

ケアプランセンター和里（にこり）運営規程

（事業の目的）

第1条 プライマリー株式会社が開設するケアプランセンター和里（にこり）（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その他の従業者（以下「居宅介護支援従業者」という。）が、要介護状態又は要支援の状態（以下「要介護状態等」という。）に適正な指定居宅介護支援及び受託した介護予防支援の業務の提供を行うことにより、要介護状態等の高齢者および家族が安心して日常生活が営まれることを事業の目的とする。

（運営の方針）

第2条 地域住民が要介護状態等になった場合においても、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して行う。

- (1) 要介護の状態の高齢者に対して、その要介護状態者の有する能力に応じて自立した日常生活を営むことができることを目的として、居宅サービス計画を作成する指定居宅介護支援を提供する。
- (2) 事業は、利用者の心身状況、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指定居宅サービス事業者等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指定居宅サービス事業者等に不当に偏することのないよう、公正中立に行う。
- (4) 地域福祉の向上のため、市町村、地域包括支援センター、他の指定居宅サービス事業者その他保健・医療機関と密接に連携する。

（事業所の名称及び所在地）

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 ケアプランセンター和里（にこり）
- (2) 所在地 北見市東相内町167番地35

（職員の職種、員数及び職務内容）

第4条 勤務する職員の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

- (1) 管理者
 - ① 管理者（主任介護支援専門員）を1名配置する。※平成33年3月までは経過措置あり
 - ② 管理者は、職員及び利用の申込に係る調整など業務の管理を一元的に行うとともに、本規程を遵守させるための必要な指揮命令を行う。
- (2) 介護支援専門員
 - ① 事業規模に応じて適切な人数の介護支援専門員を常勤で1名以上置く。
 - ② 特定事業所加算を届け出る場合は、介護保険制度で定められた主任介護支援専門員及び、常勤介護支援専門員の員数を置く。
 - ③ 居宅サービス計画の作成、変更を行う。
 - ④ 要介護認定調査を市町村より受託して実施する場合は、市町村の規定により実施する。
 - ⑤ 介護予防支援業務を地域包括支援センターより受託して実施する場合は、市町村の規定により実施する。

（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。ただし、管理者が必要と認めた場合は、営業日・営業時間、及び休業日・休業時間を変更することができる。

- (1) 営業日 月曜日から金曜日とする。但し国民の祝日及び年末12月30日～1月3日は除く。
- (2) 営業時間 通常時間は午前9時00分から午後5時15分までとする。

（通常の事業の実施地域）

第6条 事業の実施地域は、北見市内（留辺蘂・常呂地区除く）とする。

（事業の内容）

第7条 事業の内容は次のとおりとする。

- (1) 居宅サービス計画の作成、給付管理サービスの調整、及び受託した介護予防支援業務
- (2) モニタリング
- (3) 要介護認定調査
- (4) 医療、市町村、地域包括支援センター、その他関係機関との連携

（指定居宅介護支援の提供方法及び内容）

第8条 指定居宅介護支援の提供及び内容は、次のとおりとする。

- (1) 使用する課題分析票の種類 居宅サービス計画ガイドライン
- (2) 居宅訪問頻度 1回／月

（利用料等の受領）

第9条 利用者から受領できるものは以下のとおりである。

- (1) 指定居宅介護支援を提供した際に法定代理受領を受けられない場合は、その利用者から受ける利用料は介護報酬の告示上の額とする。
- (2) 通常の事業の実施地域以外において指定居宅介護支援を提供した際には、利用者からそれに要した交通費を受け取ることができる。この場合の交通費は実費として自動車を使用した場合は、北見市境界から1キロあたり30円を乗じた額とする。
- (3) 前項の費用の額に係るサービスの提供にあたっては、あらかじめ利用者またはその家族に対して、当該サービスの内容及び費用について説明を行う。さらに利用者には、支払いを同意する旨の文書に記名押印を受けることとする。

（保険給付の請求のための証明書の交付）

第10条 指定居宅介護支援について前条第1項の利用料の支払いを受けた場合は、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交付するものとする。

（内容及び手続きの説明及び同意）

第11条 次により、指定居宅介護支援の提供の開始を行う。

- (1) あらかじめ利用者またはその家族に対し、本規程の概要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記した文書を交付して説明を行い、文書で同意を得るものとする。
- (2) あらかじめ居宅サービス計画が利用者の希望に基づいて作成されているものであること等につき説明を行い、理解を得るものとする。
- (3) 居宅サービス計画に位置付ける指定居宅サービス事業者等について、複数の事業所の紹介を求めることが可能であることや、当該指定居宅サービス事業者等を位置付けた理由の説明を求めること

が可能であることを文書により説明し、署名により同意を得るものとする。

（要介護認定等の申請に係る援助）

第12条 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ものとする。

- (1) 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向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ものとする。
- (2) 要介護認定等の申請が、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一月前に行われるよう、必要な援助を行うものとする。

（居宅サービス計画の作成）

第13条 次により、事業所は居宅サービス計画を作成する。

(1) 計画作成の留意

- ① 指定居宅介護支援の提供にあたっては、親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て、サービスの提供方法などについて、理解しやすいように説明を行うものとする。
- ② 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に、利用者の心身または家族の状況などに応じて、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しなければならない。
- 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なければならない。

(2) 情報の提供

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その家族に対して提供するものとする。

(3) 課題の把握

- ① 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、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てい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の把握（以下「アセスメント」という。）をしなければならない。
- ② 介護支援専門員は、アセスメント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わなければならない。この場合において介護支援専門員は、面接の趣旨を利用者及びその家族に対して十分説明し理解を得なければならない。

(4) 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は、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、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、理解を得るものとする。

加えて、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、前6

月間に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（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及び全6月間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につき説明を行い、理解を得るよう努めるものとする。

(5) サービス担当者会議の開催

- ① 居宅サービス計画を新規に作成した場合や要介護更新認定、要介護状態区分の変更認定を受けた場合は原則としてサービス担当者会議を必ず開催する。ただし、やむを得ない理由がある場合については、担当者に対する照会等でも差し支えない。
- ② 福祉用具貸与を計画に位置づけた場合は、必要に応じて随時サービス担当者会議を開催するが、やむを得ない場合は前項に準ずる。
- ③ 当会議の目的は指定居宅サービス等の担当者（以下「担当者」という。）が利用者の状況を把握し、介護支援専門員と当該情報を共有することである。

(6) 利用者の同意

介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案について、位置づけられた指定居宅サービス等を保険給付の対象に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。

(7) 居宅サービス計画の交付

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利用者及び担当者に交付しなければならない。

(8) サービス実施状況の継続的な把握・評価

介護支援専門員は、居宅サービス計画作成後、居宅サービス計画の実施の状況の把握（利用者の継続的なアセスメントを含む）を行うとともに、利用者についての解決すべき課題の把握を行い、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なうものとする。

(9) モニタリングの記録の結果

介護支援専門員は、特段の事情がない限り、1ヶ月に1回はモニタリングの結果を記録しなければならない。

(10) 次のいずれにも該当する場合、利用者の居宅を訪問しない月においては、テレビ電話装置等を活用して面接を実施できる。

- ア) 少なくとも2月に1回は利用者宅を訪問すること。
- イ) テレビ電話装置等を活用して面接を行うことについて、利用者の同意があること。
- ウ) サービス担当者会議等において、次の掲げる事項について、主治の医師、担当者その他の関係者の合意を得ていること。
 - i) 利用者の心身の状態が安定していること。
 - ii) 利用者がテレビ電話装置等を活用して意思疎通を行うことができること。
 - iii) 介護支援専門員が、テレビ電話装置等を活用したモニタリングでは把握できない情報について、担当者から提供を受けること。

（介護保険施設等への紹介等）

第14条 介護支援専門員は、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への入院・入所を希望する場合には、介護保険施設等を紹介その他の便宜の提供を行

うものとする。

また、介護保険施設等から退院・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。

（医療との連携）

第15条 介護支援専門員は、次のようにして医療との連携を図る。

- (1) 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の意見を求めなければならない。
- (2) 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に場合にあっては、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。
- (3) 利用者が医療機関に入院する必要がある場合には、担当する介護支援専門員の氏名、連絡先等を医療機関に提供するように利用者又はその家族に対し、あらかじめ依頼する。
- (4) 介護支援専門員は、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若しくは歯科医師又は薬剤師に提供するものとする。

（地域包括支援センターとの連携）

第16条 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かかわる必要な情報を提供する等の連携を図る。

（障害福祉との連携）

第17条 介護支援専門員は障害福祉サービスを利用してきた利用者が、介護保険サービスを利用する場合等において障害福祉制度の相談支援専門員と綿密な連携を図る。

（指定介護予防支援事業者からの業務委託）

第18条 指定介護予防支援事業者から指定介護予防支援の業務を受託し、その業務委託契約に基づき、介護予防支援業務を行う。ただし、業務の受託は、指定された件数の上限を遵守するとともに、その業務量等を勘案し、指定居宅介護支援の業務が適切に実施できるよう配慮して行う。

（法定代理受領サービスに係る報告）

第19条 事業所は次のようにして市町村（国民健康保険団体連合会に委託している場合にあっては当該国民健康保険団体連合会（以下「委託先国民健康保険団体連合会」という。））に報告する。

- (1) 毎月、市町村（委託先国民健康保険団体連合会）に、居宅サービス計画において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として位置付けたものに関する情報を記載した文書を提出するものとする。
- (2) 事業所は、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費、又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市町村（委託先国民健康保険団体連合会）に提出するものとする。

（利用者に対する居宅サービス計画等の書類の交付）

第20条 事業所は、利用者が他の指定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し出があった場合は、当該利用者に対し、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ものとする。

（利用者に関する市町村への通知）

第21条 事業所は、指定居宅介護支援を受けている利用者が次の各号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ものとする。

- (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) 偽りその他不正な行為によって保険給付を受け、又は受けようとしたとき。

（勤務体制の確保）

第22条 次により、事業所は利用者に適切な指定居宅介護支援を提供する。

- (1) 居宅介護支援従業者の月ごとの勤務表を作成し、勤務体制を明確にするものとする。
- (2) 介護支援専門員の資質向上のために、研修の機会を設けるものとする。
 - ① 採用時研修 採用後2ヶ月以内開催を基本とする。
 - ② 継続研修 年2回以上を基本とする。

（従業者の健康管理）

第23条 介護支援専門員等の清潔の保持や健康状態の管理のために、採用時、採用後は毎年定期健康診断を受けさせるものとする。

（居宅サービス事業者等からの利益収受の禁止等）

第24条 事業所は、次のようにして利益収受を禁止する。

- (1) 管理者は、居宅サービス計画の作成又は変更に関し、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べき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べき旨の指示等を行ってはならない。
- (3) 介護支援専門員その他の従業者は、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益してはならない。

（苦情・ハラスメントの処理）

第25条 自ら提供した指定居宅介護支援に係る利用者及び家族からの苦情は次のように対応する。

- (1) 事業所は、苦情受付担当者を設置する。
- (2) 苦情受付に係る所定用紙を設け、敏速かつ適切に対応するものとする。また、苦情の内容等を記録しなければならない。
- (3) 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若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び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、市町村からの指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行なうものとする。また、市町村からの求めがあった場合には、改善の内容を報告しなければならない。
- (4) 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に対する苦情を国民健康保険団体連合会に申し立てる際には、利用者に対し必要な援助を行うものとする。
- (5) 自ら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同号の指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行なうものとする。また、国民健康保険団体連合会から求めがあった場合は、改善の内容を報告しなければならない。

- (6) 事業所は、利用者又はその家族等からのハラスメントに対しては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。

(サービス提供困難時の対応)

第26条 自ら適正な指定居宅介護支援を提供することが困難である場合は、他の指定居宅介護支援事業者を紹介その他必要な措置を講じなければならない。

(利用料の徴収)

第27条 利用料は国民健康保険団体連合会に請求する。その場合に、毎月、サービスに居宅サービス計画に関する情報を記した文書を提出する。

(身分を証する書類の携行)

第28条 介護支援専門員は身分証明書を常に携行し、初回訪問時及び利用者又は家族から求められた時は、これを提示する。

(秘密保持等)

第29条 居宅介護支援従業者は、正当な理由なく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしてはならない。

2 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。

(掲示・開示)

第30条 事業所の見やすい場所に、運営規程の概要、居宅介護支援従業者の勤務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ものとする。

2 事業所は、行政庁が実施する「介護サービス情報公表制度」に基づき、事業所の事業内容等に関する情報を開示する。

3 事業所の重要事項については、書面掲示に加え、原則として事業所のホームページ又は介護サービス情報公表等ウェブサイトに掲載して行うものとする。

(事故発生時の対応)

第31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は、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る指定居宅サービス事業者等に連絡を行う等の措置を講じるとともに、管理者に報告するものとする。また、事故の状況及び事故に際して採った処置を記録するものとする。

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。

(虐待防止のための措置)

第32条 事業者は、利用者の人権の擁護、虐待等の防止のため、次の措置を講じるものとする。

- ① 虐待の防止に関する責任者の選任
- ② 従業者に対する虐待の防止を啓発、普及するための研修の実施

③ その他虐待防止のために必要な措置

2 事業者は、事業所の従事者又は養護者（日常的に世話をしている家族、親族、同居人など利用者を現に養護する者）により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。

また、利用者に対する虐待の早期発見のため、行政が行う調査等に協力する。

（成年後見制度の活用支援）

第33条 事業者は、利用者と適正な契約手続等を行うため、必要に応じ、成年後見制度の利用方法や関係機関の紹介など、成年後見制度を活用できるよう支援する。

（暴力団の排除）

第34条 事業者は、指定居宅介護支援の事業活動により暴力団の活動を助成し、又は暴力団の運営に資することのないよう暴力団を排除し、利用者が安心してサービスの利用ができる環境を整備します。

（会計の区分）

第35条 事業の会計は、他のサービスと経理を明確に区分する。

（記録の整備）

第36条 事業所は、従業者、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 利用者に対する指定居宅介護支援の提供に関する次の各号に掲げる記録を整備し、その完結の日から5年間保存するものとする。

- ① 居宅サービス計画
- ② 提供した具体的なサービス内容等の記録
- ③ 市町村への通知に関わる記録
- ④ 苦情の内容等の記録
- ⑤ 事故の状況及び事故に際して採った処置の記録

（業務継続計画の策定等）

第37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。

（衛星管理等）

第38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を概ね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、感染症の予防まん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施する。

（身体拘束）

第39条 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を行う場合には、その様態及び時間、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。

附則

- 1 本規定は、平成27年3月24日から施行する
- 2 本規定は、平成30年4月1日一部改正施行する。
（介護保険制度・報酬改正に伴う変更）
- 3 本規定は、令和3年3月12日一部改正施行する。
（指定更新申請に伴う文言整理）
- 4 本規定は、令和6年4月1日一部改正施行する。
（介護保険制度・報酬改定に伴う変更）