生協ケアプラン･かいごの相談室
指定居宅介護支援事業 運営規程

第１条（事業の目的）
八戸医療生活協同組合(以下､運営法人という)が開設する生協ケアプラン･かいごの相談室(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､適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とする。

第２条（運営の方針）
運営の方針は､次に掲げるところによるものとする。
（１）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､その利用者が可能な限りその居宅において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､利用者の立場にそった援助を行うものとする。
（２）事業の実施にあたっては､利用者の意思および人格を尊重し､利用者の選択に基づき適正な保健医療サービスおよび福祉サービスが､多様な事業者から総合的かつ効率的に提供されるよう利用者の立場にたった援助を行うものとする。
（３）事業の運営にあたっては､地域との結びつきを重視し､市町村､地域包括支援センター(以下､高齢者支援センターという)､他法人の指定居宅介護支援事業者､介護保険施設､医療機関等の保健･ 医療･福祉サービスとの充分な連携を図り､総合的なサービスの提供に努める。
（４）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ように努める。

第３条（事業所の名称および所在地）
この事業所の名称および所在地は､次の通りとする。
（１）名　称　生協ケアプラン･かいごの相談室
（２）所在地　青森県八戸市南類家一丁目１３番１０号

第４条（従業者の職種･員数および職務の内容）
この事業所に勤務する従業者の職種､員数および職務の内容は､次の通りとする。
（１）管理者（主任介護支援専門員）常勤兼務　１名
管理者はこの事業所のケアマネジャーその他の従業者の管理､指定居宅介護支援の利用の申し込みに係る調整､業務実施状況の把握その他管理を一元的に行なう。また要介護者の依頼を受けて､ケアプランを作成するとともに､指定居宅サービス事業者との連絡調整､必要時の介護保険施設への紹介等を行なう。
（２）介護支援専門員　常勤専従　３名以上
ケアマネジャーは､要介護者の依頼を受け､ケアプランを作成するとともに､指定居宅サービス事業者との連絡調整､必要時の介護保険施設への紹介等を行なう。
（３）事務　非常勤専従　１名
事務は､指定居宅介護支援の事務業務を行なう。

第５条（営業日および営業時間）
事業所の営業日および営業時間は、次の通りとする。
（１）営業日　　月曜日から土曜日
（２）営業時間　月曜日から金曜日　午前　８時３０分から午後　５時まで
　　土曜日　午前　８時３０分から午後１２時１５分まで
（３）休業日　　日曜日･国民の祝日
　　８月１３日から１５日および１２月３０日から　１月　３日
（４）電話等により２４時間常時相談受付等が可能な状態とする。

第６条（通常の事業の実施区域）
通常の事業の実施区域は八戸市とする。
ただし上記以外でも希望があれば、相談に応じるものとする。

第７条（設備および備品等）
事業所は、指定居宅介護支援の事業の運営に必要な広さを有しているほか、指定居宅介護支援の提供に必要な設備および備品等を備えるものとする。

第８条（利用料その他の費用の額）
指定居宅介護支援を提供した場合の利用料の額は、指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準によるものとする。
２　事業者は、前項の費用の額に係る指定居宅介護支援の提供にあたっては、あらかじめ利用者またはその介護者に対し、当該指定居宅介護支援の内容およ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。

第９条（掲示）
事業者は、指定居宅介護支援事業所の見やすい場所に、運営規定等の概要、従業者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ものとする。

第１０条（指定居宅介護支援の内容）
指定居宅介護支援の内容は、次の通りとする。
（１）被保険者の要介護認定に係る申請、必要な相談および援助
（２）面接調査
（３）ケアプランの作成
（４）医療･保健･福祉サービスの活用方法等の助言および関係機関との連絡･連携
（５）その他自立支援に必要な事項

第１１条（指定居宅介護支援の提供方法）
指定居宅介護支援の提供方法は、次の通りとする。
（１）ケアマネジャーは、利用者の選択に基づくケアプランの作成を行なうため、当該地域における複数の指定居宅サービス事業者等に関する情報を適正に利用者やその介護者に対して紹介する。
利用者や介護者からの求めがあった場合は、当該事業所をケアプランに位置付けた理由を開示する。
（２）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利用割合と、それら同一事業所によって提供されたものの割合を説明し、利用者から署名を受ける。

（３）ケアマネジャーは、利用者の居宅を月１回以上訪問し、利用者と面接を行なう。その際、面接の趣旨を利用者およびその介護者に対し充分に説明し、理解を得るものとする。また少なくとも１ヶ月に１回、実施状況の把握(モニタリング)の結果を記録するものとする。
（４）ケマアネジャーは、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、当該ケアプラン原案の内容について、サービス担当者から専門的見地からの意見を求めるとともに、それを交付する。
訪問看護･訪問リハビリテーション･居宅療養管理指導･通所リハビリテーション･短期入所療養介護(以下、医療系サービスという)を位置づけるケアプランを作成する際は、主治医･入院先主治医より意見を求めるとともに、それを交付する。
（５）ケアマネジャーは、ケアプランの作成後においても、利用者およびその介護者、指定居宅介護事業者等との連絡を継続的に行うことにより、ケアプランのモニタリングを行なうとともに、利用者の解決すべき課題の把握(アセスメント)を行ない、必要に応じてケアプランの変更、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。
（６）ケアマネジャーは、利用者がその居宅において日常生活を営むことが困難になったと認める場合、または、利用者が医療機関･介護保険施設等への入院、または、入所を希望する場合には、医療機関･介護保険施設等への紹介、その他の便宜の提供を行なう。
入院時には担当ケアマネジャーの連絡先等を入院先医療機関に提供する。
（７）ケマアネジャーは、医療機関･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、居宅における生活へ円滑に移行できるよう、あらかじめケアプランの作成等の援助を行なう。
（８）ケアマネジャーはケアプランに医療系サービスの利用を位置づける際においては、主治医･入院先主治医等の指示がある場合に限りこれを行なうものとし、医療系サービス以外の指定居宅サービス等を位置づける場合においては、当該指定居宅サービス等に係る主治医の医学的観点からの留意事項が示されている時は、当該留意点を尊重してこれを行なうものとする。
（９）ケアマネジャーは、利用者が提示する被保険証に、認定審査会の意見、または、指定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、その内容に沿ってケアプランの作成に当たる。
（10）ケアマネジャーは、ケアプランの作成、または、変更に当たっては、利用者の自立した日常生活全般の支援を効果的に行なうため、原則として、特定の時期に偏ることなく、計画的にケアプランを作成する。また介護給付対象サービス以外の保健･医療サービス、または、福祉サービスの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、ケアプランに位置づけるよう努める。
（11）利用者の相談を受ける場所は、第３条に規定する事業所内の相談室とする。サービス担当者会議の開催場所は、原則居宅とする。
（12）使用する課題分析票は、課題分析標準項目に基づく独自様式とする。

第１２条（ケアプラン作成と経過観察・再評価）
（１）当事業所のケアマネジャーは、利用者の日常生活全般の状況および希望を踏まえて利用者の要介護状態の軽減もしくは悪化の防止、または、予防に資するよう下記の通りケアプランを作成する。

①利用者の居宅を訪問し、利用者およびその介護者に面接して情報を収集し、解決すべき課題を把握する。
②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およびその介護者に提供し、利用者にサービスの選択を求める。
③提供されるサービスの目標、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ケアプランの原案を作成する
④ケアプラン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、利用料等について、利用者およびその介護者に説明する。
利用者は同意した場合にはケアプランに署名する。
⑤利用者の日常生活全般を支援する観点から、利用者の希望や課題分析結果に基づいて、介護給付以外の保健・福祉サービスも含めて、ケアプラン上に位置付けるよう努め、更に地域に不足しているサービス等については、所轄機関に働きかけることとする。
⑥ケアプランの原案の内容について利用者、または、その介護者に対して説明し、文書により利用者の同意を得た上で、ケアプランを利用者および担当者に交付するものとする
⑦その他、ケアプラン作成に関する必要な支援を行う。

（２）次に掲げる場合、ケアマネジャーはサービス担当者会議を開催するものとする。
①要介護認定を受けていない者、もしくは、事業対象者・要支援認定を受けている者が、要介護新規認定を受けた場合。
②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。
③要介護認定を受けている利用者が、要介護区分変更認定を受けた場合。

（３）ケアプラン作成後、ケアマネジャーは次の通り行う。
①利用者およびその介護者と毎月連絡を取り、経過の把握に努める。
②ケアプランの目標に沿ってサービスが提供されるよう、指定居宅サービス事業者等との連絡調整を行う。
③利用者の状態について定期的に再評価を行い、状態の変化等に応じて、ケアプラン変更の支援、要介護認定区分の変更申請・事業対象者または要支援者の要介護新規認定申請の支援等の必要な対応をする。
④ケアマネジャーは、モニタリングおよび解決すべき課題の把握にあたっては、特段の事情のない限り、次に定めるところにより行うものとする。
ア　少なくとも１ヶ月に１回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接する。
イ　少なくとも１ヶ月に１回、モニタリングの結果を記録する。
ウ　サービス担当者会議の開催、やむを得ない理由があり会議出席が困難な場合は、サービス担当者に対する照会等を行う。
エ　アの「特段の事情」については利用者側の事情は含まれるが、ケアマネジャー側の事情は含まれないものとする。
⑤末期の癌と診断された場合であって、日常生活上の障害が１ヶ月以内に出現すると主治医が判断した場合、利用者および介護者の同意を得た上で、主治医等の助言をいただきながら、通常よりも頻回に居宅訪問し、その際に把握した利用者の心身の状態を記録し、主治医やケアプランに位置付けた居宅サービス事業者へ提供し、その時々の状態に即したサービス内容の調整等を行うものとする。

（４）指定居宅介護支援事業者および指定居宅介護支援事業所の管理者はケアプランの作成、または、変更に関し、ケアマネジャー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づけるべき旨の指示を行なわないものとする。

第１３条（指定居宅介護支援の内容および手続きの説明および同意）
事業者は、指定居宅介護支援の提供に際し、あらかじめ、利用申込者、またはその介護者に対し、運営規程の概要、従業者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説明した文書を交付して説明を行い、当該サービスの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。

第１４条（受給資格等の確認）
（１）事業者は、指定居宅介護支援の提供を求められた場合は、その者の提示する被保険者証･負担割合証によって、被験者資格、要介護認定等の有無および要介護認定等の有効期間、負担割合を確かめるものとする。
（２）事業者は前項の被保険者証に、法第７３条第２項に規定する認定審査会意見が記載されているときは、当該認定審査会意見に配慮して、指定居宅介護支援を提供するよう努めるものとする。

第１５条（要介護認定等の申請に係る援助）
（１）事業者は、指定居宅介護支援の提供に開始に際し、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かどうかを確認し、申請が行な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、必要な援助を行なうものとする。
（２）事業者は、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって必要と認める時は、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が終了する３０日前にはなされるよう必要な援助を行なうものとする。

第１６条（提供拒否の禁止）
事業者は、正当な理由なく指定居宅介護支援の提供を拒まない。

第１７条（サービス提供困難時の対応）
事業者は、当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適当な他の指定居宅介護支援事業者等の紹介その他の必要な措置を速やかに講じるものとする。

第１８条（心身の状況等の把握）
事業者は、指定居宅介護支援の提供にあたっては、利用者に係る居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、病歴、その置かれている環境、他の保健医療サービスまたは福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとする。

第１９条（ケアプラン等の変更の援助）
事業者は、利用者がケアプランの変更を希望する場合は、必要な援助を行なうものとする。

第２０条（保険給付の請求のための証明書の交付）
事業者は、法定代理受領サービスに該当しない指定居宅介護支援に係る利用料の支払を受けた場合は、提供した指定居宅介護支援の内容、費用の額その他必要と認められる事項を記載したサービス提供証明書を利用者に対して交付するものとする。

第２１条（利用者に関する区市町村への通知）
事業者は、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区市町村に通知するものとする。
（１）正当な理由なしに指定居宅介護支援の利用に関する指示に従わないことにより、要介護状態等の程度を増進させたと認められるとき。
（２）偽りその他不正な行為によって保険給付を受け、または、受けようとしたとき。

第２２条（居宅サービス事業者等との連携）
事業者は、指定居宅介護支援を提供するにあたっては、居宅サービス事業者その他保健医療サービス、または、福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めるものとする。
２　事業者は、指定居宅介護支援の提供の終了に際しては、利用者、または、その介護者に対して適切な指導を行なうとともに、主治医に対する情報の提供ならびに保健医療サービス、または、福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めるものとする。

第２３条（緊急時等の対応）
従業者は、指定居宅介護支援の提供を行っているときに利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じるものとする。
第２４条（事故発生時の対応）
事業者は、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、区市町村、当該利用者の介護者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　事業者は、前項の事故の発生状況および事故に際してとった処置について記録するものする。
３　事業者は、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なうものとする。
４　事業所は、介護保険事業者賠償責任保険に加入するものとする。

第２５条（記録の整備）
事業者は、従業者、設備、備品およ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）計画作成に先立つ、アセスメントの結果、記録
（２）ケアプラン
（３）サービス担当者会議の要点、または、サービス担当者への照会内容の記録
（４）モニタリングの記録
（５）苦情の内容等の記録

（６）事故発生時にはその状況および事故に際してとった処置の記録
３　事業者は、利用者からの申し出があった場合には、文書の交付その他適切な方法により、その情報を利用者に対して提供するものとする。

第２６条（管理者等の責務）
指定居宅介護支援事業所の管理者は、従業者のうちから選任した者に必要な管理の代行をさせることができる。
２　指定居宅介護支援事業所の管理者、または、前項の管理を代行する者は、従業者にこの規定を遵守させるための必要な指揮命令を行うものとする。

第２７条（衛生管理等）
事業者は、事業所の設備および備品等について衛生的な管理に努める。
２　事業者は、従業者の清潔の保持および健康状態について必要な管理を行う。

第２８条（秘密保持・個人情報の保護）
事業所は、利用者の個人情報について、八戸医療生活協同組合の定める「個人情報保護法に関する方針・規定」を遵守し、従業者に適切な取り扱いに努めさせるものとする。
２　従業者は、正当な理由がなくその業務上知り得た利用者、または、その介護者の秘密を漏らしてはならない。
３　事業者は、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、または、その介護者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。
４　事業者は、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あらかじめ文書により得ておくものとする。
５　事業者は、利用者の同意を得た場合には、主治医・入院先の主治医・歯科医師に意見を求めるためにケアプランを交付することができる。

第２９条（苦情処理）
事業者は、提供した指定居宅介護支援に係る利用者およびその介護者等からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じるものとする。
２　事業者は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録するものとする。
３　事業者は、提供した指定居宅介護支援に関し、法第２３条の規定により区市町村が行う文書その他の物件の提出もしくは掲示の求め、または、当該区市町村の職員からの質問もしくは照会に応じ、および利用者からの苦情に関し、区市町村が行う調査に協力するとともに、区市町村から指導、または、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。
４　事業者は、区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区市町村に報告するものとする。
５　事業者は、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、法第１７６条第１項第２号の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、または、助言を受けた場合においては当該指導、または、助言に従って必要な改善を行なうものとする。

6　事業者は、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告するものとする。

第３０条（感染症、および、非常災害発生時）
事業者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提供を継続的に実施するため、および、非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画を策定する。
2　事業者は業務継続計画について従業者に周知するとともに、必要な研修、および、訓練を採用時、および、年１回以上実施する。
3　事業者は定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じてその変更を行う。
4　事業者は感染対策委員会の制定する感染症の予防、および、まん延の防止のための指針に従うとともに、委員会に参加し、その結果について従業者に周知する。
5　事業者は感染症の予防、および、まん延の防止のための研修、および、訓練を年１回以上実施する。

第３１条（虐待防止･身体拘束廃止）
事業者は利用者の人権の擁護･虐待防止のため、次の措置を講じるものとする。
（１）虐待の防止のための対策を検討するコンプライアンス委員会に参加するとともに、その結果について従業者に周知徹底する
（２）コンプライアンス委員会の制定する虐待の防止ための指針を整備する
（３）虐待の防止のための定期的な研修を実施する
（４）身体拘束対象者を確認された場合、その様態および時間、対象者の心身の状況ならびに緊急でやむを得ない理由を記録する
（５）（１）～（４）を適切に実施するため、コンプライアンス委員を置く
（６）その他、虐待防止のために必要な措置
2　事業者はサービス提供中に、従業者、または、擁護者(利用者の介護者等高齢者を現に擁護する者)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、速やかにこれを行政･高齢者支援センター等に通報するものとする。

第３２条（ハラスメント対策）
事業者は適切な介護サービスの提供を確保する観点から、職場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。

第３３条（サービス利用にあたっての禁止事項）
事業者は相談支援において、利用者、または、その介護者等により職員へ以下のようなハラスメント行為があり、本契約を継続しがたいと判断した場合は、協議のうえ契約終了とすることができる。
（１）身体的暴力：身体的な力を使って危害を及ぼす行為があった場合
（２）精神的暴力：個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、脅迫的･威圧的な言動がある場合
（３）セクシャルハラスメント：性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為がある場合

第３４条（会計の区分）
事業者は、指定居宅介護支援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事業の会計とその他の事業の会計を区分するものとする。

第３５条（勤務体制の確保等）
事業者は、利用者に対し適切な指定居宅介護支援を提供できるように従業者の勤務の体制を定めておくものとする。
２　事業者は、従業者の資質の向上のために、その研修の機会を設けるものとする。
（１）採用時研修）採用後２週間以内
（２）継続研修）年２回以上

第３６条（身分を証する書類の発行）
事業者は、従業者に身分を証する書類を携帯させ、利用者、または、その介護者から求められた時は、これを掲示すべき旨を指導するものとする。

第３７条（その他運営についての重要事項･規定）
この規程に定めるものの他、この事業所の運営に関する重要事項･規定は八戸医療生活協同組合が定めたものとする。

付則
この規程は、平成２０年　９月２４日から施行する。
この規定は、平成２７年　４月　１日 一部改正･施行する。
この規定は、平成２８年１０月　１日 一部改正･施行する。
この規定は、平成２９年　４月　１日 一部改正･施行する。
この規定は、平成３０年　４月　１日 一部改正･施行する。
この規定は、令和　３年　４月　１日 一部改正･施行する。
この規定は、令和　４年　３月　１日 一部改正･施行する。
この規定は、令和　５年　６月　１日 一部改正･施行する。
この規定は、令和　６年　４月　１日 一部改正･施行する。
この規定は、令和　８年　６月　１日 一部改正･施行する。