

## 在宅介護支援センターハートフル（居宅介護支援事業所）運営規程

### （事業の目的）

第1条 社会福祉法人愛の郷が設置経営する、居宅介護支援センターハートフル（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、要介護状態等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等となった場合でも、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出来るよう配慮して行う。
- 2 指定居宅介護支援の事業は、利用者の心身の状況や置かれている環境等に応じて、利用者の選択に基づき、適正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、利用者の意志及び人格を尊重し、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また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、老人介護支援センター、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、次の通りとする。

- (1) 名 称 居宅介護支援センターハートフル
- (2) 所在地 名取市愛島小豆島字山ノ前49番地の2

### （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とおりとする。

- (1) センター長（管理者） 1名  
管理者は、事業所の従事者の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、事業の相談・苦情に対する解決責任に当たる。
- (2) 介護支援専門員 2名以上
  - ①介護支援専門員は、指定居宅介護支援の提供に当たる。
  - ②事業の相談・苦情に対する受付担当に当たる。

### （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、次の通りとする。

(1) 営業日

月曜日から土曜日まで（国民の祝・休日を除く）とする。  
ただし、年末年始（12月29日から1月3日）は除く。

(2) 営業時間

月曜日から土曜日 午前8時30分から午後5時30分  
ただし、24時間電話等により連絡可能な体制をとる。

（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、あらかじめ利用者の希望を基礎として居宅サービス計画が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、要介護認定または要支援認定（以下「要介護認定等」という）の有無、要介護認定等有効期間を確認する。

第9条 被保険者の要介護認定等に係る申請に関しては、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 要介護認定等の更新の申請が、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1か月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の作成に関する業務を担当させる。

- 2 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、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、利用料等の情報を公平に利用者またはその家族に対して提供して、利用者にサービスの選択を求める。
- 3 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。
- 4 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成に伴う課題分析票は、次の通りとする。

(1) 宮城県ケアマネジャー協会編集介護支援の手引き方式他

- 5 介護支援専門員は、前項に定める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。この際、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。
- 6 介護支援専門員は、利用者及びその家族の希望、利用者が抱える解決すべき課題に基づき、当該地域における介護給付の対象の指定居宅サービス等の提供体制を勘案して、提供すべき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。
- 7 介護支援専門員は、居宅サービス計画に位置づけた指定居宅サービス等の担当者による会議（以下「サービス担当者会議」という）の開催、担当者への照会等により、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。
- 8 サービス担当者会議は、通常事業所内の会議室で開催する。
- 9 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が、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、利用料等について利用者に対して説明し、文書により同意を得る。
- 10 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成後も、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。これを通じて、居宅サービス計画の実施状況や利用者の課題を把握し、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。
- 11 介護支援専門員は、前項の把握を行うため指定居宅サービス等の提供開始後、1ヵ月に一回以上、利用者の居宅を訪問する。
- 12 介護支援専門員は、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。
- 13 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。
- 14 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または歯科医師（以下「主治の医師等」という）の意見を求める。
- 15 介護支援専門員は、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、訪問看護、通所リハビリテーション等の医療サービスを居宅サービス計画に位置づける。また、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計画に位置づける際、主治の医師の医学的観点からみた留意事項が示されている場合には、それを尊重する。

- 1 6 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項に規程する認定審査会の意見、または、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。
- 1 7 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成または変更にあたっては、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。
- 1 8 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成または変更にあたっては、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位置づけるように努める。
- 1 9 指定居宅介護支援の提供にあたっては、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。

（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時は徴収しない。

- 2 次条の通常の事業の実施地域を越え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、訪問車等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て利用者居宅までの実走行キロ数、1キロメートルあたり30円。

ただし、キロ未満の端数は切り捨てとする。請求は片道実キロ数を往復に換算して行う。

- 3 第1項及び第2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した上で、支払いに同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けるとする。
- 4 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。

(通常の事業の実施地域)

第14条 通常の事業の実施地域は、宮城県名取市・岩沼市・仙台市太白区柳生、西中田、中田とする。

(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」とする）に対して、居宅サービス計画に位置づ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に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づけられている、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。

(1) 正当な理由なく、介護保険法第24条第2項に規程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。

(2) 偽りその他不正の行為によって保険給付の支給を受けまた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 介護支援専門員の資質向上を図るための研修の機会を次の通り設ける。

(1) 採用時研修（事前並びに採用時1か月以内）

(2) 継続研修（年1回以上）

(3) 外部研修（随時）

(従業員の健康管理)

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体制、その他利用申込者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 管理者及び介護支援専門員は、正当な理由なく、業務上知り得た利用者また

はその家族の秘密を洩らさない。

- 2 従業者であった者に、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においてもこれら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。
- 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收受の禁止)

第21条 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成または変更に関し、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。

- 2 居宅サービス計画の作成または変更に関し、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收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、または自ら作成した居宅サービス計画に位置づ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、相談窓口の設置など、必要な措置を講じる。

- 2 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。市町村から指導または助言を受けた場合は、それに従って必要な改善を行う。
- 3 自らが居宅サービス計画に位置づ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。
- 4 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または助言を受けた場合は、それに従って必要な改善を行う。

#### (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、この限りではない。

(虐待の防止)

第24条 事業者は、利用者等の人権の擁護、虐待の防止等のために次の措置を講じる。

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定する。  
責任者 センター長（管理者）
- (2) 成年後見制度の利用を支援する。
- (3) 苦情解決体制を整備する。
- (4) 職員に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施する。
- (5) 虐待防止のための対策を委員会にて協議する。
- (6) 虐待防止のための指針に基づき対応する。
- (7) 当該事業所職員、関係先事業者または養護者（養護している家族・親族・同居人等）による虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合は、速やかに、市町村に通報する。

(感染症予防、まん延防止の対策)

第25条 事業者は、事業所内において感染症が発生、まん延しないよう次の措置を講じる。

- (1) 感染症及び食中毒の予防、まん延の防止のために委員会を定期的開催し対策を協議する。また防止のための研修及び訓練を定期的実施する。
- (2) 感染症及び食中毒の予防、まん延の防止のための指針に基づき対策する。

(業務継続計画の策定)

第26条 事業者は、感染症または非常災害の発生において、サービスの提供を継続的に実施するための計画及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、その計画に従い必要な措置を講じる。

- (1) 業務継続計画について必要な研修及び訓練を実施する。
- (2) 定期的に計画の見直しを行い必要に応じて変更する。

(ハラスメント防止)

第27条 事業者は、職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組む。

- (1) 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える以下の行為は組織として許容しない。
  - ①身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
  - ②個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
  - ③意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為このことは職員、関係先事業者、利用者及びその家族等が対象となる。

- (2) ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により同事案が発生しない為の再発防止策を検討する。
- (3) 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施する。またハラスメント発生状況の把握に努める。
- (4) ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じる。

(会計の区分)

第28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29条 従業者、設備、備品及び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。

(その他運営についての留意事項)

第30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、社会福祉法人愛の郷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、平成13年3月29日から施行し、平成12年4月1日から適用する。

附 則

この規程は、平成13年10月2日から施行し、平成13年4月1日から適用する。

附 則

この規程は、平成15年5月22日から施行し、平成15年4月1日から適用する。

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30日から施行し、平成18年4月1日から適用する。

附 則

この規程は、平成19年6月28日から施行し、平成19年4月1日から適用する。

附 則

この規程の改正は、平成20年12月19日から施行する。

附 則

この規程の改正は、平成26年3月19日から施行し、平成26年4月1日から適用す



る。

附 則

この規程の改正は、平成30年4月1日から適用する。

附 則

この規程の改正は、令和6年4月1日から適用する。

改正前の在宅介護支援センターハートフル（居宅介護支援事業所）運営規程によりされた処分、手続きその他の行為は、改正後の在宅介護支援センターハートフル（居宅介護支援事業所）運営規程の規定によりされた処分、手続きその他の行為とみなす。