

## あさひ居宅介護支援事業所 運営規程

### (事業の目的)

第1条 ナイトウメディックス株式会社が開設する指定居宅介護支援事業者（以下「事業者」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、事業者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事業を提供することを目的とする。

### (運営の方針)

#### 第2条

- 1) 指定居宅介護支援の事業は、高齢者等が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て、自立した日常生活を営むことが出来るように配慮して行うものとする。
- 2) 指定居宅介護支援の事業は、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、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮する。
- 3) 指定居宅介護支援の提供に当たっては、利用者の意志及び人格を尊重し、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に努める。
- 4) 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・介護保険サービス事業者・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。
- 5) 指定居宅介護支援について、利用者の主体的な参加が重要であり、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と等につき十分説明を行うように努める。なお、この内容を利用申込者、またはその家族に説明を行うに当たっては、併せて、居宅サービス計画原案に位置付けた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き説明を行うとともに、理解が得られるよう、文書の交付に加えて口頭での説明を懇切丁寧に行うことや、それを理解したことについて利用申込者から署名を得る。

### (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。

- 1) 名称 あさひ居宅介護支援事業所
- 2) 所在地 兵庫県西脇市西脇931

### (職員の職種・員数及び職務内容)

第4条 事業所に勤務する員数及び職務内容は次のとおりとする。

- 1) 管理者 1名（常勤兼務）

管理者は従業者及び利用の申込みに係る調整など業務の管理を一元的に行い、また必要な指揮命令を行うとともに、自らも居宅介護支援事業の提供に当たるものとする。

管理者が同じ居宅介護支援事業所の介護支援専門員として従事する場合と同敷地内にあ

る他の事業所の職務に従事する場合は他の職務の兼務が可能とする。

2) 主任介護支援専門員 1名以上（常勤専従）

主任介護支援専門員は、介護保険サービスや他の保健・医療・福祉サービスを提供する者との連絡調整、他の介護支援専門員に対する助言・指導等の人材育成、地域包括ケアシステムの構築に向けた地域づくりを行うとともに、自らも居宅介護支援事業の提供に当たるものとする。

3) 介護支援専門員 1名以上（常勤専従）

介護支援専門員は利用者からの相談を受ける。居宅サービス計画の作成、変更を行う。居宅サービス計画に基づくサービス提供にかかる連絡調整を行う。

（営業日および営業時間）

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 月曜日から土曜日までとする。  
(ただし祝日および12月30日～1月4日を除く)
- 2) 営業時間 午前8時30分から午後5時30分とする。
- 3) 時間外の相談業務については、携帯電話等により24時間常時連絡が可能な体制とする。

（通常の事業の実施地域）

第6条 通常の事業実施地域は、西脇市・加東市・多可町とする。

（居宅介護支援事業の内容）

第7条 指定居宅介護支援事業の内容は、次のとおりとする。

- 1) 被保険者の要介護認定に係わる申請についての必要な援助を行う。
- 2) 利用者の依頼により、居宅サービス計画の作成を行う。
- 3) 利用者が複数の指定サービス等についての紹介や当該事業所をケアプランに位置付けた理由を求めることができることを説明し、理解を得る。
- 4) 公正中立性の確保のための取り組みとして、指定居宅介護支援の提供開始に際し、あらかじめ利用者又はその家族に対して前6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及び前6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に位置付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が占める割合（上位3位まで）等につき十分説明を行い、理解を得るよう努める。
- 5) 当該居宅サービス計画に基づいて、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等との連絡調整及び便宜の提供を行う。
- 6) 利用者又はその家族に対し、利用者が病院又は診療所に入院する必要がある場合に、介護支援専門員の氏名及び連絡先を当該病院又は診療所に伝えるよう求める。
- 7) 末期の悪性腫瘍の利用者については、主治の医師等の助言を得ることを前提として、サービス担当者会議の招集を簡素化する場合がある。
- 8) 病院等から退院又は退所する者等であって、医師が一般に認められている医学的知見に基づき回復の見込みがないと診断した利用者については、当該利用者に対してモニタリング

等の必要なケアマネジメントを行い、給付管理の作成など、請求にあたって必要な書類の整備を行っている場合は請求することができる。なお、その際は居宅介護支援費を算定した旨を適切に説明できるよう、個々のケアプラン等において記録を残しつつ、居宅介護支援事業所において、それらの書類を管理しておく。

- 9) 介護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の医師等や歯科医師、薬剤師に提供する。
- 10) 介護サービス計画に厚生労働大臣の定める回数以上の訪問介護を位置付ける場合は、その妥当性を検討し、必要な理由を記載するとともに、市に届け出る。
- 11) 介護サービス計画に厚生労働大臣の定める回数以上の訪問介護を位置付ける場合は、その妥当性を検討し、必要な理由を記載するとともに、保険者に届け出る。また、居宅サービス計画の届出頻度について、保険者が検証した居宅サービス計画の次回の届出は1年後とする。
- 12) 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。その場合において、介護支援専門員は、居宅サービス計画を作成した際には、居宅サービス計画を主治の医師等に交付する。

また訪問リハビリテーション・通所リハビリテーションについては、医療機関からの退院患者において退院後のリハビリテーションの早期開始を促進する観点から、入院中の医療機関の医師による意見を踏まえて、速やかに医療サービスを含む居宅サービス計画の作成を実施する。

- 13) 利用者が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。
- 14) 介護サービス計画に基づいて、サービスの管理と再評価を行う。
- 15) 相談を受ける場所は相談室を使用し、必要な場合はご自宅への訪問や入院等されている場合は、医療機関や介護施設等へ訪問して行う。
- 16) サービス担当者会議は、利用者宅及び会議室等において行う。

それ以外に、テレビ電話装置等を活用して行う場合がある。ただし、利用者又はその家族が参加する場合にあつては、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る。なお、テレビ電話装置等の活用にあつては、個人情報保護委員会・厚生労働省「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ガイダンス」、厚生労働省「医療情報システムの安全管理に関するガイダンス」を遵守する。

- 17) カンファレンスや面談は、テレビ電話装置等を活用して行う場合がある。ただし、利用者又はその家族が参加する場合にあつては、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ることとする。なお、テレビ電話装置等の活用にあつては、個人情報保護委員会・厚生労働省「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ガイダンス」、厚生労働省「医療情報システムの安全管理に関するガイダンス」を遵守する。
- 18) カンファレンスでは、退院・退所後に福祉用具の貸与が見込まれる場合にあつては、必要に応じ、福祉用具専門相談員や居宅サービスを提供する作業療法士等が参加することとする。
- 19) 課題分析方法は、厚生労働省の課題分析標準項目（23項目）に対応した「全社協方式」を使用する。
- 20) 利用者宅への訪問は、1ヶ月に1回以上は実施し支援経過記録に記録することとする。

21) 人材に有効活用及び指定居宅サービス事業所等の連携促進によるケアマネジメントの質の向上観点から、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を可能とする。

①利用者の同意

②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の合意を得る。

I 利用者の状態が安定している事

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事

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、他の事業所との連携により情報を得ること

③少なくとも2月に1回は利用者の居宅の訪問を実施する。

22) その他、上記以外の内容については、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に基づいて実施するものとする。

(要介護認定前に居宅介護支援の提供が行われる場合の特例事項)

第8条 利用者が要介護認定申請後、認定結果がでるまでの間、利用者自身の依頼に基づいて、介護保険による適切な介護サービスの提供を受けるために、暫定的な居宅サービス計画の作成によりサービス提供を行う際の説明を行うものとする。

(利用料等)

第9条 居宅介護支援については、その他の給付と異なり10割給付であり、自己負担が生じない。実施地域を越えて行う指定居宅介護支援を行う場合も要した交通費は徴収しない。

(事故発生時の対応及び再発防止の措置)

第10条 事業者は、事故の発生又はその再発を防止するため、次に掲げる措置を講じるものとする。

- 1) 事故が発生した場合の対応、次号に規定する報告の方法等が記載された事故の発生の防止のための指針を整備する。
- 2) 事故が発生した場合又はその危険性がある事態が生じた場合に、当該事実が指定居宅介護支援の事業又は基準該当居宅介護支援の事業を行う事業所の管理者に報告されるとともに、原因の分析の結果に基づき策定した改善策を介護支援専門員その他の従業者に周知徹底する体制を整備する。
- 3) 事故の発生の防止のための会議及び介護支援専門員その他の従業者に対する研修を定期的に行う。

(苦情処理)

第11条 苦情処理は以下のとおりとする。

- 1) 事業所は、提供した指定居宅介護支援又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利用者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の職員からの質問 若しくは照会に応じ、及び市が行う調査に協力するとともに、市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、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ものとする。
- 4) 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、自ら提供した指定居宅介護支援に関して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。
- 5) 事業者は、当該事業所における苦情を処理するために講ずる措置の概要について明らかにし、相談窓口の連絡先、苦情処理の体制及び手順等を利用申込者にサービスの内容を説明する文書に記載するとともに、事業所に掲示し、かつ、ウェブサイトに掲載する。なお、ウェブサイトへの掲載に関する取扱いは、「掲示」に準ずるものとする。

(ハラスメント対策の推進)

第12条 雇用分野の男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律に基づき、職場におけるセクシュアルハラスメントやパワーハラスメント（以下「職場におけるハラスメント」という。）の防止のための雇用管理上の取り扱いを講じる。なお、セクシュアルハラスメントについては、上司や同僚に限らず、利用者やその家族等から受けるものも含まれる。

- 1) 「パワーハラスメント指針」（令和2年厚生労働省告示第5号）において規定されている内容を遵守する。
- 2) 利用者やその家族等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）の防止のために雇用管理上の配慮を行う。その取り扱いを講じるに当たっては、「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」、「(管理者・職員向け)研修のための手引き」等を参考にした取り組みを行う。

(業務継続計画策定等の取り扱いに関する事項)

第13条 業務継続計画の策定等の取り扱いは以下のとおりとする。

- 1) 事業者は、感染症や災害が発生した場合にあっても、利用者が継続して指定居宅介護支援の提供を受けられるよう、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。）を策定するとともに、当該業務継続計画に従い、介護支援専門員その他の従業者に対して、必要な研修及び訓練（シミュレーション）を実施する。
- 2) 業務継続計画の記載内容については、「介護施設・事業所における新型コロナウイルス感染症発生時の業務継続ガイドライン」及び「介護施設・事業所における自然災害発生時の業務継続ガイドライン」を参考にし、「感染症に係る業務継続計画」「災害時に係る業務継続計画」の項目を記載する。
- 3) 研修の内容は感染症及び災害に係る業務継続計画の具体的内容を職員間に共有するとともに、平常時の対応の必要性や、緊急時の対応にかかる理解の励行を行う。職員教育を組織的に浸透させていくために、定期的（年1回以上）な教育を開催するとともに、新規採用時には別

に研修を実施する。また、研修内容についても記録する。

- 4) 訓練（シミュレーション）においては、感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、業務継続計画に基づき、事業所内の役割分担の確認、感染症や災害が発生した場合に実践するケアの演習等を定期的（年1回以上）に実施する。訓練の実施は、机上及び実地で実施するものを適切に組み合わせながら実施する。

（感染症の予防及びまん延の防止のための取り扱いに関する事項）

第14条 感染症の予防及びまん延防止の取り扱いは以下のとおりとする。

- 1) 基準第21条の2に規定する感染症が発生し、又はまん延しないように、「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（おおむね6月に1回以上）」「感染症の予防及びまん延防止のための指針（「介護現場における感染対策の手引き」を参照に規定）」「感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練（研修・訓練ともに年1回以上）」の3事項の取り扱いを講じ実施する。

（虐待の防止のための取り扱いに関する事項）

第15条 虐待の防止等の取り扱いは以下のとおりとする。

- 1) 虐待を未然に防止するための対策及び発生した場合の対策等については、「高齢者虐待防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」の規定に則り、その実効性を高め、利用者の尊厳の保持・人格の尊重が達成されるよう、「虐待の未然防止（研修等の措置）」「虐待等の早期発見（相談体制、市の通報窓口の周知等）」「虐待等への迅速かつ適切な対応（市の窓口への通報等）」の3つの観点を踏まえて実施する。
- 2) 上記3つの観点を踏まえ、虐待等の防止・早期発見に加え、虐待等が発生した場合はその再発を確実に防止するために、「虐待の防止のための対策を検討する委員会（第1号）」「虐待の防止のための指針（第2号）」「虐待の防止のための従業者に対する研修（第3号）（年1回以上）」「虐待の防止に関する措置を適切に実施するための担当者（第4号）」の4事項の取り扱いを講じ実施する。

（身体拘束等の適正化の取り扱いに関する事項）

第16条 身体拘束等の適正化の推進の取り扱いは以下のとおりとする。

- 1) 利用者又は利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やめを得ない場合を除き、身体拘束等は行ってはならないこととし、身体拘束等を行う場合には、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得ない理由の記録を実施する。

（利用者・家族の秘密の保持等）

第17条 第17条 個人情報の保護および利用者・家族の秘密の保持等については以下のとおりとする。

- 1) 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ドライン」を遵守し適切な取扱いに努めるものとする。
- 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、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、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を利用

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ものとする。

- 3) 従業者は業務上知り得た利用者及び家族の秘密を保持する。又従業者であった者に、退職後も業務上知り得た利用者及び家族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。

(記録の整備)

第 18 条 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（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）から 5 年間は保存するものとする。

(電磁的記録、電磁的方法の取り扱いに関する事項)

第 19 条 電磁的記録、電磁的方法の取り扱いは以下のとおりとする。

- 1) 電磁的記録については、当該事業者等の書面の保存等に係る負担の軽減を図るため、当該事業者等は、基準第 31 条第 1 項で規定する書面の作成、保存等を電磁的記録により行う場合がある。
- 2) 電磁的方法については、利用者及びその家族等の利便性向上並びに事業者等の業務負担軽減等の観点から、書面で行うことが規定されている又は想定される交付等について、事前に利用者の承諾を得た上で、「押印についての Q & A（令和 2 年 6 月 19 日内閣府・法務省・経済産業省）」を参考に電磁的方法により行うことがある。
- 3) 電磁的記録により行う場合や電磁的方法による場合は、個人情報保護委員会・厚生労働省「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ドライン」及び厚生労働省「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を遵守する。

(従業者の研修等)

第 20 条 事業所は、従業者に対し、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を含む。）を実施する。

- 1) 介護支援専門員の職務内容、経験等に応じて策定し、実施した研修の記録を保管するとともに、必要に応じて研修の内容を見直すことにより、介護支援専門員の計画的な育成に努めるものとする。
- 2) 計画的に研修を実施するため、年間の個別研修計画を作成。研修目標の達成状況を適宜評価・改善措置を講ずるものとする。

(評価結果の公表)

第 21 条 事業所は、省令第 12 条第 2 項（省令第 30 条において準用する場合を含む。）の評価の結果を公表するものとする。

- 1) 事業所は、サービスの質の向上を図るとともに評価結果の公表により利用者の適切なサービス選択に資することを目的とし、利用者満足度評価、従業員の自己評価及び事業所評価、関係機関による第三者評価を実施する。
- 2) 評価は年一回実施し、その結果を公表すると共にサービスの質の向上に努めるものとする。

また評価結果を保険者にも提出をする。公表の方法としてはウェブサイトに掲載する。なお、ウェブサイトへの掲載に関する取扱いは、「掲示」に準ずるものとする。

(掲示)

第 22 条 居宅介護支援の提供開始時に運営規程の概要、介護支援専門員の勤務の体制、事故発生時の対応、苦情処理の体制、提供するサービスの第三者評価の実施状況（実施の有無、実施した直近の年月日、実施した評価機関の名称、評価結果の開示状況）等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利用申込者及びその家族に対して説明を行った上で同意を得ることとしていることに加え、指定居宅介護支援事業所への当該重要事項の掲示を義務づけることにより、サービス提供が開始された後、継続的にサービスが行われている段階においても利用者の保護を図ります。

- 1) 事業所の見やすい場所とは、重要事項を伝えるべき介護サービスの利用申込者、利用者又はその家族に対して見やすい場所に掲示すると同時に重要事項を記載したファイル等を介護サービスの利用申込者、利用者又はその家族等が自由に閲覧可能な形で当該指定居宅介護支援事業所内に備え付ける。
- 2) 重要事項等を当該居宅介護支援事業者のウェブサイトに掲載する。ウェブサイトとは、法人のホームページ等、または介護サービス情報公表システムのことをいう。

(テレワークの取り扱いに関する事項)

第 23 条 人員配置基準等で具体的な必要数を定めて配置を求めている職種のテレワークに関して、個人情報を適切に管理していること、利用者の処遇に支障が生じない事等を前提に、取り扱いの明確化を行い、職種や業務ごとに具体的な考え方に基づいて実施できる体制整備を行う。

(暴力団等の排除等)

第 24 条 指定居宅介護支援事業者等は、西脇市における暴力団の排除の推進に関する条例（平成 24 年西脇市条例第 26 号）第 2 条第 1 号に規定する暴力団又は同条第 3 号に規定する暴力団密接関係者であってはならない。また、指定居宅介護支援等事業所の管理者は、暴力団員等であってはならない。また、その運営について暴力団等の支配を受けてはならない。

(その他、運営に関する事項)

第 25 条 この規定に定める事項の他、運営に関する重要事項は、ナイトウメディックス株式会社と居宅介護支援事業者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 11 年 10 月 1 日から施行する。

平成 15 年 6 月 5 日改正

平成 25 年 5 月 16 日改正

平成 18 年 4 月 1 日改正

平成 25 年 10 月 1 日改正

平成 19 年 8 月 1 日改正

平成 25 年 12 月 16 日改正

平成 20 年 9 月 26 日改正

平成 26 年 4 月 1 日改正



平成 21 年 4 月 16 日改正  
平成 22 年 3 月 1 日改正  
平成 22 年 12 月 16 日改正  
平成 23 年 6 月 1 日改正  
平成 23 年 10 月 16 日改正  
平成 24 年 4 月 27 日改正

平成 26 年 4 月 16 日改正  
平成 27 年 4 月 1 日改正  
平成 28 年 1 月 1 日改正  
平成 28 年 12 月 16 日改正  
平成 29 年 8 月 16 日改正  
平成 29 年 8 月 31 日改正  
平成 30 年 2 月 1 日改正  
平成 30 年 4 月 1 日改正  
平成 30 年 8 月 1 日改正  
平成 30 年 10 月 1 日改正  
令和元年 8 月 1 日改正  
令和 4 年 1 月 16 日改正  
令和 6 年 4 月 1 日改正