

ハッピー愛ランドケアプランセンターはるか運営規程

(目的)

- 第1条 この規程は、社会福祉法人北信福祉会が設置経営するハッピー愛ランドケアプランセンターはるか(以下「事業所」という。)の運営等に関して必要な事項を定め、もって事業所の円滑な運営に資することを目的とする。
- 2 この規程に定めのない事項については、介護保険法（平成9年法律第123号。以下「法」という。）その他関係法令の定めるところによる。

(運営方針)

- 第2条 事業所は、要介護状態となった場合においても、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に配慮する。
- 2 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、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配慮する。
- 3 事業所は、指定居宅介護支援の提供に当たって、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指定居宅サービス事業者等に不当に偏することのないよう、公正中立に行う。
- 4 事業所は、事業の運営に当たって、市町村、地域包括支援センター、老人介護支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、指定介護予防支援事業者、介護保険施設、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（平成17年法律第123号）第51条の17第1項第一号に規定する指定特定相談支援事業者等との連携に努める。
- 5 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、その従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じる。
- 6 事業所は、指定居宅介護支援を提供するに当たって、法第118条の2第1項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努める。

(事業所の名称及び所在地)

- 第3条 事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。
- (1) 名 称 ハッピー愛ランドケアプランセンターはるか
- (2) 所在地 福島県伊達市保原町字泉町9番1

(営業日等)

- 第4条 事業所の営業日及び営業時間は、次のとおりとする。
- (1) 営業日 月曜日から土曜日まで
ただし、12月30日から1月2日までの日を除く。
- (2) 営業時間 8時30分から17時30分まで

なお、別途、電話等により24時間常時連絡できる体制を整える。

(通常の事業の実施地域)

第5条 事業所の通常の事業の実施地域（当該事業所が通常時に指定居宅介護支援を提供する地域をいう。以下同じ。）は、伊達市、桑折町、国見町、福島市（鎌田、瀬上、南矢野目、笹谷、下飯坂、飯坂町）とする。

(従業者の職種、員数及び職務の内容)

第6条 事業所に配置する従業者、員数及び職務内容は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 管理者 1名
事業所全般の業務を統括する。
- (2) 主任介護支援専門員 1名以上
介護支援専門員の相談支援及び困難ケースの対応を行う。
- (3) 介護支援専門員 1名以上
指定居宅介護支援の提供、居宅サービス計画の作成及び変更等に関する業務に従事する。

(勤務体制の確保)

第7条 事業所は、指定居宅介護支援の提供にあたって、当該事業所の介護支援専門員にその業務を担当させる。ただし、指定居宅介護支援の補助業務についてはこの限りでない。
2 事業所は、利用者に対して適切な指定居宅介護支援を提供することができるように、別に定めるところにより、介護支援専門員その他の従業者の勤務体制を定める。

(特定事業所としての主な取組み)

第8条 主任介護支援専門員は介護支援専門員が十分に業務を遂行できるよう配慮する。なお、介護支援専門員は解決困難事例などについて主任介護支援専門員の助言を受ける。
2 事業所は、利用者に関する情報またはサービス提供に当たっての留意事項に係る伝達等を目的とした会議を定期的（概ね週1回以上）に開催する。
3 事業所は、24時間連絡体制を確保し、必要に応じて利用者らの相談に対応する。
4 事業所は、介護支援専門員全員に研修計画を策定し、研修を実施する。
5 事業所は、法定研修等における実習生を受入れるとともに、協力体制を整備する。

(事業所の設備等)

第9条 事業所に備え付ける設備等の内容は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 事務室 1
- (2) 受付コーナー 1
- (3) 相談コーナー 1

(4) その他指定居宅介護支援の提供に必要な設備、備品等

(衛生管理等)

第10条 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必要な管理を行うとともに、当該事業所の設備及び備品について、衛生的な管理に努める。

2 事業所は、当該事業所内において感染症が発生し、又はまん延しないように、別に定めるところにより、次に掲げる措置を講じる。

(1) 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をおおむね3か月に1回開催すること。

(2) 前号の開催結果について介護支援専門員に周知徹底を図ること。

(3) 感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備すること。

(4) 介護支援専門員を対象とする感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練をそれぞれ年1回実施すること。

(5) 前4号に掲げるもののほか、別に厚生労働大臣が定める感染症の発生が疑われる際の対処等に関する手順に沿った対応を行うこと。

(内容及び手続の説明及び同意並びに契約の締結)

第11条 事業所は、指定居宅介護支援（法第46条第1項に規定する指定居宅介護支援をいう。この規程において同じ。）の提供に先立ち、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の選択に資すると認められる重要事項を記載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文書により利用申込者の同意を得たうえで、サービス利用契約を締結する。

2 事業所は、通常の事業の実施地域等を勘案して、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、他の指定居宅介護支援事業者の紹介その他の必要な対応を取る。

3 事業所は、指定居宅介護支援の提供に先立ち、あらかじめ、居宅サービス計画が第2条に規定する運営方針及び利用者の希望に基づき作成されるものであり、利用者が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、前6月間に当該事業所において作成された居宅サービス計画の総数のうちに訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護（以下この項において「訪問介護等」という。）がそれぞれ位置付けられた居宅サービス計画の数が占める割合、前6月間に当該事業所において作成された居宅サービス計画に位置付けられた訪問介護等ごとの回数のうちに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によって提供されたものが占める割合等につき説明を行い、理解を得る。

4 事業所は、指定居宅介護支援の提供に先立ち、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、利用者について、病院又は診療所に入院する必要がある場合には、当該利用者に係る介護支援専門員の氏名及び連絡先を当該病院又は診療所に伝えるよう求める。

(受給資格等の確認)

第12条 事業所は、指定居宅介護支援の提供に先立ち、その者の提示する介護保険被保険者証によって、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認する。

(要介護認定の申請に係る援助)

第13条 事業所は、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。

2 事業所は、指定居宅介護支援の提供の開始に際し、要介護認定を受けていない利用申込者について、要介護認定の申請が既に行われているか否かを確認し、申請が行われていない場合は、当該利用申込者の意思を踏まえて、速やかに当該申請が行われるように必要な援助を行う。

3 事業所は、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が終了する日の30日前までに行われるように、必要な援助を行う。

(指定居宅介護支援の提供)

第14条 事業所は、利用申込者が居宅サービス等を適切に利用できるよう、心身の状況、置かれている環境、要介護者の希望等を勘案し、居宅サービス計画を作成するとともに、サービス事業者等との連絡調整を行い、介護保険施設等への入所を要する場合は、当該施設等への紹介その他の便宜の提供を行う。

2 事業所は、正当な理由なく指定居宅介護支援の提供を拒否しない。

3 事業所の管理者は、当該事業所の介護支援専門員に身分を証する書類を携行させ、初回訪問時及び利用者又はその家族から求められたときは、これを提示する旨指導しなければならない。

(指定居宅介護支援の基本取扱方針)

第15条 事業所は、指定居宅介護支援を提供するにあたり、要介護状態の軽減又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。

2 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16条 指定居宅介護支援の方針は、第2条の運営方針及び前条の基本取扱方針に基づき、次に掲げるところによる。

(1) 事業所の管理者は、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) 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。
- (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、利用者の自立した日常生活の支援を効果的に行うため、利用者の心身又は家族の状況等に応じ、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。
- (4) 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成に当たって、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（法第24条第2項に規定する介護給付等対象サービスをいう。以下同じ。）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よう努めなければならない。
- (5) 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、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。
- (6) 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成に当たって、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。
- (7) 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（以下「アセスメント」という。）に当たって、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に説明し、理解を得なければならない。
- (8) 介護支援専門員は、利用者の希望及び利用者についてのアセスメントの結果に基づき、利用者の家族の希望及び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、当該アセスメントにより把握された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合せについて検討し、利用者及びその家族の生活に対する意向、総合的な援助の方針、生活全般の解決すべき課題、提供されるサービスの目標及びその達成時期、サービスの種類、内容及び利用料並びにサービスを提供する上での留意事項等を記載した居宅サービス計画の原案を作成しなければならない。
- (9) 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作成のために、利用者及びその家族の参加を基本としつつ、居宅サービス計画の原案に位置付けた指定居宅サービス等の担当者（以下この条において「担当者」という。）を招集して行う会議の開催により、利用者の状況等に関する情報を担当者と共有するとともに、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。ただし、利用者（末期の悪性腫瘍の患者に限る。）の心身の状況等により、主治の医師又は歯科医師（以下この条において「主治の医師等」という。）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については、担当者に対する照会等により意見を求めることができるものとする。

(10) 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案に位置付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どうかを区分した上で、当該居宅サービス計画の原案の内容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なければならない。

(11) 介護支援専門員は、居宅サービス計画を作成した際は、当該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。

(12) 介護支援専門員は、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に対して、訪問介護計画等指定居宅サービス等基準において位置付けられている計画の提出を求めるものとする。

(13) 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成後、居宅サービス計画の実施状況の把握（利用者についての継続的なアセスメントを含む。）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うものとする。

(14) 介護支援専門員は、指定居宅サービス事業者等から利用者に係る情報の提供を受けたときその他必要と認めるときは、利用者の服薬状況、口腔機能その他の利用者の心身又は生活の状況に係る情報のうち必要と認めるものを、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。

(15) 介護支援専門員は、第13号に規定する実施状況の把握（以下「モニタリング」という。）に当たって、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とし、特段の事情のない限り、次に定めるところにより行わなければならない。

イ 少なくとも1月に1回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接すること。

ロ 少なくとも1月に1回、モニタリングの結果を記録すること。

(16) 介護支援専門員は、次に掲げる場合においては、サービス担当者会議の開催により、居宅サービス計画の変更の必要性について、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。ただし、やむを得ない理由がある場合には、担当者に対する照会等により意見を求めることができるものとする。

イ 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

ロ 要介護認定を受けている利用者が要介護状態区分の変更の認定を受けた場合

(17) 第3号から第12号までの規定は、第13号に規定する居宅サービス計画の変更について準用する。

(18) 介護支援専門員は、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが総合的かつ効率的に提供された場合においても、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。

- (19) 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から依頼があった場合は、居宅における生活へ円滑に移行できるよう、あらかじめ、居宅サービス計画の作成等の援助を行うものとする。
- (20) 介護支援専門員は、居宅サービス計画に厚生労働大臣が定める回数以上の訪問介護（厚生労働大臣が定めるものに限る。以下この号において同じ。）を位置付ける場合は、その利用の妥当性を検討し、当該居宅サービス計画に訪問介護が必要な理由を記載するとともに、当該居宅サービス計画を市町村に届け出なければならない。
- (21) 介護支援専門員は、その勤務する指定居宅介護支援事業所において作成された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及び特例地域密着型介護サービス費（以下この号において「サービス費」という。）の総額が法第43条第2項に規定する居宅介護サービス費等区分支給限度基準額に占める割合及び訪問介護に係る居宅介護サービス費がサービス費の総額に占める割合が、厚生労働大臣が定める基準に該当する場合であって、かつ、市町村からの求めがあった場合は、当該指定居宅介護支援事業所の居宅サービス計画の利用の妥当性を検討し、当該居宅サービス計画に訪問介護が必要な理由等を記載するとともに、当該居宅サービス計画を市町村に届け出なければならない。
- (22) 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なければならない。
- (23) 前号の場合において、介護支援専門員は、居宅サービス計画を作成した際は、当該居宅サービス計画を主治の医師等に交付しなければならない。
- (24) 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おいて当該医療サービスに係る主治の医師等の指示があるときは、当該指示に従い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おいて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、当該留意事項を尊重してこれを行うものとする。
- (25) 介護支援専門員は、居宅サービス計画に短期入所生活介護又は短期入所療養介護を位置付ける場合は、利用者の居宅における自立した日常生活の維持に十分に留意するものとし、利用者の心身の状況等を勘案して特に必要と認められる場合を除き、短期入所生活介護及び短期入所療養介護を利用する日数が要介護認定の有効期間のおおむね半数を超えないようにしなければならない。
- (26) 介護支援専門員は、居宅サービス計画に福祉用具貸与を位置付ける場合にあつては、その利用の妥当性を検討し、当該計画に福祉用具貸与が必要な理由を記載するとともに、必要に応じて随時サービス担当者会議を開催し、継続して福祉用具貸与を受ける必要性について検証をした上で、継続して福祉用具貸与を受ける必要がある場合にはその理由を居宅サービス計画に記載しなければならない。

- (27) 介護支援専門員は、居宅サービス計画に特定福祉用具販売を位置付ける場合は、その利用の妥当性を検討し、当該計画に特定福祉用具販売が必要な理由を記載しなければならない。
- (28) 介護支援専門員は、利用者が提示する介護保険被保険者証に、法第73条第2項に規定する認定審査会意見又は法第37条第1項の規定による指定に係る居宅サービス若しくは地域密着型サービスの種類についての記載がある場合は、利用者にその趣旨（同条第1項の規定による指定に係る居宅サービス若しくは地域密着型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しなければならない。
- (29) 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は、指定介護予防支援事業者と当該利用者に係る必要な情報を提供する等の連携を図るものとする。
- (30) 事業所は、法第115条の23第3項の規定に基づき、指定介護予防支援事業者から指定介護予防支援の業務の委託を受けるに当たっては、その業務量等を勘案し、当該事業所が行う指定居宅介護支援の業務が適正に実施できるよう配慮する。
- (31) 事業所は、法第115条の48第4項の規定に基づき、同条第1項に規定する会議から、同条第2項の検討を行うための資料又は情報の提供、意見の開陳その他必要な協力の求めがあった場合には、これに協力するよう努める。

（利用者に対する居宅サービス計画等の書類の交付）

第17条 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、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その他利用者からの申出があった場合は、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。

（利用料等の受領）

第18条 事業所が指定居宅介護支援を提供した際にその利用者から支払いを受ける利用料（居宅介護サービス計画費の支給の対象となる費用に係る対価をいう。以下同じ。）の額は、法第46条第2項に規定する厚生労働大臣が定める基準により算定した費用の額とする。

2 事業所は、利用者が指定居宅介護支援を受けることについてあらかじめ市町村に届け出ている場合において、指定居宅介護支援の提供に要した費用については、市町村から居宅介護サービス計画費（法第46条第2項に規定する居宅介護サービス費をいう。以下同じ）として利用者に対し支給すべき額を限度に、利用者に代わって市町村から支払を受けるものとする。

3 事業所は、居宅介護支援（前項に規定する居宅介護サービス計画費が事業所に支払われる場合に係るものを除く。）を提供した際にその利用者から支払いを受ける利用料（居宅

介護サービス計画費の支給の対象となる費用に係る対価をいう。以下同じ。)の額と、居宅介護サービス計画費の額との間に、不合理な差額が生じないようにする。

- 4 前2項の規定により支払を受ける額のほか、事業所は、利用者の選定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は、利用者からそれに要した交通費の額の支払を受けることができる。
- 5 事業所は、前各項に規定する費用の額に係るサービスの提供にあたって、あらかじめ、利用者又はその家族等に対し、当該サービス内容及び費用の額を記載した文書を交付して説明を行い、文書により利用者の同意を得る。

(サービスの内容等の変更)

- 第19条 事業所は、介護保険法等関係法令の改正、経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合は、前条第5項のサービス内容及びその費用を変更することができる。
- 2 前項の場合において、利用者又はその家族等に対する説明は、あらかじめ、変更後のサービス内容及びその費用並びにその理由等を記載した文書を郵送する等の方法で行い、文書により利用者の同意を得る。

(保険給付の請求のための証明書の交付)

- 第20条 事業所は、提供した指定居宅介護支援に係る前条第1項の利用料の額の支払を受けた場合は、利用者に対し、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交付する。

(利用者に関する市町村への通知)

- 第21条 事業所は、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は、遅滞なく、意見を付してその旨を市町村に通知する。
 - (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) 偽りその他不正な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。

(事故発生の防止及び発生時の対応)

- 第22条 事業所は、事故発生又はその再発を防止するため、別に定めるところにより、次に掲げる措置を講じる。
 - (1) 事故が発生した場合の対応、次号に規定する報告の方法等が記載された事故発生の防止のための指針を整備すること。
 - (2) 事故が発生した場合又はそれに至る危険性がある事態が生じた場合に、当該事実が報告され、その分析を通じた改善策を介護支援専門員に周知徹底する体制を整備すること。

- (3) 事故発生の防止のための委員会をおおむね3か月に1回開催すること。
- (4) 介護支援専門員を対象とする研修を年1回実施すること。
- 2 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事故が発生した場合は、速やかに必要な対応を取るとともに、利用者の家族等指定された連絡先及び市町村等に連絡する。
- 3 事業所は、前項の事故の状況及び事故に際して取った対応について記録する。
- 4 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、速やかに損害賠償を行う。

(虐待の防止)

第23条 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、別に定めるところにより、次の各号に掲げる措置を講じる。

- (1) 虐待の防止のための対策を検討する委員会をおおむね3か月に1回開催すること。
- (2) 前号の開催結果について、介護支援専門員に周知徹底を図ること。
- (3) 虐待防止のための指針を整備すること。
- (4) 介護支援専門員を対象とする研修を年1回実施すること。
- (5) 前4号に掲げる措置を適切に実施するため担当者を配置すること。
- 2 事業所は、指定居宅介護支援の提供中に事業所の介護支援専門員又は擁護者(利用者の家族等で当該利用者を現に養護する者を言う。)により虐待を受けたと思われる利用者を発見したときは、速やかに市町村に通報する。

(業務継続計画の策定等)

第24条 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定居宅介護支援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、並びに当該業務継続計画に基づき次に掲げる必要な措置を講じる。

- (1) 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それぞれ年1回、定期的に実施する。
- (2) 事業所は、少なくとも年1回、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。

(従業者の資質の向上等)

第25条 事業所は、別に定めるところにより、介護支援専門員に対しその資質の向上のための研修の機会を確保する。

- 2 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の範囲を超

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、従業者への周知・啓発、相談体制の整備等必要な措置を講じる。

(掲示)

第26条 事業所は、事業所内の見やすい場所に、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し、又はこれらを記載した書面を当該事業所内に備え付け、自由に閲覧できるようにする。

(秘密の保持等)

第27条 事業所の介護支援専門員その他の従業者又は従業者であった者は、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の秘密を漏らしてはならない。

2 事業所は、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、事前にそれぞれ文書により得るものとする。

(個人情報の取扱い)

第28条 事業所は、個人情報の取扱いについて、関係法令及び厚生労働省が示した医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドラインを遵守し、別に定めるところにより、適切な取扱いを行う。

(情報の提供)

第29条 事業所は、利用者又は利用申込者が自ら主体的に指定居宅介護支援を選択し、又は決定できるように、利用者等からの求めに応じ、必要な情報の提供に努める。

(苦情処理)

第30条 事業所は、提供した指定居宅介護支援に関する利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、別に定めるところにより、苦情を受け付けるための窓口を置く。

2 事業所は、前項の苦情を受け付けた場合は、当該苦情の内容等を記録する。

3 事業所は、提供した指定居宅介護支援に関し、保険者等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保険者等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保険者等が行う調査に協力するとともに、保険者等からの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。

(記録の作成・保管)

第31条 事業所は、別に定めるところにより、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を作成する。

2 事業所は、前項に掲げる記録のほか、利用者に対する指定居宅介護支援の提供に係る次に掲げる記録を作成し、その完結の日から5年間保管する。

(1) 第16条第13号に規定する指定居宅サービス事業者等との連絡調整に関する記録

(2) 個々の利用者ごとに次に掲げる事項を記載した居宅介護支援台帳

ア 居宅サービス計画

イ 第16条第7号に規定するアセスメントの結果の記録

ウ 第16条第9号に規定するサービス担当者会議等の記録

エ 第16条第15号に規定するモニタリングの結果の記録

(3) 第16条および第22条に規定する市町村への通知に係る記録

(4) 第22条第3項に規定する事故の状況及び事故の発生に際して取った対応についての記録

(5) 第30条第2項に規定する苦情の内容等の記録

附 則

1 この規程は、令和5年4月1日から施行する。

2 従前の運営規程（令和4年10月1日施行）は、これを廃止する。

3 この規程は、令和6年4月1日から施行する。