

指定居宅介護支援事業所 運営規定

指定居宅介護支援事業所
ネットワークサービス

【 第1章 事業の目的及び運営の方針 】

（事業の目的）

第1条 株式会社 NETワークサービスが開設する指定居宅介護支援事業所「居宅介護支援事業所 NETワークサービス」（以下「事業所」という）の事業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等が、要介護状態または要支援状態にある方に対し、適切な居宅介護支援事業を提供することを目的とする。

（運営の方針）

第2条 居宅支援事業所の運営の方針を次の通りとする。

1. 指定居宅介護支援の事業は、要介護状態・要支援状態となった場合においても、その利用者が居宅において可能な限り、その有する能力に応じ自立した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、利用者の意思および人格を尊重し、心身の特性を踏まえ、その置かれている環境などに応じて、利用者の選択に基づき、適切な保健・医療・福祉ほか、多様なサービス・資源を、統合的かつ効率的に提供されるように配慮し綿密な連携を図り、安全を確保して、居宅サービス計画等の立案・作成・提供を行う。
3. 指定居宅介護支援のサービスの提供に当たっては、利用者を尊重し、常に利用者の立場に立って、質の高いケアマネジメントの実践、支援困難事例への援助など積極的に提供する。利用者に提供される指定居宅サービス等（介護保険法第7条第5項に規定する指定居宅サービス等をいう）は一部のサービス種類やサービス事業者に偏することなく、事業所として独立性を保ち、公平中立に行う。
4. 介護保険法に基づく事業の実施にあたっては、関係市町村・地域の保険・医療・福祉サービス提供者との綿密な連携を図る。また、定期的な情報交換・検討会議や計画的な研修を位置づけ、総合的な介護サービスの提供に努めるものとする。

（事業所の名称）

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 居宅介護支援事業所 NETワークサービス
2. 所在地 熊本県玉名市築地2243番地2

【 第2章 人員に関する基準 】

第4条 事業所に勤務する職種、員数及び職務内容は次の通りとする。

1. 管理者 1名
管理者は介護支援専門員とし、管理者は専らその職務に従事し、事業所の介護支援専門員の管理及び業務の管理を一元的に行う。
2. 介護支援専門員 1名
介護支援専門員は、介護保険の申請、要介護認定等の援助、利用者の相談援助、居宅サー

- ビス計画・立案・作成、介護保険施設の紹介や他の事業者との連絡調整などを行う。
3. 介護支援専門員1名に対し担当利用者数を35名を基準とする。

(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通りとする。

1. 営業日 月曜日から金曜日までとし、休業日は土・日曜日・祝日
年未年始(12月29日から1月4日) 盆休暇(8月14から16日)とする。
ただし休業日であっても、必要と判断した場合営業日とする。その際、営業日に休業日を振り替える。
2. 営業時間 午前9時から午後5時までとする。
3. 営業時間外の連絡や相談などは緊急時など必要と判断をした場合には行う。

【 第3章 指定居宅介護支援の提供方法、内容及び利用料その他の費用の額 】

(内容及び手続きの説明と同意)

第6条

1. 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、当該提供について利用申込者の同意を得る。
2. 指定居宅介護支援の提供開始に際し、あらかじめ居宅介護サービス計画書が利用者の希望を基礎として作成されるものであること等につき説明を行い同意を得る。
3. 利用申込者又はその家族からの申出があった場合には、第1項の規定による文書の交付に代えて、第6項で定めるところにより、当該利用申込者又はその家族の承諾を得て、当該文書に記すべき重要事項を、電子情報処理組織を使用する方法、その他の情報通信の技術を利用する方法であって次に掲げるもの(以下この条において「電磁的方法」という。)により提供することができる。この場合において事業所は当該文書を交付したものとする。
 - (1) 電子情報処理組織を使用する方法のうちイ又はロに掲げるもの
 - イ 事業所の電子計算機と利用申込者又はその家族の使用に係る電子計算機とを接続する電気通信回線を通じて送信し、受信者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに記録する方法
 - ロ 事業所の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに記録された第1項に規定する重要事項を電気通信回線を通じて利用申込者又はその家族の閲覧に供し、当該利用申込者又はその家族の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに、当該重要事項を記録する方法(電磁的方法による提供を受ける旨の承諾又は受けない旨の申出をする場合にあっては、事業所の使用に係る電子計算機に備えられたファイルにその旨を記録する方法)
 - (2) 磁気ディスク、シー・ディー・ロム、その他これらに準ずる方法により一定の事項を確実に記録しておくことができる物をもって、調製するファイルに第1項に規定する重要事項を記録したものを交付する方法
4. 前項に掲げる方法は、利用申込者又はその家族がファイルへの記録を出力することによる文書を作成することができるものとする。

5. 第3項第1号の「電子情報処理組織」とは、事業所の使用に係る電子計算機と、利用申込者又はその家族の使用に係る電子計算機とを、電気通信回線で接続した電子情報処理組織をいう。
6. 第3項の規定により第1項に規定する重要事項を提供しようとするときは、あらかじめ、当該利用申込者又はその家族に対し、その用いる次に掲げる電磁的方法の種類及び内容を示し、文書又は電磁的方法による承諾を得る。
 - (1) 第3項各号に規定する方法のうち事業所が使用するもの
 - (2) ファイルへの記録の方式
7. 前項の規定による承諾を得た事業所は、当該利用申込者又はその家族から文書又は電磁的方法により電磁的方法による提供を受けない旨の申出があったときは、当該利用申込者又はその家族に対し、第1項に規定する重要事項の提供を電磁的方法によってしてはならない。ただし、当該利用申込者又はその家族が再び前項の規定による承諾をした場合は、この限りではない。

(提供拒否の禁止)

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。

(サービス提供困難時の対応)

第8条 通常の事業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と判断した場合は、他の指定居宅介護支援事業者の紹介その他の必要な措置を講ずる。

(受給資格等の確認)

第9条 指定居宅介護支援の提供を求められた場合には、その者の提示する被保険者証によって、被保険者資格、要介護認定又は要支援認定（以下「要介護認定等」という）の有無及び要介護認定等の有効期間を確かめる。

(要介護認定の申請等に係る援助)

第10条

1. 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て必要な協力を行う。
2. 指定居宅介護支援の提供開始に際し、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すで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には当該利用申込者の意思を踏まえて速やかに申請が行われるよう必要な援助を行う。
3. 要介護認定等の更新申請が、遅くとも有効期間満了日の30日前には行われるよう、必要な援助を行う。

(身分を証する書類の携行)

第11条 介護支援専門員は身分を証する書類を携行し、初回訪問時又は利用者若しくはその家族から求められたときはこれを提示する。

（利用料の受領）

第 12 条

1. 指定居宅介護支援を提供した場合の利用料（居宅サービス計画費）の額は、厚生労働大臣が定める介護報酬の告示上の額とする。法定代理受領サービスの場合は無料とする。
2. 前項に規定する費用の額について、あらかじめ利用者又はその家族に対し、当該サービスの内容及び費用について説明を行い、利用者の同意を得ておく。

（保険給付の請求のための証明書の交付）

第 13 条 提供した指定居宅介護支援について、前条第 1 項の利用料支払いを受けた場合は、当該利用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次の通りとする。

玉名市 荒尾市

その他の地域に関しては居宅利用申し込みがあった場合適宜対応する。

（指定居宅介護支援の基本取扱方針）

第 15 条

1. 指定居宅介護支援は、要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう行い、医療サービスとの連携に十分配慮して行う。
2. 事業所は、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。

（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 条に規定する運営方針及び前条に規定する基本取扱方針に基づき、次に掲げるものとする。

1. 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、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する。
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る。
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は、利用者によるサービスの選択に資するよう、地域の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。
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、解決すべき課題の把握を行う。
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。この場合、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る。
 8. 介護支援専門員は、利用者の希望及び利用者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する。アセスメントで把握された解決すべき課題に対応するために、最も適切なサービスの組合せを検討し、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する。
 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、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を召集して行う会議をいう。以下同じ。）の開催により、利用者の状況等に関する情報を担当者で共有するとともに、居宅サービス計画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、やむを得ず担当者が出席できない場合は、担当者に対し照会等による意見を求めることができる。
 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、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る。
 11. 介護支援専門員は、居宅サービス計画を作成した際には、当該居宅サービス計画を利用者及び担当者に交付する。
 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、「指定居宅サービス等基準」において位置付けられている実施計画の提出を求める。
 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。
 14. 介護支援専門員は、前号に規定する実施状況の把握（以下「モニタリング」という。）に当たっては、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う。
 - イ 少なくとも一月に一回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接する。
 - ロ 少なくとも一月に一回、モニタリングの結果を記録すること。
 15. 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。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により意見を求めることができる。
 - 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
 16. 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には、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行う。
 17. 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

た場合には、居宅生活が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。

18. 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、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。
19. 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。又、主治の医師等より医学的観点からの、医療サービス以外の指定居宅サービス等に対し、留意事項が示されているときはそれを尊重して行う。
20. 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行う。
21. 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、その利用の妥当性を検討をし必要な理由の記載する。サービス担当者会議を開催し利用の確認をする。継続して福祉用具貸与を行う場合もその必要性の検証をした上で、その理由を居宅サービス計画に記載する。
22. 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、計画に特定福祉用具販売が必要な理由を記載する。
23. 介護支援専門員は、利用者が提示する被保険者証に、認定審査会意見又は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（変更申請を含む）には、利用者にその趣旨を説明し理解を得た上で、その内容に沿って居宅サービス計画を作成する。
24. 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、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など連携を図る。又会議の出席依頼や意見を求められた場合も協力するように努める。
25. 事業所は、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際は、その業務量等を勘案し、指定居宅介護支援事業者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。

（法定代理受領サービスに係る報告）

第17条

1. 事業所は毎月、審査支払いに関する事務を、市町村が自ら行う場合は市町村、国民健康保険団体連合会（以下国保連という）に委託する場合にあっては国保連に対し、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の規定により、居宅介護サービス費が利用者に代わり当該指定居宅サービス事業者を支払われる。居宅介護サービス費に係る指定居宅サービスとして、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。
2. 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、市町村又は国保連に対して提出を行う。

（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 利用者が他の居宅介護支援事業所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には、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の交付を行う。

(利用者に関する市町村への通知)

第 19 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を行う。

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. 偽りその他不正の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。

(管理者の責務)

第 20 条

1. 管理者は、当該事業所の介護支援専門員その他の従業者の管理、指定居宅介護支援の利用申込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行うものとする。
2. 管理者は、当該事業所の介護支援専門員その他の従業者に、この章の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行う。

(勤務体制の確保)

第 21 条

1. 事業所は、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、事業所ごとに介護支援専門員その他の従業者の勤務の体制を定めておく。
3. 事業所は、介護支援専門員の資質の向上のために、その研修の機会の確保を行う。

(設備及び備品等)

第 22 条 事業所は、事業を行うために必要な広さの区画を有するとともに、指定居宅介護支援の提供に必要な設備及び備品等を備える。

(従業者の健康管理)

第 23 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。

(掲示)

第 24 条 事業所は、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の掲示を行う。

(秘密保持)

第 25 条

1. 介護支援専門員その他の従業者は、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さない。
2. 事業所は、介護支援専門員その他の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又はその家族の秘密を漏らすことのないよう、必要な措置を講じる。
3. 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、あらかじめ文書により得ておく。

(広告)

第 26 条 事業所について広告をする場合、その内容が虚偽又は誇大なものとしなない。

(居宅サービス事業者等からの利益収受の禁止等)

第 27 条

1. 事業所及びその管理者は、居宅サービス計画の作成又は変更に関し、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旨の指示等を行わない。
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わない。
3. 事業所及びその従業者は、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対償として、金品その他の財産上の利益を収受してはならない。

(苦情処理)

第 28 条

1. 事業所は、提供した指定居宅介護支援又は居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス等に対する利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切な対応を行う。
2. 前項の苦情を受け付けた場合は、当該苦情の内容等の記録を行う。
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、職員からの質問若しくは照会に応ずる。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、指導又は助言を受けた場合は、それに従って必要な改善を行う。
4. 市町村からの求めがあった場合には、前項の改善内容を市町村に報告を行う。
5. 居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス又は指定地域密着型サービスに対する苦情の国保連への申立てに関して、利用者に対し必要な援助を行う。
6. 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行う調査に協力するとともに、提供した指定居宅介護支援に関して国保連から指導又は助言を受けた場合は、指導又は助言に従って必要な改善を行う。
7. 国保連からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を国保連に報告を行う。

(事故発生時の対応)

第 29 条

1. 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、速やかに市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じる。
2. 前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録を行う。
3. 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、損害賠償を速やかに行う。

(会計の区分)

第 30 条 事業所は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とを区分する。

(記録の整備)

第 31 条

1. 従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備しておく。
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5年間保存しておく。
 - (1) 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
 - イ. 居宅サービス計画
 - ロ. アセスメントの結果の記録
 - ハ. サービス担当者会議等の記録
 - ニ. モニタリングの結果の記録
 - 3) 市町村への通知に係る記録
 - 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についての記録

(研修など)

第 32 条 介護支援専門員の資質の向上をはかるための研修・教育を次の通り実施する。

- (1) 採用時研修 採用後1ヶ月以内
- (2) 継続研修 年1回以上の研修
- (3) 介護支援専門員更新研修等、国・県・市町村の定めた実務者の研修については積極的に受講する。
- (4) その他の研修 業務上必要な研修の受講をする。

(その他の注意事項)

第 33 条 この規定に定める事項以外に解決が必要な事項が生じた場合、厚生労働省が定める基準を遵守し、会社及び事業所の管理者との協議や県・市町村等と協議のうえ定める。

(附則)

この規定は 平成27年11月1日より実施する。