

居 宅 介 護 支 援 事 業 所

介護保険相談センター かのや

運 営 規 程

社会福祉法人 恵仁会

# 介護保険相談センターかのや 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 社会福祉法人恵仁会が開設する指定居宅介護支援事業所介護保険相談センターかのや（以下「事業所」という）が行う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、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又は要支援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、利用者の心身の状態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又は特定の居宅サービス事業者に不当に偏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、市町村、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携に努めて行う。

(事業の名称等)

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：介護保険相談センターかのや
- 二 所在地：鹿児島県鹿屋市下祓川町1800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（介護支援専門員と兼務） 1人

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。

- 二 介護支援専門員 4人以上（常勤職員4人以上、非常勤職員0人）

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 月曜日から土曜日とする。（祝祭日も営業とし、日曜日のみ休業。

ただし、12月29日から1月3日までの年末年始を除く。休業日も電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。)

ニ 営業時間 午前8時30分から午後5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に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、居宅サービス計画が平成11年厚生省令第38号第1条の基本方針及び利用者の希望に基づき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られた場合は、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、要介護認定又は要支援認定（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かかる申請に関しては、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作成に関する業務を担当

させる。

- 2 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、利用者又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。
- 3 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、利用者の自立した日常生活の支援を行うため、利用者の心身又は家族の状況に応じ、継続的かつ計画的に指定居宅サービス等の利用が行われるようにする。
- 4 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、利用者の日常生活全般を支援する観点から、介護給付費等対象サービス以外の保健医療サービス又は福祉サービス、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含めて居宅サービス計画上に位置付けるよう努める。
- 5 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、利用者によるサービスの選択に資するよう、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、利用料等の情報を適正に利用者又は家族に対して提供するものとする。
- 6 介護支援専門員は、通常、事業所内の相談室で利用者の相談を受ける。
- 7 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、適切な方法により、利用者について有する能力、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。
- 8 介護支援専門員は、前項に定める課題（以下「アセスメント」という）の把握に当たっては、利用者の居宅を訪問し、利用者及び家族に面接して行う。この際、面接の趣旨を利用者及び家族に対して十分に説明し、理解を得る。
- 9 介護支援専門員は、利用者及びその家族の希望、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、その解決すべき課題に対応するための最も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その達成時期、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。
- 10 各サービス担当者が利用者の状況を把握し、介護支援専門員等と当該情報を共有することを、サービス担当者会議の目的として明確化する。
- 11 介護支援専門員は、サービス担当者会議（介護支援専門員が居宅サービス計画の作成のための居宅サービス計画の原案に位置付けた指定居宅サービス等の担当者を招集して行う会議）の開催、担当者に対する照会等により、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。
- 12 サービス担当者会議は、通常利用者自宅で開催する。
- 13 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案に位置付けた指定居宅サービスが、保険給付の対象となるかどうかを区分した上で、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、文書により同意を得る。
- 14 介護支援専門員は、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指定居宅サービス等の担当者に交付しなければならない。
  - 15 介護支援専門員は、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（利用者についての継続的なアセスメントを含む。）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。
  - 16 介護支援専門員は、前項に規定する実施状況の把握（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、指定居宅サービス等との連絡を継続的に行うこととし、特段の事情がない限り、次に定めるところにより行う。
    - 一 少なくとも一月に一回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接すること。
    - 二 少なくとも一月に一回、モニタリングの結果を記録すること。
  - 17 介護支援専門員は、次に掲げる場合においては、サービス担当者会議の開催、担当者に対する照会等により、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。
    - 一 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、又は要支援認定を受けている利用者が要介護認定を受けた場合
    - 二 要介護認定を受けている利用者が要介護更新認定を受けた場合、又は要支援認定を受けている利用者が要支援更新認定を受けた場合
    - 三 要介護認定を受けている利用者が要介護状態区分の変更の認定を受けた場合
  - 18 介護支援専門員は、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においても、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。
  - 19 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。
  - 20 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又は歯科医師（以下「主治の医師等」という）の意見を求める。
  - 21 介護支援専門員は、居宅サービス計画に訪問看護、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指定居宅サービス等を居宅サービスに位置付ける際、主治の医師等の医学的観点から見た留意事項等が示されている場合には、それを尊重する。
  - 22 介護支援専門員は、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あつては、利用者の居宅における自立した日常生活の維持に十分に留意するものとし、利用者の心身の状況等を勘案して特に必要と認められる場合を除き、短期入所生活介護又は短期入所療養介護を利用する日数が要介護認定等の有効期間のおおむね半数を超えないようにしなければならない。

- 23 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、又は同法第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。
- 24 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成又は変更に当たっては、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、計画的にサービス利用が行われるようにする。
- 25 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成又は変更に当たっては、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付けるよう努める。
- 26 介護支援専門員は、居宅サービス計画に福祉用具貸与を位置づける場合にあっては、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、必要に応じて随時サービス担当者会議を開催し、その継続の必要性について検証をした上で、継続が必要な場合にはその理由を居宅サービス計画に記載する。
- 27 介護支援専門員は、居宅サービス計画に福祉用具販売を位置づける場合にあっては、当該計画に福祉用具販売が必要な理由を記載する。
- 28 介護支援専門員は、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、地域包括支援センターに当該利用者に関わる必要な情報を提供する等の連携を図る。
- 29 指定居宅介護支援事業者は、指定介護予防支援事業者から介護予防支援業務の委託を受けるに当たっては、その業務量等を勘案し、当該業務が適正に実施できるよう配慮する。

(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、厚生労働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ときは無料とする。
- 2 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または記名を受けることとする。
- 3 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、鹿屋市、垂水市、志布志市、曾於市、肝属郡内、曾於郡内とする。

## 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」という）に対して居宅サービス計画に位置付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の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付けられている、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、又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ヶ月以内
- 二 継続研修 年2回

(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の体制、その他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掲示する。

(秘密保持)

第20条 介護支援専門員その他の従業者は、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の秘密を漏らさない。

2 介護支援専門員その他の従業者であった者が、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の秘密を漏らすことのないよう、必要な処置を講じる。

3 サービス担当者会議において、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には当該家族の同意を、あらかじめ文書により得る。

(居宅サービス提供事業者等からの利益収受の禁止)

第 21 条 管理者は、居宅サービス計画の作成又は変更に関し、当該指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員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位置付ける旨の指示等を行ってはならない。

2 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成又は変更に関し、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。

3 居宅サービス計画の作成又は変更に関し、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収受することはしない。

(苦情処理)

第 22 条 提供した指定居宅介護支援、又は自ら作成した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及び家族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 前項の苦情を受け付けた場合は、当該苦情の内容等を必ず記録する。

3 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。市町村から指導又は助言を受けた場合は、それに従って必要な改善を行う。

4 市町村からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を市町村に報告する。

5 自らが居宅サービスに位置付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。

6 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 2 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又は助言を受けた場合は、それに従って必要な改善を行う。

7 国保連からの求めがあった場合には、前項の改善内容を国保連に報告する。

8 苦情窓口については、以下の通り説明する。

介護保険相談センターかみや 管理者 電話番号 ; 0994-41-4490 受付時間 ; 月曜日～土曜日 8 : 30～17 : 30 夜間及び日曜日は電話対応
--

鹿屋市保健福祉部 高齢福祉課 電話番号 ; 0994-43-2111 受付時間 ; 月曜日～金曜日 9 : 00～17 : 00
--

鹿児島県くらし保健福祉部 高齢者生き生き推進課  
電話番号；099-286-2674  
受付時間；月曜日～金曜日 9：00～17：00

鹿児島県国民健康保険団体連合会（国保連）  
電話番号；099-206-1084  
受付時間；月曜日～金曜日 9：00～17：00

（事故発生時の対応）

第 23 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、事故の状況及び事故に際して採った処置を記録する。

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、事業所の責に帰すべからざる事由による場合はその限りではない。

（個人情報の保護）

第 24 条 利用者の個人情報を含むサービス計画、各種記録等については、関係法令及びガイドランス等に基づき個人情報の保護に努めるものとする。

2 また、個人情報の取扱いに関する利用者からの苦情については、苦情処理体制に基づき適切かつ迅速に対応するものとする。

（会計の区分）

第 25 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 26 条 従業者、設備、備品及び会計に関する記録を整備する。

2 居宅サービス計画、アセスメント記録、サービス担当者会議、モニタリング記録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。

（虐待の防止等）

第 27 条 利用者の尊厳の保持にとって、利用者の虐待防止及び権利擁護は重要であることから、事業所は、利用者の虐待防止及び権利擁護を講じるものとする。

2 事業所は、虐待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。

一 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。

- 二 虐待防止のための指針を整備する。
  - 三 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施する。
  - 四 前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。
- 3 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。

（身体拘束その他の行動制限）

- 第28条 事業所はサービスの提供にあたり、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、利用者に対し隔離、身体的拘束、薬剤投与その他の方法により利用者の行動を制限しないものとする。
- 2 利用者に対し隔離、身体的拘束、薬剤投与その他の方法により行動を制限する場合は、当該利用者及びその家族等に対し、事前に行動制限の根拠、内容、見込まれる期間について十分説明を行うものとする。
- 3 利用者に対し隔離、身体的拘束、薬剤投与その他の方法により行動を制限した場合には、次の事項を記録するものとする。
- 一 利用者に対する行動制限を決定した者の氏名、行動制限の根拠、内容、見込まれる期間及び実施された期間
  - 二 前項に基づく利用者に対する説明の時期及び内容、その際のやりとりの概要
  - 三 前項に基づく利用者の家族等に対する説明の時期及び内容、その際のやりとりの概要

（業務継続計画の策定等）

- 第29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。
- 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30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。
- 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。
  - 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。

(ハラスメント対策)

第31条 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ものとする。

第32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社会福祉法人恵仁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、指定日より施行する。

この規程は、平成19年11月1日より施行する。

この規程は、平成20年3月21日より施行する。

この規程は、平成20年4月1日より施行する。

この規程は、平成23年2月1日より施行する。

この規程は、平成24年5月29日より施行する。

この規程は、平成25年4月1日より施行する。

この規程は、令和3年7月1日より施行する。

この規程は、令和6年4月1日より施行する。

この規程は、令和6年7月1日より施行する。

この規程は、令和7年4月1日より施行する。