

# 居宅介護支援事業所 しあわせの家 運 営 規 程

## 第 1 章 事業目的及び運営方針

### (事業目的)

第1条 事業所は、指定居宅介護支援「居宅介護支援事業所しあわせの家」の運営について必要な事項を運営規程に定め、老人福祉の理念に基づく事業の適正かつ円滑な執行、介護保険法に基づく「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」並びに「四国中央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」を遵守し、要介護状態又は要支援状態にある高齢者に対して適切な支援を行うことにより、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になることを事業の目的とする。

### (運営方針)

第2条 事業所は、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に配慮するとともに、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して居宅サービス計画、介護予防支援計画又は日常生活支援総合事業・介護予防サービス支援計画(以下「居宅サービス計画等」という。)を作成する。

2 事業所は、指定居宅介護支援の提供に当たっては、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、利用者に提供される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ることのないよう、公正中立に行う。

3 事業所は、事業の運営に当たっては、市町村、地域包括支援センター、老人介護支援センター、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、指定特定相談支援事業者等との連携に努める。

4 事業所は、介護給付等に要する費用の額に関する地域別、年齢別又は要介護認定及び要支援認定別の状況その他の厚生労働省令で定める事項等(介護保険等関連情報等)を活用し、事業所単位でPDCAサイクルを構築・推進する事により提供するサービスの質の向上に努める。

### (事業所の名称等)

第3条 事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

- (1) 名 称 居宅介護支援事業所 しあわせの家
- (2) 所在地 四国中央市豊岡町大町2786番地2

## 第 2 章 職員の職種、員数及び職務内容

### (職員の職種及び員数)

第4条 事業所は、指定居宅介護支援の人員、設備及び運営に関する基準に基づき、次のとおり職員を置くものとする。

- (1) 管理者 1名
- (2) 介護支援専門員 2名以上

2 管理者は主任介護支援専門員であって、専ら管理者の職務に従事する常勤の者とする。

### (職務内容)

第5条 職員は次の業務を遂行する。

- (1) 管理者は、職員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。
- (2) 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6条 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、12月31日から1月3日を除く。
- (2) 営業時間 午前8時30分から午後5時30分までとする。但し、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費用の額

(内容及び手続の説明及び同意)

第7条 事業所は、指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、運営規程の概要その他の利用申込者のサービスの選択に必要な重要事項を記した文書もしくは電磁的記録を交付して説明を行い、利用者の同意を得たうえで契約する。

2 事業所は、指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ、居宅サービス計画等が利用者の希望に基づき作成されるものであることを踏まえて、複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めることができることについて、説明を行い理解を得る。

3 事業所は、指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、利用者について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入院先の医療機関に伝えるよう求める。

(提供拒否の禁止)

第8条 事業所は、正当な理由なく居宅介護支援の提供を拒まない。

(サービス提供困難時の対応)

第9条 事業所は、通常の事業の実施地域等を勘案し、自ら適切な指定居宅介護支援を提供することが困難であると認めた場合は、他の居宅介護支援事業者の紹介その他の必要な措置を講じる。

(受給資格等の確保)

第10条 事業所は、指定居宅介護支援の提供を求められた場合には、その者の提示する被保険者証によって、被保険者資格、要介護認定又は要支援認定又は日常生活支援総合事業（以下「要介護認定等」という。）の有無及び要介護認定等の有効期間を確認する。

(要介護認定の申請等に係る援助)

第11条 事業所は、被保険者の要介護認定等に係る申請について、利用申込者の意思を踏まえ、必要な協力を行う。

2 事業所は、指定居宅介護支援の提供の開始に際し、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、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。

3 事業所は、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30日前には行われるよう、必要な援助を行う。

(身分を証する書類の携行)

第12条 事業所の職員は、その勤務中常に身分を証する書類を携行し、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、これを提示する。

(指定居宅介護支援の基本取扱方針)

第13条 事業所は、要介護及び要支援状態の軽減若しくは悪化の防止又は要介護及び要支援状態となることの予防に資するよう、医療サービスとの連携にも十分配慮して指定居宅介護支援を行う。

2 事業所は、自らその提供する指定居宅介護支援の質の評価を行い、常にその改善を図る。

(指定居宅介護支援の具体的取扱方針)

第14条 事業所の介護支援専門員は、次に掲げる指定居宅介護支援の具体的取扱いに関する方針に沿って適切に指定居宅介護支援を提供する。

(1) 居宅サービス計画等の作成に関する業務を担当する。

(2) 指定居宅介護支援の提供に当たり、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法について、理解しやすいように説明を行う。

(3) 居宅サービス計画の作成にあたっては、利用者の自立した日常生活の支援を効率的に行うため、利用者の心身又は家族の状況に応じ、継続かつ計画的に指定居宅サービス等の利用を行う。

(4) 居宅サービス計画作成にあたり、利用者の日常生活全般を支援する観点から介護給付等対象サービス以外の社会資源も含めて居宅サービス計画上に位置付ける。

(5) 居宅サービス計画等の作成の開始に当たっては、当該地域における居宅サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者又はその家族に対して提供して、利用者に対するサービスの選択を求める。

(6) 居宅サービス計画等の作成にあたっては、適切な方法により、利用者について、その有する能力、既に提供を受けている指定居宅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に支援する上で解決すべき課題を把握する。

- (7) 前号に規定する解決すべき課題の把握（以下「アセスメント」という。）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とともに、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。
- (8) 利用者の希望及び利用者について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指定居宅サービス等が提供される体制を勘案して、最も適切なサービスの組み合わせについて検討し、提供される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等の原案を作成する。
- (9) サービス担当者会議（居宅サービス計画等の作成のために居宅サービス計画等の原案に位置付けた居宅サービス等の担当者（以下この号において「担当者」という。）を招集して行う会議）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、当該居宅サービス計画等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。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。）を活用して行う事ができるものとする。ただし、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なければならない。なお、利用者（末期の悪性腫瘍患者）の心身の状況により主治医又は歯科医師の意見を勘案して必要と認める場合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。
- (10) 居宅サービス計画等の原案に位置付けた指定居宅サービス等について、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、利用枠等について利用者又はその家族に対して説明し、文書によって利用者の同意を得る。
- (11) 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する。
- (12) 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に対して、訪問介護計画等指定居宅サービス等基準において位置付けられている計画の提出を求める。
- (13) 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との連携調整その他の便宜の提供を行う。
- (14) 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医もしくは歯科医師又は薬剤師に提供する。
- (15) 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い、次に定めるところで行う。
  - イ 少なくとも1月に1回利用者宅を訪問し利用者に面接する。
  - ロ 要件を満たした上でテレビ電話装置その他の情報通信機器を活用してモニタリングを行う場合は、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）利用者宅を訪問して利用者に面接する。
  - ハ 少なくとも1月に1回モニタリングの結果を記録する。
- (16) サービス担当者会議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、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照会により意見を求める。
- (17) 適切な保健医療サービス及び福祉サービスが総合的かつ効率的に提供された場合であっても利用者がその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、介護保険施設等への紹介その他の便宜の提供を行う。
- (18) 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等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、居宅サービス計画等の作成等の援助を行う。
- (19) 居宅サービス計画に厚生労働大臣が定める回数以上の訪問介護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訪問介護が必要な理由を記載するとともに、当該居宅サービス計画を市町村へ届け出る。尚、居宅サービス計画の届け出頻度について、一度市町村が検証した居宅サービス計画の次回の届出は、1年後でよいものとする。
- (20) 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指定居宅サービス等に係る居宅介護サービス費等の総額が区分支給限度基準額に占める割合及び訪問介護に係る居宅介護サービス費が総額に占める割合が厚生労働大臣が定める基準に該当する場合であって、かつ市町村の求めがあった場合には、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、当該居宅サービス計画を市町村へ届け出る。尚、居宅サービス計画の届け出頻度について、一度市町村が検証した居宅サービス計画の次回の届出は、1年後でよいものとする。

- (21) 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等の意見を求める。又、それにより居宅サービス計画を作成した場合には、当該居宅サービス計画を主治の医師等に交付する。
- (22) 居宅サービス計画等に訪問看護、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つては、当該医療サービスに係る主治の医師等（入院中の医療機関の医師を含む）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居宅サービス等を位置付ける場合にあつては、当該居宅サービス等に係る主治の医師等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。
- (23) 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は、利用者の居宅における自立した日常生活維持に十分留意するものとし、利用者の心身の状況等を勘案し特に必要と認められる場合を除き、日数が要介護認定の有効期限の半数を超えないようにする。
- (24) 居宅サービス計画に福祉用具貸与を位置付ける場合には、その利用の妥当性を検討し、当該計画に福祉用具貸与が必要な理由を記載するとともに、必要に応じて福祉用具専門相談員等を招集したサービス担当者会議を開催し、継続的に福祉用具貸与を受ける必要性について検証したうえ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。
- (25) 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には、その妥当性を検討し、当該計画に特定福祉用具販売が必要な理由を記載する。
- (26) 利用者が提示する被保険者証に認定審査会意見又は地域密着型サービスの種類についての記載がある場合には、利用者にもその趣旨を説明し、理解を得たうえでその内容に沿って居宅サービス計画を作成する。
- (27) 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には指定介護予防支援事業者と当該利用者に係る必要な情報を提供し連携を図る。
- (28) 指定予防支援事業者から指定介護予防支援の業務の委託を受けるにあたって、その業務量等を勘案し、当該居宅介護支援事業者が行う指定居宅介護支援の業務が適正に実施できるように配慮する。
- (29) 地域ケア会議等の会議より資料又は情報の提供、意見の開陳その他必要な協力の求めがあつた場合には、これに協力する。

(課題分析票の種類等)

第15条 事業所は、使用する課題分析票及び利用者の相談の場所等は、次のとおりとする。

- (1) 使用する課題分析票 包括的自立支援プログラム
- (2) 相談の場所 事業所相談室又は利用者自宅等
- (3) サービス担当者会議の場所 事業所相談室又は利用者自宅等

(利用者に対する居宅サービス計画等の書類の交付)

第16条 事業所は、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や、その他利用者からの申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等及びその実施状況に関する書類を交付する。

(利用者に関する市町村への通知)

第17条 事業所は、居宅介護支援を受けている利用者が次の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の支給を受け、又は受けようとしたとき。

(居宅介護支援の利用料及び支払の方法)

第18条 事業所が、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によるものとし、当該居宅介護支援が法定代理受領サービスに該当する場合は無料とする。

2 次条の通常の事業の実施区域を越えて行う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) 通常の事業の実施区域を越えた地点から、  
片道おおむね30キロメートル未満 無料

(2) 通常の事業の実施区域を越えた地点から、

片道おおむね30キロメートル以上の場合 1キロメートルにつき30円

(3) 前項の費用に関わるサービスの提供に当たっては、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ついて文書もしくは電磁的記録によって説明を行い、利用者の同意を得る。

(4) 前項の費用の支払を受ける場合には、居宅介護支援提供証明書を交付する。

## 第5章 その他運営に関する重要事項

(通常の事業の実施地域)

第19条 事業所の通常の事業の実施地域は、四国中央市内とする。

(職員の勤務体制等)

第20条 事業所は、利用者に対し適切な指定居宅介護支援を提供できるよう、職員の勤務体制を定める。

2 指定居宅介護支援の提供は、当事業所職員によって行う。ただし、介護支援専門員の補助の業務についてはこの限りではない。

3 事業所は、職員に対し資質向上のため、研修の機会を確保する。

(ハラスメント対策)

第21条 事業所は、職場において性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であつて業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより職員等の就業環境が害されるハラスメント行為を行わせない。

2 事業所は、ハラスメントを防止するための方針を別に定める。

(業務継続計画)

第22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計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し以下の必要な措置を講じる。

(1) 事業所は、介護支援専門員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。ただし、研修・訓練は他の研修・訓練や他の事業者の研修・訓練と一体的に実施する場合がある。

(2) 事業所は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて変更する。

(感染症の予防及びまん延の防止のための措置)

第23条 事業所は、感染症が発生し、又はまん延しないように次の措置を講じる。

(1) 対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について職員に周知する。

(2) 感染症予防及びまん延の防止のための指針を整備する。

(3) 感染症が発生した場合に備えた訓練を定期的実施する。

(4) 職員に対して、研修を定期的実施する。

(重要事項の掲示等)

第24条 事業所は、運営規程の概要、職員の勤務体制、その他のサービスの選択に資すると認められる重要事項を利用者及び家族が確認できるように以下のいずれかの措置を講じる

(1) 書面掲示

(2) 備え付けの書面（紙ファイル等）

(3) 電磁的記録の供覧

2 事業所は、上記に加え、重要事項等の情報をホームページ又は情報公表システムに掲載・公表する。

(秘密保持)

第25条 事業所の職員は業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らさない。

2 事業所は、職員であった者が、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことのないように、職員でなくなった後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を雇用契約の内容とする。

3 事業所は、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。

(利益収受の禁止等)

第26条 事業所は、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を利用すべき旨の指示等を行わない。

2 事業所は、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収受しない。

(苦情処理)

第27条 事業所は、提供した指定居宅介護支援又は居宅サービス計画に位置付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の窓口を設置する。

- 2 事業所は、前項の苦情を受け付けた場合には、苦情の内容等を記録する。
- 3 事業所は、提供した指定居宅介護支援に関し、市町村が行う文書その他の物件の提出もしくは提示、又は市町村の職員からの質問及び照会に応じ利用者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は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行い、市町村から求めがあった場合は改善内容を報告する。
- 4 事業者は自らが居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス等に対する苦情申し立てに関して、利用者に対して必要な援助を行う。
- 5 事業所は、提供した指定居宅介護支援に関する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の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い、国民健康保険団体連合会から求めがあった場合は改善の内容を報告する。

(事故発生時の対応)

第28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、事故の状況及び事故に際してとった処置について記録する。
- 3 事業所は、利用者に対し指定居宅介護支援の提供による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。

(虐待防止の措置)

第29条 事業所は、虐待の発生又は再発を防止するため、以下の措置を講じる

- (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するとともに、その結果について職員に周知する。
- (2) 虐待防止のための指針を整備する。
- (3) 職員に対し、虐待防止のための研修を定期的実施する。
- (4) 前1～3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。

(情報の公表)

第30条 事業所は、認知症対応力の向上と利用者のサービスの選択に資するため、研修の受講状況等、認知症に係る取組状況について、情報公表システムにおいて公表する。

(会計の区分)

第31条 事業所の会計は、当法人のその他の事業の会計と区分する。

(記録の整備等)

第32条 事業所は、職員、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記録を整備しその完結の日から5年間保存する。なお完結の日とは個々の利用者につき、契約の終了(契約の解約・介助、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。
- 3 事業所は、整備した記録を文書もしくは電磁的記録にて保存する。

(法令との関係)

第33条 この規程に定めのない事項については、厚生労働省令並びに介護保険法の定めるところによる。また、この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項は社会福祉法人まことと管理者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19年11月1日から施行する。  
この規程は、平成21年11月1日から施行する。  
この規程は、公布の日から施行し、平成22年1月1日から適用する。  
この規程は、平成24年4月1日から施行する。  
この規程は、公布の日から施行し、平成28年9月1日から適用する。  
この規程は、平成29年4月1日から施行する。  
この規程は、令和元年9月1日から施行する。

この規程は、令和元年10月1日から施行する。  
この規程は、令和元年12月1日から施行する。  
この規程は、令和2年1月1日から施行する。  
この規程は、令和2年4月1日から施行する。  
この規程は、令和2年8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6年4月1日から施行する。