚生大臣が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時は無料とする。

- ② 次条に規定する通常の事業の実施地域における交通費並びに通常の事業の実施地域を越えて行う指定居宅介護支援に要した交通費は、無料とする。
- ③ 第1項の費用の支払いを受ける場合には、利用者またはその家族に対して事前に文書で説明をした上で、支払いに同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けるとする。
- ④ 第1項の利用料の支払いを受けた場合は、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。

第5章 通常の事業の実施地域

(通常の事業の実施地域)

第14条 通常の事業の実施地域は、太田市、大泉町、邑楽町、千代田町、熊谷市の区域とする。

第6章 その他運営に関する重要事項

(法定代理受領サービスに係る報告)

第15条 市町村もしくは国民健康保険連合会（以下、国保連とする）に対して、居宅サービス計画に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該当するものに関する情報を記載した文書を毎月提出する。

- ② 市町村もしくは国保連に対して、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、また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提出する。

(利用者に関する市町村への通知)

第16条 利用者が以下に定めるいずれかに該当する場合は、市町村に対して通知する。

- 一 正当な理由なく、介護保険法第24条第2項に規定する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などにより、要介護状態等の程度を増進させたと認められるとき。
- 二 偽りその他不正の行為によって保険給付の支給を受け、または受けようとしたとき。

(勤務体制の確保)

第17条 利用者に対して、適切な指定居宅介護支援を提供できるよう、介護支援専門員等の勤務体制を定める。

- ② 介護支援専門員の質的向上を図るための研修の機会を次の通り設ける。
 - 一 採用時研修 採用後1ヵ月以内
 - 二 継続研修 年2回
- 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。

(従業者の健康管理)

第18条 介護支援専門員の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行う。

(掲示)

第19条 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体制、その他利用申込の選択に資すると認められる重要事項を掲示する。

(秘密保持)

第20条 管理者及び介護支援専門員は、正当な理由なく、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を漏らさない。

- ② 従事者であった者に、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持させるため、従業者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、従業者との雇用契約の内容とする。
- ③ 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には利用者の同意を、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。

(虐待防止に関する事項)

第21条 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講ずる。

- ① 虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話等を活用して行うことができるものとする）を定期的に開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図る
- ② 虐待防止のための指針の整備
- ③ 虐待を防止するための定期的な研修の実施
- ④ 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置

第22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村に通報する。

(身体拘束に関する事項)

第23条 事業所は、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、身体的拘束等を行ってはならない。やむを得ず身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行う場合には、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する。

(業務継続計画の策定等)

第24条 事業所は、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。

- ② 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に行う。
- ③ 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。

(衛生管理等)

第25条 事業所は、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。

- ① 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。
- ② 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。

- ③ 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。

(居宅サービス提供事業者等からの利益收受の禁止)

第26条 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成または変更に関し、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る旨の指示は行わない。

- ② 居宅サービス計画の作成または変更に関し、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への対償として、その事業者から金品その他の財産上の利益を收受することはしない。

(苦情処理)

第27条 提供した指定居宅介護支援、または自ら作成した居宅サービス計画に位置づけた指定居宅サービス等に対する利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するため、相談窓口の設置など必要な措置を講じる。

- ② 自ら提供した指定居宅介護支援に関して、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や提示の求め、当該市町村の職員からの質問や照会に応じるほか、利用者からの苦情に関して市町村が行う調査にも協力する。市町村から指導または助言を受けた場合は、それに従って必要な改善を行う。
- ③ 自らが居宅サービス計画に位置づけた指定居宅サービスに対する苦情を、利用者が国保連に申し立てる場合、必要な援助を行う。
- ④ 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、国保連が介護保険法第176条第1項第3号に基づき行う調査に協力する。自ら提供した指定居宅介護支援に関して国保連から同号の指導または助言を受けた場合は、それに従って必要な改善を行う。

(事故発生時の対応)

第28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には、速やかに市町村、利用者の家族等に連絡するとともに、必要な措置を講じる。

- ② 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、損害賠償を速やかに行う。ただし、事業所の責めに帰すべからざる事由による場合は、この限りではない。

(会計の区分)

第29条 事業所ごとに経理を区分するとともに、指定居宅介護支援の会計とその他の事業の会計を区分する。

(記録の整備)

第30条 従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備する。

- ② 居宅サービス計画、サービス担当者会議等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、完結の日から5年間保存する。

第31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医療法人三省会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11年10月1日より施行する。

平成20年11月1日 一部改正

平成21年 4月1日 一部改正 (人員について、変更)

平成23年 1月4日 一部改正 (人員について、変更)

平成23年 2月1日 一部改正 (管理者、人員について、変更)

平成23年 4月1日 一部改正 (人員について、変更)
 平成24年 1月16日 一部改正 (人員について、変更)
 平成24年10月16日 一部改正 (人員について、変更)
 平成25年 4月1日 一部改正 (人員について、変更)
 平成25年 9月9日 一部改正 (人員について、変更)
 平成26年 4月1日 一部改正 (人員について、変更)
 平成26年 8月1日 一部改正 (人員について、変更)
 平成26年 9月1日 一部改正 (人員について、変更)
 平成27年 4月1日 一部改正 (事業所の名称、人員について、変更)
 平成30年12月1日 一部改正 (人員について、変更)
 平成31年1月16日 一部改正 (人員について、変更)
 平成31年 4月1日 一部改正 (管理者、人員について、変更)
 令和元年12月16日 一部改正 (人員について、変更)
 令和元年12月26日 一部改正 (人員について、変更)
 令和2年 2月 1日 一部改正 (人員について、変更)
 令和2年 3月16日 一部改正 (人員について、変更)
 令和2年 6月 1日 一部改正 (人員について、変更)
 令和3年 5月16日 一部改正 (人員について、変更)
 令和3年11月 1日 一部改正 (人員について、変更)
 令和4年 3月22日 一部改正 (運営の方針・人員・指定居宅介護支援の内容・勤務体制の確保について、変更)
 追加 (虐待防止に関する事項・業務継続計画の策定等・衛生管理等について、追加)
 令和4年 4月 1日 一部改正 (人員について、変更)
 令和5年 4月 1日 一部改正 (人員について、変更)
 令和6年 3月16日 一部改正 (人員について、変更)
 令和6年 4月 1日 一部改正 (管理者の職務内容・指定居宅介護支援の内容について、変更)
 追加 (身体拘束に関する事項について、追加)