

「ケアプランあかし」運営規程

(事業の目的)

第1条 社会福祉法人日新会が開設するケアプランあかし（以下「事業所」という。）が行う指定居宅介護事業の適正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、介護支援専門員及びその他の職員（以下、「従業者」という。）が、要介護状態にある利用者に対し、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とする。

(運営の方針)

第2条

- 1 事業所は、利用者が要介護状態になった場合においても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配慮して業務を遂行するものとする。
- 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し、業務を遂行するものとする。
- 3 指定居宅介護支援事業者は、指定居宅介護支援の提供にあ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、公正中立に行ものとする。
- 4 事業の運営に当たっては、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支援するための法律に規定する指定特定相談支援事業者との連携に努めるものとする。
- 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ものとする。
- 6 事業所は、指定居宅介護支援を提供するに当たっては、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。
- 7 全6項のほか、「甲府市指定居宅介護支援事業者の指定並びに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を定める条例」（平成31年3月条例第4号）に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

(事業の運営)

第3条 指定居宅介護支援の提供にあたっては、事業所の従業者によってのみ行うものとし、第三者への委託は行わないものとする。

(事業所の名称)

第4条 事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

- 1 名称 ケアプランあかし
- 2 所在地 山梨県甲府市上町2473番地

(職員の職種、員数及び職務内容)

第5条 事業所に勤務する職種、員数、及び職務内容は、次のとおりとする。

- 1 管理者 1名（主任介護支援専門員）介護支援専門員と兼務
事業所における介護支援専門員、その他の従業者の管理、指定居宅介護支援の利用

の申し込むに係る調整、業務の実施状況の把握その他業務管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている指定居宅介護支援事業の実施に関し、遵守すべき事項についての指揮命令を行う。

2 介護支援専門員 4名以上

要介護者とうからの相談に応じ、及び要介護者等がその心身の状況や置かれている環境等に応じて、本人やその家族の意向等を基に、居宅サービス又は施設サービスを適切に利用できるよう、サービスの種類内容等の計画を作成するとともに、サービスの提供が確保されるよう指定サービス事業者、介護保険施設等との連絡調整その他の便宜の提供を行う。

3 補助職員

必要に応じ補助職員を配置し、補助的業務（事務）を行う。

4 地域における人材育成を行う事業者に対する評価を行う。

（日常業務及び営業時間）

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。

- 1 営業日 毎週月曜日から金曜日までとする。ただし、土・日及び祝日、12月30日から1月3日まで休みとする。
- 2 営業時間 午前9時00分から午後6時00分までとする。
- 3 24時間連絡体制。常時、担当者が携帯電話等により連絡を取ることができ、必要に応じて相談に応じる。当該事業所の介護支援専門員が輪番制に対応する。

（指定居宅介護支援の内容、利用料及びその他）

第7条

- 1 指定居宅介護支援の内容は、指定居宅介護支援業務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、当該指定居宅介護支援が法定代理受領サービスであるときは、利用者負担は生じない。また、保険給付が償還払いの場合利用者から実費をいただき、当事業者はサービス提供証明書を利用者に交付し、提供することで後日、市町村より全額又は一部払い戻しが受けられる。
- 2 介護支援専門員は、利用者の居宅において、利用者及びその家族に面接して、支援する上で解決しなければならない課題の把握及び分析を行い、その課題に基づき、以下のサービスを提供する。

1) 重要事項説明書及び手続きの説明及び同意

契約時の説明等。利用者はケアプランに位置付ける居宅サービス事業者について複数事業所の紹介を求める事が可能であることを義務づけこれらの違反する場合は報酬を減額とする。（50/100 運営基準減算）

2) 要介護認定の申請等に係る援助

3) 課題分析（自社方式によるアセスメントを行う）

回数の多いケアプランについては、利用者の自立支援・重度化防止や地域資源の有効活用等の資源等観点から必要に応じて是正を促し適正化する。

- 1) 居宅サービス計画原案の作成。（利用者によるサービスの選択・必要に応じて多様な主体等が提供する生活支援サービス（インフォーマルサービスを含む）が包括的に提供されるような居宅サービス計画を作成する）
 - 2) サービス担当者との連絡調整（サービス担当者会議による専門的意見の聴取）
但し利用者（悪性腫瘍の患者に限る）の心身の状況等により主治医または歯科医の意見を勘案して必要と認める場合その他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事ができる。
 - 4 居宅サービス計画を利用者、家族へ説明し文書で同意を得る。
- 3) 会議や他職種連携におけるICTの活用（利用者又は、その家族の同意がある場合サ

ービス担当者会議及び入院中のカンファレンスをテレビ電話装置など等（オンラインツール）を活用して行うことができるものとする。その際、個人情報の適切な取り扱いに留意する。

- 4) 利用者、サービス事業者に居宅サービス計画関連書類の交付をする。
- 5) サービス実施事業者の継続的な把握・評価。（課題分析の実施、利用者、家族との面接）
- 6) 介護保険施設への紹介その他便宜の提供、及び連携
- 7) 医療との連携

A 居宅介護支援に際し利用者または、その家族に対し利用者について病院等に入院する必要が生じた場合、介護支援専門員氏名、連絡先を伝えるよう求めなければならない。

B 利用者の入院に際し、3日以内に情報提供を行う。入院後4日以上7日以内に訪問以外の方法で情報提供を行う。

C 退院、退所後の在宅生活への移行に向けた医療機関等との連絡促進。
医療機関や介護保険施設等を退院、退所し居宅サービス等を利用する場合において職員と面談を行い利用者に関する必要な情報を得た上でケアプランを作成し居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合、算定する。

D 著しい状態の変化に伴う末期の悪性腫瘍の利用者に対してターミナル期において職員と面談を行い利用者に関する必要な情報を得た上でケアプランを作成し居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合算定する。

3. 短期入所生活介護及び短期入所療養介護の居宅サービス計画への位置付け

- 1) 認定審査会意見等の居宅サービス計画への反映。
- 2) 計画的な指定居宅サービス等の利用。（利用者、家族の状況に応じて継続的かつ安定的な居宅サービスの提供）
- 3) 総合的な居宅サービス計画の作成（利用者の日常生活全般を支援する観点に立つ）
- 4) 指定居宅介護支援の基本的留意点。（利用者、家族の主体参加及び自らの課題解決に向けて意欲の醸成と相まって行われることが重要である）

4. 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成後においても、利用者及びその家族、指定居宅サービス事業者との連絡を継続的に行い、居宅サービス計画の実施状況を把握するとともに、月1回は（状況が著しい場合は随時）訪問することにより利用者の課題把握を行い、居宅サービス計画の変更及びサービス事業者等との連絡調整を行う。尚、少なくとも一月に1回、モニタリングの結果を記録する。特段の事情がない限り、（この規定を満たさない場合は1カ月につき50/100の減算となる。）この規定を遵守する事に努める。

5. 介護支援専門員は、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、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ものとする。また、利用者の状況、介護者や社会環境（住環境など）で居宅サービス計画の内容を修正された場合にもサービス担当者会議は必要不可欠としこの規定を遵守することに努め、適正なサービスを提供する。（ただし、サービス担当者介護等を行っていない時には、当状態が解消されるに至った月の前月まで減算となる。1ヶ月につき50/100）

6. ケアマネジメントの公正中立性の確保を図る観点から、以下について利用者説明を行い同意を得る。事業者の公表する。

- 1) 前6ヵ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、福祉用具貸与各サービスの利用割合。

2) 前6ヵ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、福祉用具貸与各サービスことの、同一事業者によって提供されたものの割合。

7. 次条の実施地域を越えて行う、指定居宅介護支援業務に要した交通費は、その実費を徴収する。尚、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収する。

実施地域を越えた地点から片道おおむね1キロメートルごと、15円

(通常の実施区域)

第8条 通常の実施区域は、甲府市、昭和町、中央市、市川三郷町、笛吹市、甲斐市とする。

(事故発生時の対応)

第9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事故が発生した場合には速やかに市町村、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、管理者に報告するとともに記録をする。

(苦情処理)

第10条

1. 事業所は、指定居宅介護支援の提供に係る利用者及び家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために必要な措置を講じる。

2. 事業所は、提供した指定居宅介護支援に関し、介護保険法第23条の規定により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従業者からの質問若しくは照会に応じ、及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から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ものとする。

3. 事業所は、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調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から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ものとする。

(ハラスメント)

第11条 介護サービス事業者の適切なハラスメント対策を強化する観点から、全ての介護サービス事業者に、男女機会均等法におけるハラスメント対策に関する事業者の責務を踏まえつつ、適切なハラスメント対策を行う。

(高齢者虐待防止の推進)

第12条 障害福祉サービスにおける対応も踏まえ、全ての介護サービス事業者を対象に利用者の人権の擁護、虐待防止の観点から、虐待の発生又はその再発を防止するための委員会の開催、指針の整備、研修の実施、担当者を定める。

(その他運営についての留意事項)

第13条

1. 事業所の業務内容の質的向上を図るため、研修の機会を設けることとし、又、業務体制を整備する。(居宅会議 週1回。事例検討会 年3回)

特定事業所：多様化・複雑化する課題に対応するための取組の観点から「ヤングケアラー、障害者、生活困窮者、難病患者等、他制度に関する知識等に事例検討会、研修等に参加していること」を要件とするとともに評価の充実を行う。

2. 特定事業所：他法人が運営する居宅介護支援事業者と共同の事例検討会・研究会等の実施をする。

特定事業所：地域包括支援センターが実施する事例検討会等へ参加する。

特定事業所集中減算は、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与を対象とし、月200単位減算する。

3. 従業者は、業務上知り得た利用者、又はその家族の秘密を保持する。
4. 従業者であった者に、業務上知り得た利用者、又はその家族の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においても、これらの秘密を保持すべき旨を職員との雇用契約の内容とする。
5. すべてのサービスについて、CHASE・VISITを活用した計画の作成や事業所単位でのPDCAサイクルの推進、ケアの質の向上を推奨する。
6. 感染症や非常災害の発生時において、業務を継続的に実施、再開するための計画を策定、必要な研修及び訓練を定期的を開催するなどの措置を講ずる。
7. この規程に定める事項の他、運営に関する重要事項は、社会福祉法人日新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

平成16年	5月	6日	施行
平成18年	4月	1日	改正
平成19年	6月	15日	改正
平成21年	4月	1日	改正
平成21年	9月	1日	改正
平成22年	9月	1日	改正
平成22年	12月	1日	改正
平成29年	7月	1日	改正
平成30年	4月	1日	改正
令和3年	4月	1日	改正
令和6年	4月	1日	改正

居宅介護支援重要事項説明書

1. 事業者

< 年 月 日現在 >

事業者の名称	社会福祉法人 日新会 ケアプランあかし
法人 所在地	甲府市上町 2473
法人種別	社会福祉法人
代表者 氏名	飯島信子
電話番号	055-236-5077

2. 運営の目的と方針

要介護状態にある利用者に対し適切な居宅介護支援サービスを提供することを目的とします。その運営に際しては、利用者の居宅を訪問し、要介護者の有する能力や提供を受けている指定居宅サービス、また、そのおかれている環境等の課題分析を通じて、自立した日常生活を営むことが出来るように「居宅サービス計画」等の作成及び変更をします。

また、関係市町村や地域包括支援センター及び地域の保健・医療・福祉サービスと綿密な連携および連絡調整を行い、サービス担当者会議等の開催を通じて実施状況の把握に努めます。

3. 概要

(1) 居宅介護支援事業者の指定番号およびサービス提供地域

事業所名	ケアプランあかし
所在地	甲府市上町 2473
介護保険指定番号	1970101547
サービス提供地域	甲府市 甲斐市 笛吹市 (石和、八代、境川) 中央市 昭和町 市川三郷町

(2) 職員体制

従業員の職種	業務内容	人数
管理者	事業所の運営および業務全般の管理	1人以上
主任介護支援専門員	居宅介護支援サービス等に係わる業務	1人以上
介護支援専門員	居宅介護支援サービス等に係わる業務	4人以上

(3) 勤務体制

平日 (月)～(金)	午前9時00分～午後6時00分(土・日・祝祭日, 12月30日から1月3日までお休みします、※お急ぎの場合は時間外も対応致します。24時間連絡体制をしております
緊急連絡先	担当介護支援専門員緊急連絡先にて24時間体制にて受付

(4) 居宅介護支援サービスの実施概要

事項	備考
課題分析の方法	利用者(家族)に対し、各サービス紹介、利用料の説明等を行いサービスの利用意向を確認し、また解決すべき課題の把握(アセスメント)を行い「居宅サービス計画」の原案を作成する 厚生省の標準課題項目に準じて最低月1回は利用者の居宅を訪問し、適切な期間に計画の実施状況の把握を行う
研修の参加	現任研修等、資質向上のため必要な研修に計画的に参加
担当者の変更	担当の介護支援専門員の変更を希望する方は対応可能

4. 利用者からの相談または苦情に対応する窓口

(1) 当事業所相談窓口

相談窓口	ケアプランあかし
担当者	飯島信子
電話番号	055-236-5077
対応時間	月曜日から金曜日まで 午前9時から午後6時まで

(2) 円滑かつ迅速に苦情処理を行う対応方針等

苦情があった場合は直ちに連絡を取り、詳しい事情を聞くとともに、担当者およびサービス事業者から事情を確認します。また、管理者が必要と判断した場合は、管理者等を含み検討会議を実施し、検討の結果および具体的な回答を直ちに苦情主訴者に伝え、納得がいくような理解を求めます。

(3) 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

サービス事業者よりの対応状況も正確に確認するとともに、その苦情の真の原因を突き止め、よりよいサービスが提供されるよう、十分な話し合い等を実施します。また、定期的にサービス事業者を訪問し、円滑な対応が図れるようにします。

(4) 苦情申立機関が下記のとおり設置されております。

外部苦情相談窓口

山梨県国民健康保険団体連合会	電話番号	055-223-2111
甲府市：福祉保健部介護保険課	電話番号	055-237-5473
笛吹市：保険福祉センター福祉第2係	電話番号	055-262-1271
昭和町：介護保険課	電話番号	055-275-2111
甲斐市：介護保険課	電話番号	055-279-1111
中央市：介護保険課	電話番号	055-274-1111
市川三郷町：福祉支援課介護係	電話番号	055-272-1106

5. 事故発生時の対応

事業者の過誤及び過失の有無に関らず、サービス提供の過程において発生した利用者の身体的又は精神的に通常と異なる状態でサービス提供事業者から連絡があった場合は、下記のとおり対応を致します。

①事故発生時の報告

事故により利用者の状態に影響する可能性がある場合は、速やかに市町村（保険者）に報告します。

②処理経過及び再発防止策の報告

①の事故報告を行った場合は、処理経過、事故発生の原因及び再発防止策を策定し市町村（保険者）に報告します。なお、軽微な事故であってもその事故についての検証を行い、再発防止に努めます。

6. 緊急時の対応方法

事業者はサービス事業者から緊急の連絡があった場合には、予め確認している連絡先及び医療機関に連絡を行い指示に従います。

7. 主治の医師および医療機関等との連絡

事業者は利用者の主治の医師および関係医療機関との間において、利用者の疾患に関する情報について必要に応じ連絡をとらせていただきます。そのことで利用者の疾患に対する対応を円滑に行うことを目的とします。この目的を果たすために、以下の対応をお願いいたします。

①利用者の不測の入院時に備え、担当の居宅介護支援事業者が医療機関に伝わるよう、入院時に持参する医療保険証またはお薬手帳等に、当事業所名および担当の介護支援専門員がわかるよう、名刺を張り付ける等の対応をお願いいたします。

②また、入院時には、ご本人またはご家族から、当事業所名および担当介護支援専門員の名称を伝えていただきますようお願いいたします。

8. 他機関との各種会議等

- ①利用者等が参加せず、医療・介護の関係者のみで実施するものについて、「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ダンス」及び「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を参考にして、テレビ電話等を活用しての実施を行います。
- ②利用者等が参加して実施するものについて、上記に加えて、利用者等の同意を得た上で、テレビ電話等を活用して実施します。

9. 秘密の保持

- ①事業者は、介護支援専門員及び事業者の使用する者は、サービス提供する上で知り得た利用者および家族に関する秘密を、正当な理由なく第三者に漏らしません。
この守秘義務は契約終了後も同様です。
- ②事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、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ません。
- ③事業者は、利用者の家族から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、当該家族の個人情報を用いません。

10. 利用者自身によるサービスの選択と同意

- ①利用者自身がサービスを選択することを基本に支援しサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者または家族に対して提供するものとします。
 - ・指定居宅介護支援の提供の開始に際し、予め利用者に対して、複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するように求める事が出来ること、利用者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所等の選定理由の説明を求められます。
 - ・特定の事業者に不当に偏した情報を提供するようなことや、利用者の選択を求めることなく同一の事業主体のみによる居宅サービス計画原案を提示することはいたしません。
 - ・居宅サービス計画等の原案に位置付けた指定居宅サービス等について、指定居宅サービス等の担当者からなる、サービス担当者会議の招集や、やむをえない場合には照会等により、当該居宅サービス計画等の原案の内容について、専門的な見地からの意見を求め、利用者及び当該サービス担当者との合意を図ります。
- ②末期のがん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の医師等が判断した場合、利用者又はその家族の同意を得た上で、主治の医師等の助言を得ながら、通常よりも頻回に居宅訪問（モニタリング）をさせていただき、利用者の状態やサービス変更の必要性等の把握、利用者への支援を実施します。その際に把握した利用者の心身の状態を記録し、主治の医師やケアプランに位置付けた居宅サービス事業者へ提供することで、その時々状態に即したサービス内容の調整等を行います。

1 1. 業務継続計画の策定

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事業の提供を継続的に実施するため及び非常時の体制での早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

また、介護支援専門員に対し、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定期的実施するよう努めます。

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います。

1 2. 感染症の予防及びまん延の防止のための措置

事業所は、感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるよう努めます。

- ①事業所における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（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする）をおおむね6月に1回以上開催します。
その結果を、介護支援専門員に周知徹底します。
- ②事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。
- ③介護支援専門員に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

1 3. 虐待の防止

事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じるよう努めます。

- ①事業所における虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行う事ができるものとします）を定期的開催するとともに、その結果について、介護支援専門員に周知徹底を図ります。
- ②事業所における虐待防止のための指針を整備します。
- ③介護支援専門員に対し、虐待防止のための研修を定期的実施します。
- ④虐待防止の措置を講じるための担当者を置きます。

1 4. ハラスメント対策の強化

介護サービスを円滑に利用できることに繋がる為、ハラスメントを未然に防止し、発生した場合は原因や経過を出来るだけ明らかにする事に努めます。著しい迷惑行為により支援を適切に提供できない状況になった場合には必要な措置を講じます。

当事業者は、居宅介護支援の提供にあたり利用者に上記のとおり重要事項を説明しました。
この証として本書2通を作成し、利用者、事業者が記名捺印の上、各自1通を保有するものと
します。

令和 年 月 日

居宅介護支援サービスの提供に際し、本書面の重要事項の説明を行いました。

事業者名 社会福祉法人 日新会 ケアプランあかし
所在地 甲府市上町 2473
管理者 飯島信子

説明者 ⑩

令和 年 月 日

私は本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、居宅介護支援サービスの提供開始
に同意しました。

利用者

住所 _____

氏名 _____ ⑩

代理人

住所 _____

氏名 _____ ⑩

(続 柄)

申請代行委任状

利用者及びその家族は、次に定める条件にあつて、必要最低限の範囲内で要介護認定等の申請代行を希望します。

1. 申請代行の理由

利用者及びその家族等が申請書を提出することが困難な場合であつて申請代行を依頼された場合

2. 申請代行する書類等の範囲

- ・ 要介護認定更新・変更申請書
- ・ その他()

3. 申請代行を行なう期間

- (1) 居宅介護支援契約の契約締結の日から、利用者の要介護認定または要支援認定（以下「要介護認定等」といいます）の有効期間満了日
- (2) 契約満了日の7日前までに、利用者から事業者に対して、文書による契約終了の申し出がない場合、契約は自動更新される

令和 年 月 日

事業者

利用者 _____ 印

代理人 _____ 印