

J Aゆうハートケアプランセンター運営規程

(事業の目的)

第1条 (株)JAゆうハートが開設するJAゆうハートケアプランセンター(以下「事業所」という。)が行う指定居宅介護支援事業および介護予防支援業務の受託事業(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、事業所の居宅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および受託した介護予防支援業務(以下「指定居宅介護支援」という。)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) 指定居宅介護支援事業

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) 介護予防支援業務の受託事業

- ① 地域包括支援センターから介護予防支援業務を受託し、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、受託事業は、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て、当該業務が適正に実施できるよう配慮する。
- ② 当事業は、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指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。
- ④ 地域福祉の向上のため、市町村、地域包括支援センター、在宅介護支援センター、他の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 JAゆうハートケアプランセンター
- (2) 所在地 滋賀県甲賀市甲南町杉谷106番地

(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(介護支援専門員)を1名配置する。
- 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 特定事業所加算対象事業所であるため、主任介護支援専門員1名及び、常勤介護支援専門員2名以上を置く。
- ② 居宅サービス計画の作成、変更を行う。但し、専門員1名に39件を上限とする。
- ③ 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。
- ④ 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が、その他の事業所休業日・休業時間帯も電話による利用者対応窓口を設置し、365日・24時間対応とする。

ただし、管理者が必要と認めた場合は、事業所営業日・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31日～1月3日は除く。
- (2) 営業時間 通常時間は、午前8時30分から午後5時30分までとする。

(通常の事業の実施地域)

第6条 通常の事業の実施地域は、甲賀市及び湖南市とする。

(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、給付管理とサービスの調整、およ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

(指定居宅介護支援事業業務の提供方法及び内容)

第8条 指定居宅介護支援事業所業務の提供及び内容は、次のとおりとする。

- (1) 使用する課題分析票の種類 標準課題分析に基づくオリジナル様式
- (2) 居宅訪問頻度 1回以上/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、甲賀市、湖南市境界から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、指定居宅介護支援事業所業務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。

(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、指定居宅介護支援事業所は、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あたっては、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あたっては、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を把握しなければならない。
- ② 介護支援専門員は、前号に規定する解決すべき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

- ① 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課題に基づき、地域のサービス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達成時期、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。
なお、介護サービス計画の作成にあたっては、介護給付対象サービス以外にも、市町村の保健医療サービスや福祉サービス、地域のボランティアサービス等の利用も含めて位置づけるように努める。
- ② 居宅サービス計画に福祉用具貸与及び販売を位置づける場合は当該計画に必要な理由を記載する。また貸与の場合はその継続の必要性について検証する。

(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 当会議の目的は各サービス担当者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、位置づけられたサービス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。

(介護保険施設等への紹介等)

第14条 介護支援専門員は、利用者が居宅でサービスの提供を受け続けることが困難になったと認める場合、及び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つては、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つては、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。

(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。

(法定代理受理サービスに係る報告)

第17条 当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）に報告する。

- (1) 毎月、市町村（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) 当事業所は、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（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18条 当事業所は、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は、その他利用者からの申し出があつた場合は、当該利用者に対し、間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19条 当事業所は、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20条 次により、当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) 介護支援専門員は、その他の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21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22条 当事業所は、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、当該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代償として、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。

(苦情処理)

第23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) 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。

(サービス提供困難時の対応)

第24条 自ら適切な居宅介護支援を提供することが困難である場合は、他の居宅介護支援事業者を紹介する。

(利用料の徴収)

第25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26条 介護支援専門員は身分証明証を常に携行し、初回訪問時及び利用者から求められた時は、これを提示する。

(利用者に対する居宅サービス計画等の書類の交付)

第27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など申し出があった場合には直近の居宅サービス計画及びその他の実施状況に関する書類を交付する。

(秘密保持等)

第28条 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、あらかじめ同意を文書により得る。

(掲示・開示)

第29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 当事業所は、行政庁が実施する「介護サービス情報公表制度」に基づき、当事業所の事業内容等に関する情報を開示する。

(事故発生時の対応)

第30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、当該利用者に係る居宅介護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 当事業所は、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。

(会計の区分)

第31条 事業の会計は、その他の事業会計と区分する。

(記録の整備)

第32条 当事業所は、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、その完了の日から2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

(ハラスメント対策)

第33条 男女雇用機会均等法などにおけるハラスメント対策に関する事業者の責務をふまえて、ハラスメント対策に取り組むものとする。

- ① 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

*職場におけるハラスメントの内容、ハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し従業者に周知・啓発をする

*相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備相談への対応のため窓口をあらかじめ定め労働者に周知する。

(人権擁護・虐待防止)

第34条 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修の機会を確保する。

- ① 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催（令和6年3月31日までの間は努力義務）

- ② 虐待又は虐待が疑われる事案（以下「虐待等」という）が発生した場合の対応策として、速やかに市町村に通報するように努め、甲賀市高齢者虐待早期発見・対応マニュアルに沿って対応する。

(非災害・感染症対策)

第35条 事業所は、非常災害・感染症の発生の際にその事業が継続できるよう、他の居宅サービス事業所及び社会福祉施設との連携及び協力を行う体勢を構築するよう務めるものとする。

(感染症の予防及びまん延等の防止のための措置)

第36条 感染症の発生及びまん延等に取り組みの徹底を求める観点から委員会の開催、指針の整備、訓練、研修の実施（シミュレーション）の実施に取り組むものとする。

（令和6年3月31日まで経過措置期間とする）

(業務継続計画（BCP）の策定)

第37条 感染症や非常災害の発生において、業務を継続的に実施、再開するための計画を策定し、必要な研修及び訓練を定期的に開催するなどの措置を講じるものとする。

(令和6年3月31日まで経過措置期間とする)

(その他)

第38条 この規定に定める事項の外、運営に関する重要事項は介護事業所担当役員が定めるものとする。

附則

- 1 本規程は、平成20年4月1日から施行する。
- 2 本規程は、平成21年4月1日から施行する。
- 3 本規程は、平成21年6月29日から施行する。
- 4 本規程は、平成22年2月1日から施行する。
- 5 本規程は、平成23年5月1日から施行する。
- 6 本規程は、平成26年12月1日から施行する。
- 7 本規定は、平成30年7月1日から施行する。
- 8 本規定は、令和3年4月1日から施行する。