株式会社ケアネット長野サービスセンター　指定居宅介護支援事業所運営規程

（事業の目的）

第１条　株式会社ケアネットが設置する株式会社ケアネット長野サービスセンター居宅介護支援事業所（以下「事業所」という。）において実施する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、指定居宅介護支援の円滑な運営管理を図るとともに、要介護状態の利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な指定居宅介護支援の提供を確保することを目的とする。

（事業の運営の方針）

第２条　運営方針は次のとおりとする。

（１）　事業所の介護支援専門員は、要介護状態になった場合においてもその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して指定居宅介護支援の提供にあたる。

（２）　事業実施にあたっては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果的に提供されるよう配慮して行う。

（３）　事業実施にあたっては、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指定の種類又は指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。

（４）　介護事業を通じ、高齢化社会に貢献し介護保険制度の発展に寄与する。

（５）　事業所は、利用者の所在する市町村、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携に努める。

（６）　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、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じる。

（７）　事業所は、指定居宅介護支援を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。

（事業所の名称及び所在地）

第３条　名称及び所在地は次のとおりとする。

（１）　名称　　株式会社ケアネット長野サービスセンター

（２）　所在地　須坂市大字小山字蒔田　2518-1

（職員の職種、員数及び業務内容）

第４条　事業所に勤務する職員の職種、員数及び業務内容は次のとおりとする。

（１）管理者　１名（常勤・主任介護支援専門員）介護支援専門員と兼務
　管理者には主任介護支援専門員を配置し、事業所における介護支援専門員、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業務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。
（２）介護支援専門員　３名以上（うち１名管理者と兼務）
　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。
（３）事務職員　１名
必要な事務を行う。

（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。
（１）　営業日　　月曜から金曜とする。
（ただし、国民の祝日及び 12 月 29 日～1 月 3 日を除く）
なお、利用者の希望によっては休日の対応も行う。
（２）　営業時間　　午前９時から午後５時とする。
ただし、利用者の希望によっては上記時間以外の対応も行う。
（３）　上記営業日、営業時間のほか、電話等により２４時間常時連絡可能な体制とする。

（指定居宅介護支援の提供方法及び内容）
第６条　指定居宅介護支援の提供方法及び内容は次のとおりとする。
（１）　利用者からの居宅サービス計画作成依頼等に対する相談対応
当事業所内相談室において行う。
（２）課題分析の実施
①課題分析の実施にあたっては、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ものとする。
②課題分析の実施にあたっては、利用者の生活全般についての状態を十分把握し、利用者が自立した生活を営むことができるよう支援するうえで、解決すべき課題を把握するものとする。
③使用する課題分析票の種類は基本的に標準課題分析項目２３項目を網羅した様式を使用することとする。
（３）居宅サービス計画原案の作成
　利用者及びその家族の希望並びに利用者について把握された解決すべき課題に基づき、提供されるサービスの目標及びその達成時期、サービスを利用するうえ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。また、居宅サービス計画の作成にあたって、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等につき説明を行い、理解を得るものとし、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についても説明を行う。また、前６カ月間に事業所において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、必要に応じて文書を交付し説明するものとする。

（４）サービス担当者会議等の実施

居宅サービス計画原案に位置づけた指定居宅サービス等の担当者を招集して行うサービス担当者会議の開催（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。ただし、利用者又はその家族が参加する場合は、同意を得るものとする。）、担当者に対する照会等により、居宅サービス計画原案の内容について、担当者から専門的見地からの意見を求めるものとする。

（５）居宅サービス計画の確定

介護支援専門員は、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るものとする。

（６）居宅介護支援事業所とサービス事業所の連携

介護支援専門員は、居宅サービスに位置付けた指定居宅サービス事業者等に対して、個別サービス計画の提出を求めるものとする。

（７）医療との連携

利用者が医療系サービスの利用を希望している場合等は、意見を求めた主治の医師等に対してケアプランを交付する。

サービス提供事業者等から伝達された口腔に関する問題や服薬状況、モニタリング等の際に把握した利用者の状態等について、利用者の同意をもって、主治の医師や歯科医師、薬剤師に必要な情報伝達を行う。

入院時における医療機関との連携促進のため、利用者が入院する必要が生じた場合には担当の介護支援専門員の氏名及び連絡先を入院先へ伝えて頂けるよう、事前に利用者及び家族に説明をする。

（８）サービス実施状況の継続的な把握及び評価

居宅サービス計画の作成後においても、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や利用者についての解決すべき課題についての把握を行い、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絡調整その他の便宜の提供を行うものとする。なお、月１回の訪問によるモニタリングを原則とするが、要件を満たす場合にはテレビ電話等を活用したモニタリングを実施できるものとし、他のサービス事業者との連携により情報も収集する。

（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。

（利用料その他の費用）

第７条　指定居宅介護支援の利用料は介護報酬の告示の額とする。

（１）　居宅介護支援における法定代理受領以外の利用料は、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）　利用者の希望により、次条に定める通常の事業の実施地域を越えて行う事業に要する交通費は、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、通常の事業の実施地域を越えてからおおむね片道１㎞ごとに２０円を徴収する。

（４）　前３項の利用料等の支払いを受けたときは、利用者又はその家族に対し、利用料

とその他の利用料（個別の費用ごとに区分したもの）について記載した領収書を交付する。

（５）　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、当該サービスの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を得るものとする。

（通常の事業の実施地域）

第８条　通常の事業の実施地域は長野市（戸隠、鬼無里、大岡、中条、信州新町地区を除く）・須坂市・中野市・上高井郡とする。

（事故発生時の対応）

第９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）　事業所は、前項の事故の状況及び事故に際して取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。

（苦情処理）

第１０条　事業所は、指定居宅介護支援の提供に係る利用者及び家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために必要な措置を講ずるものとする。

（２）　事業所は、提供した指定居宅介護支援に関し、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従業者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。

（３）　事業所は、提供した指定居宅介護支援に係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ものとする。

（個人情報の保護）

第１１条　事業所は、利用者又は家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「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」を遵守し適切な取り扱いに努めるものとする。

（２）　事業者が得た利用者又は家族の個人情報については、事業所での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、外部への情報提供については利用者又は家族の同意を、あらかじめ書面により得るものとする。

（虐待防止・身体拘束に関する事項）

第１２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ものとする。

（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

（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。

（３）　事業所は、当該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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）は行わない。やむを得ず身体的拘束等行う場合には、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ものとする。

（業務継続計画の策定等）

第１３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ものとする。

（３）　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実施するものとする。

（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ものとする。

（衛生管理等）

第１４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ものとする。

（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に実施する。

（ハラスメント対策の強化）

第１５条 事業者は、適切な指定居宅介護支援事業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、介護支援専門員等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。

（カスタマーハラスメント防止）

第１６条　　労働施策総合推進法（通称：パワハラ防止法）が定義する 6 種のハラスメント「身体的な攻撃」「精神的な攻撃」「人間関係からの切り離し」「過大な要求」「過小な要求「個の侵害」に則り、下記を想定とする。

（１） 精神的な攻撃（人格を否定するような言動・侮辱的な言動・長時間にわたり必要以上 何度も同じ内容で激しく叱責する）

（２）過大な要求（サービスとして提供していない内容の提供を強いる）

（３）個の侵害（サービスの提供に関係ない情報を引出そうとする）上記のような事象がみられた場合、サービス提供の遅延やサービス提供の停止、契約解除の措置を行う。

（その他運営に関する重要事項）

第１７条　事業所は、介護支援専門員等の資質の向上を図るため、研修機関等が実施する研修や当該事業所内の研修への参加の機会を計画的に確保し、業務態勢を整備する。また、研修受講後は記録を作成し、研修機関等が実施する研修を受講した場合は、復命を行うものとする。

① 採用時研修　　採用後６カ月以内

② 継続研修　　年１回以上

（２）　事業所は、指定居宅介護支援に関する諸記録を整備し、その完結の日（当該指定居宅介護支援を提供した日をいう。）から最低２年間は保存するものとする。

（３）　この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項は、株式会社ケアネット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

この規定は、平成 12 年 4 月 1 日から施行する。

平成 17 年 1 月 1 日　　一部改定（4 条　7 条）

平成 17 年 3 月 1 日　　一部改定（5 条）

平成 18 年 7 月 1 日　　全面改定

平成 29 年 10 月 1 日　　一部改定（8 条）

平成 30 年 10 月 1 日　　一部改定（4 条）

令和 6 年 3 月 28 日　　全面改定

この規定は、令和８年４月１日から施行する