

# 光葉苑介護保険相談室 運営規程

## (事業の目的)

第1条 社会福祉法人光葉会が開設する光葉苑介護保険相談室（以下「事業所」という。）が行なう指定居宅介護支援事業、地域包括支援センターより委託を受けた指定介護予防支援事業、介護予防ケアマネジメント事業の適正な運営を確保するために人員及び運営管理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、要支援状態、総合事業対象の利用者に対し、尊厳が保持でき、選択により適切にサービスが利用できるよう、居宅サービス計画等の作成を行なうとともに当該計画に基づき保健医療サービス及び福祉サービスが総合的且つ効率的に提供されるよう、サービス事業者等との連絡調整、その他必要な便宜を図ることを目的とする。

## (運営の方針)

- 第2条
1. 介護支援専門員は、利用者が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できるよう援助を行なうものとする。
  2. 介護支援専門員は、利用者の身体及び精神、心理の状況、その置かれている環境等に応じて相談と助言を行ない、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、多様な事業者から、総合的かつ効率的に提供されるよう援助を行なうものとする。
  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ち、居宅サービス、地域密着型サービスが特定の種類又は特定の事業者に不当に偏することのないよう公正中立に援助を行なうものとする。尚、地域包括支援センターより委託を受けた要支援状態、総合事業対象の利用者へも介護予防サービス、地域密着型介護予防サービス、訪問型及び通所型サービス等が適切に提供されるよう援助を行なうものとする。

## (事業所の名称)

第3条 事業所の名称及び所在地は下記のとおりとする。

名 称	社会福祉法人 光葉会 光葉苑介護保険相談室
所 在 地	山口県岩国市下3 1 7番地2
連 絡 先	電話番号 (0827) 47-3500 代表 (0827) 47-3423 直通 FAX (0827) 47-3553 代表 (0827) 47-3502 直通

## (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種、員数及び職務内容は下記のとおりとする。

職 種	員 数	職 務 内 容
管理者兼 介護支援専門員	常勤1名 (兼務)	<ul style="list-style-type: none"><li>・指定居宅介護支援、地域包括支援センターから委託を受けた指定介護予防支援並びに指定介護予防ケアマネジメントの実施状況の把握と統括</li><li>・介護支援専門員の管理及び指導</li><li>・指定居宅介護支援、地域包括支援センターから委託を受けた指定介護予防支援並びに指定介護予防ケアマネジメントに係る業務</li><li>・相談及び助言、居宅サービス計画等の作成、関係機関との連絡調整等</li><li>・給付管理及び請求業務</li><li>・研修計画等の立案及び実施</li></ul>

主任介護支援 専門員	常勤1名	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定居宅介護支援、地域包括支援センターから委託を受けた指定介護予防支援並びに指定介護予防マネジメントに係る業務</li> <li>・相談及び助言、居宅サービス計画等の作成、関係機関との連絡調整等</li> <li>・給付管理及び請求業務</li> <li>・研修計画等の立案及び実施</li> </ul>
---------------	------	--

(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下記のとおりとする。

営業日	月曜日から日曜日まで(365日)
営業時間	午前8時30分から午後5時30分 ※緊急時には24時間体制で連絡を受けるものとする。

(実施地域)

第6条 通常の実施地域は、柱島、黒島、端島を除く岩国市全域とする。

(身分証携行義務)

第7条 介護支援専門員は身分証(介護支援専門員証等)を携行し、利用者又はその家族から求めがあったときはいつでも提示するものとする。

(指定居宅介護支援の提供及び事業所の役割)

- 第8条
1. 事業所は、人材育成の取り組みを促進する観点からも基本的に主任介護支援専門員の資格を有する管理者を配置するものとする。
  2. 事業所は、指定居宅介護支援の提供と運営にあたっては市、地域包括支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、指定介護予防支援事業者、指定居宅サービス事業者、指定地域密着型サービス事業者、介護保険施設、指定特定相談支援事業者等との連携に努めるものとする。
  3. 事業所は、指定居宅介護支援の提供に際し、予め利用者又はその家族に対して運営規程の概要、介護支援専門員の勤務体制、秘密保持、事故発生時対応、苦情処理体制等、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ない、同意を得るものとする。また、事業所に備え付け、関係者に自由閲覧できる環境を整えるものとする。
  4. 事業所は、予め利用者やその家族に対して、居宅サービス計画は利用者の同意を基本として作成されること、介護支援専門員へ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、居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由の説明を求めることができること、その他、前6月間に作成された居宅サービス計画の総数のうち、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がそれぞれ位置付けられた割合、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の提供割合等について、文書を交付して説明を行ない、理解の上で同意を得るものとする。
  5. 事業所は、指定居宅介護支援の提供に際し、介護保険法第118条の2第1項に規定する介護保険等関連情報(介護給付等に要する費用の額に関する地域別、年齢別又は要介護認定及び要支援認定別の状況、被保険者の要介護認定及び要支援認定における調査に関する状況、厚生省令で定める事項)、その他必要な情報を活用し、適切且つ有効に行なうよう努めるものとする。
  6. 事業所は、予め利用者やその家族に対して、利用者が入院の必要が生じた場合には、介護支援専門員の氏名及び連絡先を当該医療機関へ伝えるよう求めるものとする。
  7. 事業所は、要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう医療サービスとの連携を十分配慮して行なうものとする。
  8. 事業所は、利用者及びその家族のプライバシー保護に努め、事業所内へは相談室

を設けるとともに居宅訪問に際しても利用者の状況を適切に判断し、声掛け等にも配慮するものとする。

9. 事業所は、自らその提供する指定居宅介護支援の質の評価を行ない、内部研修、外部研修を通じ、常にその改善を図るものとする。
10. 事業所は、中重度者や支援困難ケース、医療と介護の連携への積極的な対応や取り組みを行ない、質の高い指定居宅介護支援が提供できるよう定期的な会議、地域包括支援センター等が開催する事例検討会への参加、他法人の指定居宅介護支援事業者との研修会等を行なうものとする。
  11. 事業所は、認知症の理解及び対応力向上、介護サービスの選択に資する観点から介護支援専門員への研修機会を確保する措置を講じるものとする。
  12. 事業所は、利用者の人権擁護、虐待防止等のため、指針の整備、担当者の配置を行ない、虐待防止対策を検討する委員会及び研修を定期的に開催し、介護支援専門員への周知徹底を図るものとする。なお、サービス提供中に、当該事業所介護支援専門員又は養護者（利用者の家族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、これを市町に通報するものとする。
  13. 事業所は、利用者又は他の利用者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、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行わないものとする。やむを得ず身体拘束等を行う場合には、本人又は家族に対し、身体拘束の内容、理由、期間等について説明し同意を得た上で、その態様及び時間、その際の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由など必要な事項を記載することとする。
    14. 事業所は、感染症の予防、蔓延防止等のため、指針の整備を行ない、感染症予防及び蔓延防止を検討する委員会を概ね6月に1回以上開催し、研修及び訓練を定期的に開催し、介護支援専門員への周知徹底を図るものとする。
    15. 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、指定居宅介護支援の継続的な実施が行なえ、非常時体制での早期の業務再開が図れるよう「業務継続計画」を策定し、必要な措置を講じるものとする。尚、介護支援専門員への周知を図るとともに必要な研修及び訓練を定期的に開催し、業務継続計画の定期的及び必要に応じての見直しと変更を行なうものとする。
    16. 事業所は、介護支援専門員の清潔の保持及び健康状態について、健康診断、感染症等に対する予防接種等必要な管理を行なうものとする。
    17. 事業所は、適切な指定居宅介護支援の提供を確保する観点から、職場での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、業務上必要且つ相当な範囲を超えたものにより介護支援専門員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ものとする。

#### （指定居宅介護支援の内容）

第9条 指定居宅介護支援の内容（居宅サービス計画書作成）は次のとおりとする。

1. 【担当介護支援専門員の配置】  
事業所は担当者として、介護保険法69条の7第1項の介護支援専門員証の交付を受けた介護支援専門員を選任するものとする。
2. 【課題分析の実施（利用者の実態把握）】  
介護支援専門員は、課題分析（アセスメント）を実施するにあたっては、利用者が入院中であることなど物理的な理由がある場合を除き、必ず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なうものとする。尚、その課題分析については、利用者の有している能力、提供を受けているサービス、介護者状況等の環境等の評価を通じて問題点を明らかにし、利用者が尊厳を保持でき、自立した日常生活を営むことができるよう解決すべき課題を把握するものとする。
3. 【居宅サービス計画原案作成】  
介護支援専門員は、利用者、家族の希望並びに利用者について把握した課題（アセスメント）に基づき、当該地域における指定居宅サービス事業者や指定地域密着型サービス事業者等の提供体制を勘案して、解決すべき課題に対応するための最も適切なサービスの組み合わせを検討し、サービスの目標、達成時期、内容、利用料等サービスを提供する上での留意点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。尚、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等で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。その他、厚生労働大臣が定める回数以上の訪問介護を位置付ける場合については、妥当性を検討し、居宅サービス計画に必要な理由を記載し、岩国市高齢者支援課へ届け出るものとする。

4. 【サービス担当者会議等による専門的意見の聴取】

介護支援専門員は、利用者やその家族を含めたサービス担当者会議を開催し、情報共有を図るとともに当該居宅サービス計画原案内容について、指定居宅サービス事業者、指定地域密着型サービス事業者、医師等から専門的な見地での意見を求め、利用者（末期の悪性腫瘍）の心身の状況等により主治の医師又は歯科医師の意見を勘案して必要と認める場合、その他のやむを得ない理由がある場合は照会等行なうものとする。尚、サービス担当者会議については、テレビ電話装置、その他の情報通信機器を活用して行なうことができるものとし、利用者又はその家族が参加する場合では事前に同意を得るものとする。

5. 【居宅サービス計画の説明及び同意（交付）】

介護支援専門員は、居宅サービス計画書について利用者やその家族へ説明し、書面での同意を得るものとする。また、交付は利用者又はその家族だけでなく指定居宅サービス事業者、指定地域密着型サービス事業者、主治医等へも行なうものとする。尚、同意に際して書面に代えて電磁的方法を用いる場合に限っては、事前に利用者又はその家族へ説明の上承諾を得るものとする。

6. 【モニタリング】

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なうことにより、居宅サービス計画の実施状況及び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や指定地域密着型サービス事業者等との連絡調整、その他の便宜を行なうものとする。（指定居宅サービス事業者等から伝達された服薬や口腔機能、心身や生活に係る情報のうち必要と認めた場合については、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。）尚、利用者側に特に事情のない限り、少なくとも月1回は利用者の居宅を訪問して面接を行なうものとする。また、居宅サービス計画に福祉用具貸与を位置付けている場合は必要に応じて随時サービス担当者会議を開催し、その必要性について検証するものとする。尚、利用者及びその家族、主治の医師、サービス担当者その他関係者の同意が得られている場合は、少なくとも2月に1回居宅を訪問し、居宅を訪問しない月においてはテレビ電話装置、その他、情報通信機器を活用し面接を行うことができるものとする。

7. 【居宅サービス計画変更】

利用者又はその家族が居宅サービス計画変更の希望をする場合には、利用者又はその家族と当指定居宅介護支援事業所の双方の合意をもって、速やかに居宅サービス計画を変更するとともに、これに基づく居宅サービスの提供が確保されるよう各サービス事業者等への連絡調整を行なう。尚、要介護状態に変更が生じた場合も同様の手順を踏むものとする。

8. 【その他】

- (1) 介護支援専門員は、居宅サービス計画に位置付けられた指定居宅サービス等に係る居宅介護サービス費、特例居宅介護サービス費、地域密着型介護サービス費、特例地域密着型介護サービス費の総額の区分支給限度基準額を占める割合及び訪問介護に係る居宅介護サービス費が総額に占める割合について、厚生労働大臣が定める基準に該当し、岩国市高齢者支援課からの求めがある場合には、居宅サービス計画の妥当性を検討し、居宅サービス計画に訪問介護が必要な理由を記載し、届け出るものとする。
  - (2) 介護支援専門員は、退院退所時のカンファレンスについて、福祉用具の貸与が見込まれる場合には、必要に応じて福祉用具専門相談員、居宅サービスを提供する作業療法士等の参画を促すものとする。
9. 【指定介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントの受託業務】
- 要支援状態（「要支援1」「要支援2」）、総合事業対象の利用者については、地域包括支援センターとの委託契約に基づき介護予防サービス支援計画作成等

の業務を行なうものとする。

(サービス提供記録の管理・居宅サービス計画等の書類の交付)

第10条 サービス提供記録の管理、居宅サービス計画等の書類の交付については次のとおりとする。

1. 事業所は、指定居宅介護支援の提供に関する記録を作成し、完結の日から5年間保存するものとする。尚、書面及び電磁的方法を用いるものとする。
2. 事業所は、利用者が他の指定居宅介護支援事業者を利用する場合、その他利用者からの申出があった場合には、直近の居宅サービス計画、及びその実施状況に関する文書を交付するものとする。

(利用料)

第11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、利用者からの利用料の支払いは受けないものとする。但し、保険料滞納等により法定代理受領サービスが受けられない場合は、厚生労働大臣が定める基準料金の支払いを受け、サービス提供証明書を発行するものとする。

(秘密保持・個人情報保護)

第12条 1. 介護支援専門員は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者及びその家族の秘密（個人情報及び要配慮個人情報）を漏らしてはならないものとする。また、退職後についても継続するものとする。

2. 事業所は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者及びその家族の秘密（個人情報及び要配慮個人情報）を漏らすことのないよう必要な措置を講じるものとする。

3. 事業所は、サービス担当者会議、主治医や医療機関との連携、サービス事業所間での調整、給付管理及び請求業務等において、利用者及びその家族の個人情報、要配慮個人情報をを用いる場合は、利用者、その家族へ予め文書で同意を得るものとする。

4. 事業所は、「個人情報の保護に関する法律」の規定に基づく「医療、介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドランス」に従い、利用者、その家族の同意を文書にて得た上で、以下項目について利用者及び必要に応じて家族の個人情報、要配慮個人情報をを用いるものとする。

(苦情対応)

第13条 事業所は、提供した指定居宅介護支援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、苦情相談窓口、第三者委員を設置し、事実関係の調査、改善措置、利用者やその家族に対する説明、主治医等への連絡、記録の整備、その他必要な措置を講じるものとする。また、当事業所外での苦情相談窓口として岩国市高齢者支援課、岩国市福祉政策課、山口県長寿社会課、山口県国民健康保険団体連合会等についても事前に利用者やその家族へ説明、提示し、苦情の内容、対応に関する記録等は5年間保存するものとする。

(事故対応)

第14条 事業所は、提供した指定居宅介護支援により事故が発生した場合には迅速かつ適切に対応するため、苦情相談窓口、第三者委員を設置し、事実関係の調査、改善措置、利用者やその家族に対する説明、主治医等への連絡、記録の整備、その他必要な措置を講じるものとする。また、岩国市高齢者支援課、岩国市福祉政策課、山口県長寿社会課等へも迅速に報告し、事故の内容、対応に関する記録等は5年間保存するものとする。

(損害賠償)

第14条 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（利用者自らの責めに帰すべき事由は除く。）には、損害賠償を迅

速に行なうものとする。尚、損害賠償については、あいおい損害保険（株）社会福祉施設総合保険にて対応するものとする。

（その他運営に関する重要事項）

- 第15条
1. 事業所は、介護支援専門員の質的向上を図るため、採用時及び定期的に研修の機会を設け、業務体制についても整備するものとする。
  2. 介護支援専門員は、利用者に対し、特定の居宅サービス事業者等によるサービス利用の強要又は当該事業者からの対償として金品その他の財産上の利益の收受をしてはならないものとする。また、利用者、その家族からの利益も收受しないものとする。
  3. この規程に定める事項の他、運営に関する重要事項は社会福祉法人光葉会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12年8月1日から施行する。

この規程は、平成16年7月1日から施行する。

この規程は、平成17年2月1日から施行する。（事業の実施地域拡大）

この規程は、平成18年4月1日から施行する。

この規程は、平成19年2月1日から施行する。（指定居宅介護支援の定員明記及び介護支援専門員数、苦情受付担当者の変更）

この規程は、平成19年6月1日から施行する。（指定居宅介護支援の実施地域及び介護支援専門員数、第三者委員、営業日の変更）

この規程は、平成21年1月1日から施行する。（苦情受付担当者の変更）

この規程は、平成21年4月1日から施行する。（介護報酬改定）

この規程は、平成21年7月1日から施行する。（介護支援専門員数の変更）

この規程は、平成21年10月1日から施行する。（特定事業所加算Ⅱの取得）

この規程は、平成22年4月1日から施行する。（介護支援専門員数及び第三者委員、実施地域の変更）

この規程は、平成23年1月1日から施行する。（介護支援専門員数の変更）

この規程は、平成24年4月1日から施行する。（介護報酬改定及び介護支援専門員数の変更）

この規程は、平成24年9月1日から施行する。（介護支援専門員数の変更）

この規程は、平成26年4月1日から施行する。（消費税率改定に伴う居宅介護支援費の変更、指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準の変更、苦情相談窓口の追加）

この規程は、平成27年1月5日から施行する。（苦情解決に係る第三者委員の変更）

この規程は、平成27年4月1日から施行する。（介護報酬改定及び介護支援専門員の変更）

この規程は、平成28年3月1日から施行する。（地域包括支援センター及び受託業務の追加）

この規程は、平成28年4月1日から施行する。（苦情相談窓口の追加及び名称変更等）

この規程は、平成29年4月1日から施行する。（苦情相談窓口の名称変更）

この規程は、平成30年4月1日から施行する。（介護報酬改定及び介護支援専門員数の変更、特定事業所加算Ⅲ、ターミナルケアマネジメント加算の取得）

この規程は、平成30年8月1日から施行する。（介護支援専門員の変更）

この規程は、令和元年10月1日から施行する。（消費税率改定に伴う居宅介護支援費の変更）

この規程は、令和2年10月5日から施行する。（地域包括支援センターの名称変更等）

この規程は、令和3年4月1日から施行する。（介護報酬改定及び介護支援専門員数の変更等）

この規程は、令和5年4月1日から施行する。（苦情相談窓口の変更及び名称変更）

この規程は、令和6年2月1日から施行する。（管理者の変更）

この規程は、令和6年4月1日から施行する。（身体拘束禁止等の項目追加、利用料金、苦情窓口の削除のための変更）