指定居宅介護支援事業における運営規程

（事業の目的）

第１条　　社会福祉法人青森市社会福祉協議会が開設する社会福祉法人青森市社会福祉協議会青森市中央（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。）の適切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、適切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　　運営の方針は、次に揚げる所によるものとする。

事業所は介護保険法に基づき、主任介護支援専門員を配置し、２４時間電話相談ができる体制を整備する等、更なる「援助の質向上」を目指すものとする。

⑴ 事業所は、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、多様な事業所から総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行うものとする。

⑵ 指定居宅介護支援の提供にあたっては、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場にな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また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公正中立に行うものとする。

⑶ 事業の運営に当たっては、青森市、法第１１５条の４６条第１項に規定する地域包括支援センター、老人福祉法第２０条の７の２に規定する老人介護支援センター（在宅介護支援センター）、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、障害者総合支援法第１条の１４に規定する障害福祉制度の特定相談支援事業者等との連携に努めるものとする。

⑷ 居宅サービス計画にあたって、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ができることや居宅サービス計画原案に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できることを、理解が得られるよう懇切丁寧に行うものとする。

（事務所の名称等）

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。

⑴ 名　称　社会福祉法人青森市社会福祉協議会青森市中央

⑵ 所在地　青森市本町４丁目１番３号

（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種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

⑴ 管理者　１名（兼務）

管理者は、事業所の介護支援専門員の管理、指定居宅介護支援の利用申込に係わる調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行うものとし、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。

⑵ 介護支援専門員　介護支援専門員　５名以上（兼務１名、専従４名以上）

介護支援専門員は、要介護者等からの相談やその心身の状況、置かれている環境等に応じて、本人や家族の意向等を基に、居宅サービスまた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、医療機関等との連絡調整その他の便宜の提供を行う。

⑶ 事務職員　１名

事務員は、介護支援専門員の補助の業務を行う。

（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。

⑴ 営業日及び営業時間は次の各号に掲げる日を除いた日の８時３０分から１７時までとする。

ただし、携帯電話により、２４時間常時連絡が可能な体制をとるものとする。

ア、土曜日・日曜日

イ、国民の祝日に関する法律（昭和２３年法律第１７８号）に規定する休日

ウ、１２月２９日から１月３日までの日

（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し、利用者またはその家族が直接事業所を訪問して依頼を受ける場合の他、電話等による依頼に対しても対応し、居宅介護支援を実施するものとする。

⑴ 利用者及び家族等の依頼に基づき、利用者の居宅を訪問もしくは来所により面接の趣旨を十分に説明し、理解を得て、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提供して、サービス提供方法等についても懇切丁寧に理解しやすいように説明するものとする。来所による相談は、事業所の相談室で行うものとする。

⑵ 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自立した日常生活を営むことができるように支援するうえで解決する課題を把握するものとする。

⑶ 居宅サービス計画の作成に伴う、解決すべき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ものとする。この場合においても面接の趣旨を利用者及びその家族に対し十分に説明し理解を得るものとする。使用するアセスメント方式は全社協方式とする。

⑷ 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、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、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の原案を作成するものとする。

⑸ 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に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（以下「担当者」という。）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、担当者から、専門的な見地からの意見を求めるものとする。なお、状態の変化を伴う末期の悪性腫瘍の利用者については、主治の医師または歯科医師(以下「主治の医師等」という。)の助言を得る事を前提としてサービス担当者会議の招集を不要とする。

(6) 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について、保険給付の対象となるか否かを区別した上で、その種類、内容、利用料等について利用者また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て、居宅サービス計画を作成した際に、当該居宅サービス計画を利用者に交付するものとする。

(7) 居宅サービス計画の作成後も、利用者及びその家族等、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行い、計画の実施状況の把握をするため、少なくとも月に１度訪問し、利用者との面接、実施状況の把握（モニタリング）の結果を記録し、必要に応じ居宅サービス計画の変更、指定居宅サービス事業者との連絡調整、その他の便宜の提供を行うものとする。

(8) 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介護保険施設への入所を希望する場合には、紹介･その他の便宜の提供を行うものとする。

(9) 介護保険施設など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、居宅における生活へ円滑に移行できるよう居宅サービス計画の作成等の援助を行うものとする。

(10) 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ものとする。

(11) 主治の医師等の意見を求め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書を主治の医師等に交付するものとする。

(12) 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っては、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位置付ける場合にあっては、当該指定居宅サービス等に係る主治の医師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ものとする。

(13) 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時その他必要と認める時には、利用者の服薬状況、口腔機能その他の利用者の心身また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、または薬剤師に提供するものとする。

(14) 利用者が提示する被保険者証に、認定審査会意見または指定に係る居宅サービスの種類についての記載がある場合には、利用者にその趣旨を説明し、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しなければならないものとする。

(15) 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、計画的に指定居宅サービス等の利用が行われるようにしなければならないものとする。

(16) 居宅サービス計画の作成また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等対象サービス以外の保険医療サービスまたは福祉サービス、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なければ

ならないものとする。

(17) 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、サービスの提供方法及び計画原案に位置づけた指定居宅サービス事業者等の選定理由の説明も理解が得られるように行うものとする。

(18) 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利用申込者のサービス選択に資すると認められる重要事項を記した文書を交付して説明を行い、当該提供の開始について利用申込者の同意を得るものとする。

(19) 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、居宅サービス計画が利用者の希望を基礎として作成されるものである事につき説明を行い、同意を得るものとする。

(20) 指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ、利用者またはその家族に対し、利用者について、病院または診療所に入院する必要が生じた場合には、担当職員の氏名及び連絡先を当該病院または診療所に伝えるよう求めるものとする。

(21) 事業所の通常の事業の実施地域等を勘案し、利用申込者に対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、他の指定居宅介護支援事業者の紹介等その他の必要な措置を行うものとする。

(利用料及びその他の費用の額)

第７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時は、利用料を徴収しない。

２　　次条の通常事業の実施地域以外の地域の居宅において行う指定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) 通常の事業の実施地域を越えた地点から片道の距離に応じた交通費（１㎞単価：３７円）

３　　通常の事業の実施地域以外の地域の居宅において指定居宅介護支援を行う場合はあらかじめ、利用者またはその家族に対し、提供するサービスの内容及び費用について説明した上で、同意する旨の文書に署名を受けることとする。

(通常の事業の実施地域)

第８条　　通常の事業の実施地域は、青森市とする。

(緊急時及び事故発生時等における対応方法)

第９条　　指定居宅介護支援の提供中、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師等へ連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡を行うものとする。

２　　指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合は、利用者に対し応急処置、医療機関への搬送等の措置を講じるとともに、速やかに市町村、家族、居宅介護支援事業者等に連絡を行い、事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録と原因の究明、再発を防ぐための措置を

講じるものとする。

３　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、速やかに損害賠償を行うものとする。

（苦情処理）

第１０条　事業者は、利用者からの相談、苦情等に対する窓口を設置し、利用者の要望、苦情等に対し、迅速かつ適切に対応するものとする。

２　事業者は、利用者等からの苦情を受け付けた場合には、苦情の内容等について、解決に向け調査を実施し、改善の措置を講じ、利用者等に説明するものとする。

（ハラスメント対策の強化）

第１１条　事業所は、適切な介護サービスの提供を確保する観点から、職場、提供先において性的な言動また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。

（虐待の防止のための措置に関する事項）

第１２条　事業者は、虐待の発生及び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。

⑴虐待防止に係る対策を検討するための委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に十分周知する。

⑵ 虐待の防止のための指針を整備する。

⑶ 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的に実施する。

⑷ 前三号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。

２　前項第一号に規定する委員会は、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。

（身体拘束等の禁止）

第１３条　事業所は、居宅介護支援の提供にあたり、サービス提供事業者が利用者に対して緊急かつやむを得ない場合でないにも関わらず、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行っているのを発見した場合は、サービス提供事業者に対して状況の確認を行い、適正化を求めるものとする。

（感染症対策）

第１４条　事業者は、感染症の発生及びまん延等に関する取り組みの徹底をするため、感染対策委員会の開催、指針の整備、従業者への研修の実施、訓練（シミュレーション）の実施等を継続的に行うものとする。

（業務継続計画）

第１５条　　業務継続計画（BCP）の策定等にあたって、感染症や災害が発生した場合でも、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、業務継続計画を算定するとともに、その計画に従い必要な研修及び訓練を実施するものとする。

（諸記録の整備）

第１６条　　事業者は、職員、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備するものとする。

２　　事業者は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供に関する諸記録を整備し、当該指定居宅介護支援が完結した日から２年間（居宅介護サービス計画費の請求及び受領に係る記録については５年間）保存するものとする。

（その他運営に関する事項）

第１７条　　介護支援専門員等の資質向上のため、研修の機会を設けるものとする。

２　　介護支援専門員は、正当な理由なく指定居宅介護支援の提供を拒んではならない。

３　　介護支援専門員及び介護支援専門員であった者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を漏らしてはならない。

４　　事業者は、介護支援専門員及び介護支援専門員であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を漏らすことがないよう、介護支援専門員でなくなった後においても、これらの者の秘密を保持するべき旨を介護支援専門員との雇用契約の内容とするものとする。

５　　指定居宅介護支援事業者は、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当該利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該利用者の家族の同意を、あらかじめ文書により得るものとする。

６　　この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は事業者会長が定めるものとする。

附　則

この規程は、平成12年 4月 1日から施行する。

この規程は、平成13年 4月 1日から施行する。

この規程は、平成14年 4月 1日から施行する。

この規程は、平成15年 4月 1日から施行する。

この規程は、平成15年 4月 7日から施行する。

この規程は、平成16年 4月 1日から施行する。

この規程は、平成16年10月 1日から施行する。

この規程は、平成17年10月 1日から施行する。

この規程は、平成18年 4月 1日から施行する。

この規程は、平成19年 3月 1日から施行する。

この規程は、平成20年 4月 1日から施行する。

この規程は、平成21年 4月 1日から施行する。

この規程は、平成23年 4月 1日から施行する。

この規程は、平成24年 4月 1日から施行する。

この規程は、平成26年 4月 1日から施行する。

この規程は、平成27年 4月 1日から施行する。

この規程は、平成28年 4月 1日から施行する。

この規程は、平成29年 4月 1日から施行する。

この規程は、平成30年 4月 1日から施行する。

この規程は、平成30年 8月 1日から施行する。

この規程は、令和 2年11月 1日から施行する。

この規程は、令和 3年 1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 4年 4月 1日から施行する。

この規程は、令和 4年 7月 1日から施行する。

この規程は、令和 5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。

この規程は、令和 8年 6月 1日から施行する。