

社 会 福 祉 法 人

延岡市社会福祉協議会

北方指定居宅介護支援事業所

運 営 規 程

## 社会福祉法人延岡市社会福祉協議会北方指定居宅介護支援事業所運営規程

### (事業の目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人延岡市社会福祉協議会（以下、「社協」という。）が開設する社会福祉法人延岡市社会福祉協議会北方指定居宅介護支援事業所（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。）の運営及び利用について必要な事項を定め事業の円滑な運営を図ることを目的とする。

### (基本の方針)

第2条 要介護状態等となった場合において、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サービスの提供を行う。

- 2 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、適切な保険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居宅サービス事業者に不当に偏ることのないよう、公正中立に行う。前6ヶ月間に作成したケアプランにおける訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの同一事業者によって提供された者の割合（上位3位まで）を利用者またはその家族に説明するものとする。なお、前6ヶ月間については、前期（3月1日から8月末日）と後期（9月1日から2月末日）に作成されたケアプランを対象とする。
- 4 事業の運営に当たっては、市町村等保険者（以下「保険者」という。）、地域包括支援センター、居宅サービス事業者、他の指定居宅介護支援事業者、介護保険施設、医療関係、地域の方々との連携に努める。

### (事業所の名称、所在地及び事業の実施地域)

第3条 事業を行う事業所の名称、所在地及び事業の実施地域は、次の各号に定めるとおりとする。

- (1) 名称 社会福祉法人延岡市社会福祉協議会北方指定居宅介護支援事業所
- (2) 所在地 延岡市北方町川水流卯1420番地
- (3) 事業の実施地域  
原則として延岡市内

### (職員の職種、員数及び職務内容)

第4条 事業所に所属する職員の職種、員数及び職務内容は、次の各号に定めるとおりとする。

- (1) 管理者 1人（介護支援専門員と兼務常勤職員）

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あたるものとする。

- (2) 介護支援専門員 1人以上（管理者及び常勤職員（兼務を含む））本文第14条に定める業務を担当する。

（営業日及び営業時間）

第5条 指定居宅介護支援事業の営業日及び営業時間は次のとおりとする。

- (1) 営業日：毎週月曜日から金曜日まで  
（ただし、国民の祝日及び12月29日から1月3日を除く。）
- (2) 営業時間：午前8時30分から午後5時15分まで

（内容及び手続きの説明及び同意）

第6条 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又はその家族に対し、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。

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利用者の希望を基礎として作成され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 指定居宅介護支援の提供に関する問い合わせ又は、電話、文書及び事業所への来所により受け付けるものとする。

（提供拒否の禁止）

第7条 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。

（サービス提供困難時の対応）

第8条 事業の実施地域によって、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その他の必要な措置を講じるものとする。

（受給資格等の確認）

第9条 指定居宅介護支援の提供を求められた場合には、その者の提供する被保険者証（資格保険証を含む）によって、被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間を確かめるものとする。

（要介護認定の申請等に係る援助）

第10条 被保険者の要介護認定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。

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、要介護認定の申請が既に行われているかを確認し、申請が行われていない場合は、当該利用申込者の意思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。

- 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の有効期間の満了日の1ヶ月前には行なわれるよう、必要な援助を行なうものとする。

(身分を証する書類の携行)

第11条 介護支援専門員は、身分を証する書類を携行し、初回訪問時又は利用者若しくはその家族から求められたときは、これを提示しなければならない。

(利用料等)

第12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、当該居宅介護支援が法定代理受領サービスであるときは、自己負担はないものとする。

- 2 利用者の選択により通常の事業の実施地域以外の地域の居宅を訪問して指定居宅介護支援を行う場合であっても、それに要した交通費は徴収しないものとする。
- 3 前項に規定する費用の額に係るサービスの提供に当たっては、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、当該サービス内容及び費用について説明を行い、利用者の同意を得るものとする。
- 4 末期がん等の看取り期において、居宅サービス計画書に係る一連の準備調整を行いサービス利用に係る書類や記録作成を行ったとき、サービス利用に至るまでに利用者が死亡された場合であっても、介護保険サービスが提供されたものと同等に扱うことが適当と認められる支援については、居宅介護支援の基本報酬の算定を行うものとする。

(指定居宅介護支援基本的取扱方針)

第13条 指定居宅介護支援は、要介護状態の軽減若しくは悪化の防止に資するよう行うとともに、医療サービスとの連携に十分配慮して行うものとする。自らその提供する指定居宅介護支援の質の評価を行い、常にその改善を図るものとする。

(指定居宅介護支援の具体的取扱方針)

第14条 指定居宅介護支援の方針は、次に掲げるところによる。

- (1) 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成に関する業務を担当する。
- (2) 介護支援専門員は、居宅サービス計画作成に当たっては、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、利用料などの情報を適正に利用者又はその家族に対して提供して、利用者サービスの選択を求めるものとする。
- (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、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とその置かれている環境など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ものとする。
- (4) 介護支援専門員は、前号に規定する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、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に説明し、理解を得るものとする。
  - (5) 介護支援専門員は、居宅サービス計画作成に当たり、利用者やその家族等の同意を得て利用者の疾患に対する対応を円滑に行うために、主治の医師又は歯科医師（以下「主治の医師等」という。）及び関係医療機関との間において、利用者の疾患に関する情報について必要に応じ連絡を取るものとする。
  - (6) 介護支援専門員は、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。
  - (7) 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原案に位置づけた指定居宅サービス等の担当者、以下この号において「担当者」という。）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。
  - (8) 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案に位置づ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上で、その種類、内容、利用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。
  - (9) 介護支援専門員は、居宅サービス計画作成後においても、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の把握を行うとともに、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。
  - (10) 介護支援専門員は、利用者が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又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ものとする。
  - (11) 介護支援専門員は、介護保険施設等から退院又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ものとする。
  - (12) 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等の意見を求めるものとする。
  - (13) 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当たっては、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当たっては、当該指定居宅サービス等に係る主治の医師等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。

- (14) 介護支援専門員は、利用者が掲示する被保険者証に認定審査会意見又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（指定に係る居宅サービスの種類については、その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ものとする。
- (15) 介護支援専門員は、居宅サービス計画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するものとする。
- (16) 介護支援専門員は、居宅サービス計画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を含めて居宅サービス計画上に位置付けるものとする。
- (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、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行う。

（法定代理受領サービスに係る報告）

第15条 毎月、保険者又は宮崎県国民健康保険団体連合会に対し、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 居宅サービス計画に位置付けられている基準当該居宅サービスに係る特定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、保険者に対して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16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出が合った場合には、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。

（利用者に関する保険者への通知）

第17条 指定居宅介護支援を受けている利用者が次のいずれかに該当する場合には、遅滞なく意見を付してその旨を保険者に通知しなければならない。

- (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により、要介護状態の程度を増進させたと認められるとき。
- (2) 偽りその他の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。

(主治の医師等及び医療機関等との連携)

第 18 条 利用者の不測の入院時に備え、退院後の円滑な在宅生活への移行を支援することから、担当の居宅介護支援事業者が医療機関に伝わるよう、入院時に持参する医療保険証またはお薬手帳等に担当の介護支援専門員の名刺を張り付ける等の対応をお願いする。また、入院時には、当事業所名および担当介護支援専門員の氏名を利用者、家族から伝えることとする。

(業務体制の整備)

第 19 条 事業所は、介護支援専門員等の資質向上を図るための研修の機会を設け、また、業務体制を整備する。

(業務継続計画の策定等)

第 20 条 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス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なければならない。

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しなければならない。

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。

(衛生管理及び感染症対策に関する事項等)

第 21 条 事業所は介護支援専門員等の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めるものとする。

2 事業所は、当該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なければならない。

(1) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置その他の情報通信機器（以下「テレビ電話装置等」という。）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。

(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防止のための研修及び訓練を定期的実施すること。

(設備及び備品)

第 22 条 指定居宅介護支援の提供に必要な設備及び備品等を備えるものとする。

(揭示)

第 23 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 24 条 介護支援専門員その他の職員は、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等の秘密を漏らしてはならない。

- 2 事業所は、介護支援専門員その他の職員であった者が、従業者でなくなった後においても、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がないよう必要な措置を講じるものとする。
- 3 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には利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族等の同意を、あらかじめ文書により得るものとする。

(居宅サービス事業者等からの利益收受の禁止について)

第 25 条 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。

- 2 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代償として、当該居宅サービス事業者から金品その他の財産上の利益を收受してはならない。

(苦情処理)

第 26 条 事業所は、自ら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関しては、迅速かつ適切に対応するため、担当職員を置き、解決に向けて調査を実施し、改善の措置を講じるとともに、利用者及び家族に説明するものとする。

- 2 前項の苦情を受け付けた場合は、当該の苦情の内容等を記録し、5年間保存することとする。
- 3 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条の規程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職員からの質問若しくは照会に応じ、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。
- 4 事業所は、自ら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。
- 5 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。

- 6 苦情解決にあたっては社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するための、第三者委員を設置するものとする。

(虐待防止に関する事項)

第 27 条 事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとする。

(1) 虐待を防止する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。

(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、当該事業所職員又は介護者（利用者の家族等高齢者を現に介護する者）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。

(緊急時の対応)

第 28 条 職員は、利用者に対する事業の提供により問題が発生した場合には、必要な措置を講ずるとともに、管理者に報告しなければならない。

(事故発生時の対応)

第 29 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保険者、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じるものとする。

- 2 前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録し、5年間保存することとする。

- 3 利用者に対する指定居宅介護支援の提供において、事業者及び従業者の責めに帰すべき事由により生じた損害について賠償する責任を負うものとする。

(職場におけるハラスメントの防止)

第 30 条 事業所は、適切なサービス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ずる。

(会計処理)

第 31 条 事業所毎に経理の区分をするとともに、指定居宅介護支援の事業の会計と

その他の事業の会計を区分する。

(記録の整備)

第32条 設備、備品、職員、会計に関する諸記録を整備する。

2 居宅サービス計画、サービス担当者会議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しておくとともに、その完結の日から5年間保存し、利用者又は代理人(委任状を要する)の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付する。(複写料などの諸費用は、利用者又は代理人の負担とする。)

附 則

この規程は平成11年10月1日から施行する。

附 則

この規程は平成15年 4月1日から施行する。

附 則

この規程は平成17年 4月1日から施行する。

附 則

この規程は平成17年11月1日から施行する。

附 則

この規程は平成18年 4月1日から施行する。

附 則

この規程は平成18年 5月1日から施行する。

附 則

この規程は平成19年 4月1日から施行する。

附 則

この規程は平成21年 4月1日から施行する。

附 則

この規程は平成22年 1月1日から施行する。

附 則

この規程は平成22年 4月1日から施行する。

附 則

この規程は平成22年10月1日から施行する。

附 則

この規程は平成23年4月13日から施行する。

附 則

この規程は平成23年7月16日から施行する。

附 則

この規程は平成24年4月1日から施行する。

附 則

この規程は平成24年10月1日から施行する。

附 則

この規程は平成25年4月1日から施行する。

附 則

この規程は平成26年4月1日から施行する。

附 則

この規程は平成26年6月1日から施行する。

附 則

この規程は平成28年5月1日から施行する。

附 則

この規程は平成29年3月1日から施行する。

附 則

この規程は平成29年11月1日から施行する。

附 則

この規程は平成30年10月1日から施行する。

附 則

この規程は令和2年4月1日から施行する。

附 則

この規程は令和3年4月1日から施行する。

附 則

この規程は、令和6年4月1日から施行する。