

## 居宅介護支援事業所 クリオケアプランニング 運営規程

### (事業の目的)

第1条 この規程は、株式会社ピュア・クリオ（以下「事業者」という。）が開設するクリオケアプランニング（居宅介護支援事業所）（以下「事業所」という。）が行なう指定居宅介護支援の事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するため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が、要介護状態にある要介護者等からの相談に応じ、及び要介護者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居宅サービス事業者、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ことを目的とする。

### (事業の運営の方針)

第2条 事業所が実施する事業は、利用者が要介護状態となった場合においても、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したものとする。

2 利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者自ら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て行う。

3 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居宅サービス等が特定の種類また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、公正中立に行う。

4 事業を行うにあたっては、利用者の所在する市町村、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅介護支援事業者、介護保険施設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、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。

### (事業所の名称等)

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 クリオケアプランニング

(2) 所在地 神戸市垂水区本多聞4丁目1番地 新多聞団地260号棟104号室

(職員の職種、員数及び職務の内容)

第4条 事業所に勤務する職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。

(1) 管理者 1人（常勤兼務）

管理者は、事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、自らも指定居宅介護支援の提供に当たるものとする。

(2) 介護支援専門員 1人以上（うち1人は管理者と兼務）

介護支援専門員は、指定居宅介護支援の提供に当たる。

(勤務体制の確保)

第5条 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、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こととする。

2 介護支援専門員に指定居宅介護支援の業務を担当させるものとする。ただし、介護支援専門員の補助の業務については、この限りでない。

3 介護支援専門員の資質向上のために、その研修の機会を確保するものとする。

(営業日及び営業時間)

第6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 月曜日から金曜日までとする。ただし、祝日及び8月13日から8月15日、12月30日から1月3日までを除く。

(2) 営業時間 午前8時45分から午後5時30分までとする。

(内容及び手続説明及び同意)

第7条 事業所は、指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ利用者又はその家族等に対し、運営規程の概要その他の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い、同意を得るものとする。

2 事業所は、指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ居宅サービス計画書が利用者の意向を基本として作成されるものであること等について説明を行い、理解を得るものとする。

(指定居宅介護支援の利用の申込及び支援の決定)

第8条 指定居宅介護支援利用申込書を受領後、指定居宅介護支援事業等の事業の人員及び運営に関する基準(厚生労働省令第38号)に基づき速やかに支援を決定し、本人へ通知するものとする。ただし緊急を要すると代表者が認める場合にあっては、申込書の提出は事後でも差し支えないものとする。

(要介護認定の申請等に係る援助)

第9条 介護支援専門員は、被保険者の要介護認定等に係る申請に対して、利用者の意思を踏まえ、必要な協力を行うものとする。

2 介護支援専門員は、要介護認定を受けていない利用申込者については、要介護認定等の申込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には利用者の意思を踏まえて速やかに申請が行われるよう利用申込者を援助するものとする。

3 介護支援専門員は、要介護認定等の更新の申請が、遅くとも現在の要介護認定等の有効期間が終了する1ヵ月前になされるよう、利用者に対して必要な援助を行うものとする。

(指定居宅介護支援の提供方法及び内容)

第10条 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、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、利用料等の情報を公平に利用者及びその家族に対して提供し、利用者にサービスの選択を求めるものとする。

2 介護支援専門員は、通常事業所相談室において利用者の相談を受けるものとする。

3 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成に当たっては、アセスメントシートを用いて、利用者についてその有する能力、既に提供を受けているサービス、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するものとする。

4 介護支援専門員は、前項に定める課題の把握については、利用者の居宅を一度訪問し、利用者及びその家族に面接して行うものとする。この際、面接の趣旨を十分に利用者及びその家族に説明し、理解を得るものとする。

5 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、当該地域における介護給付等対象サービスが提供される体制等を勘案して、提供されるサービスの目標及びその達成時期、サービスを提供する上での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ものとする。

6 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案に位置づけたサービスの担当者から、会

議の招集、照会等により、当該居宅サービス計画の原案の内容について、専門的な見地からの意見を求めるものとする。

7 サービス担当者会議は、利用者の自宅で開催するものとする。

8 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となるか否かを区分した上で、その種類、内容、利用料等について利用者に対して説明し、文書により同意を得るものとする。

9 介護支援専門員は、作成した居宅サービス計画を利用者及びサービス担当者に交付する。

10 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との連絡を継続的に行うことにより、居宅サービス計画の実施状況の把握を行うとともに、利用者について課題の把握を行い、必要に応じて居宅サービス計画の変更及び指定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。

11 介護支援専門員は、上記の把握を行うため、居宅サービスの実施後、最低1カ月に1回利用者を訪問するものとする。

12 介護支援専門員は、利用者がその居宅において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ものとする。

13 介護支援専門員は、介護保険施設等から退院又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ものとする。

14 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又は、歯科医師（以下「主治医等」という。）の意見を求めるものとする。

15 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その他の医療サービスを位置づける場合にあっては、当該医療サービスに係る主治医等の指示がある場合に限り行うものとする。医療サービス以外の介護サービスについて、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場合には、それを尊重して行うものとする。

16 介護支援専門員は、利用者が提示する被保険者証に、法第27条第7項第2号に掲げる事項に係る認定審査会の意見又は法第37条第1項に基づき指定されたサービスの種類についての記載がある場合には、利用者によるその趣旨（サービスの指定については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するものとする。

17 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成又は変更に当たっては、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にも、市町村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づけるよう努めるものとする。

（利用者に対する居宅サービス計画等の書類の交付）

第11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、その他利用者から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この実施状況に関する書類を交付するものとする。

（指定居宅介護支援の利用料等及び支払の方法）

第12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する。

2 第12条に定める通常の事業の実施地域を越えて行う指定居宅介護支援に要した交通費は、公共交通機関等を利用した場合は、その実費を利用者から徴収するものとする。なお、自動車を使用した場合の交通費は、実施区域を越えた地点から1キロ100円を徴収する。

3 第1項及び第2項の費用の支払を受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書で説明をした上で、支払に同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けることとする。

4 指定居宅介護支援の利用者等は、事業所の定める期日までに、利用料等を現金又は銀行口座振込又は郵便振替により納付するものとする。

（通常の事業の実施地域）

第13条 通常の事業の実施地域は、神戸市垂水区、神戸市西区、神戸市須磨区及び明石市とする。

（秘密保持）

第14条 職員は、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。この秘密保持義務は、利用者との契約終了後も同様とする。

2 前項に定める秘密保持義務は、職員の離職後もその効力を有する旨を雇用契約書等に明記する。

3 事業者は、サービス担当者会議等で利用者及びその家族の個人情報等の秘密事項を使用する場合は、あらかじめ文書により、同意を得るものとする。

4 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ることとする。

（個人情報の保護）

第15条 事業所は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「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イン」を遵守し適切な取り扱いに努めるものとする。

2 事業者が得た利用者の個人情報については、事業者での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については必要に応じて利用者又はその代理人の了解を得るものとする。

（虐待防止に関する事項）

第16条 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講じるものとする。

(1) 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ことができ

るものとする。）を定期的で開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図る。

(2) 虐待防止のための指針の整備

(3) 虐待を防止するための定期的な研修の実施

(4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置

2 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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、これを市町村に通報するものとする。

（業務継続計画の策定等）

第17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、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。

2 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定期的実施するものとする。

3 事業所は、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ものとする。

（衛生管理等）

第18条 事業所は、事業所において感染症が発生し、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ものとする。

(1) 事業所における感染症の予防及びまん延の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る。

(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する。

(3) 事業所において、介護支援専門員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施する。

（身体拘束）

第19条 事業所は、当該利用者又は他の利用者等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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）は行わない。やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録するものとする。

（苦情処理）

第20条 指定居宅介護支援の提供に係る利用者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ものとする。

2 事業所は、提供した指定居宅介護に関し、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職員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。

【外部の苦情相談窓口】

1 （介護保険サービスに関すること）

神戸市福祉局監査指導部

電話 078-322-6326, 受付時間 8:45-12:00, 13:00-17:30（平日）

2 養介護施設従事者等による高齢者虐待通報専用電話（監査指導部内）

電話 078-322-6774, 受付時間 8:45-12:00, 13:00-17:30（平日）

3 （介護保険サービスに関すること）

兵庫県国民健康保険団体連合会

電話 078-332-5617, 受付時間 8:45-17:15（平日）

4 （サービスの質や契約に関すること）

神戸市消費生活センター

電話 078-371-1221, 受付時間 9:00-17:00（平日）

（事故発生時の対応）

第21条 当事業所は、利用者に対するサービス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、居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を行う。

2 当事業所は、サービスの提供に伴って、事業所の責めに帰すべき事由により賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行う。

3 当事業所は、前項の損害賠償のために、損害賠償責任保険に加入する。

(損害賠償)

第22条 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には、損害賠償を速やかに行わなければならない。

(設備及び備品)

第23条 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ものとする。

(掲示)

第24条 事業所の見やすい場所に、この運営規程の概要、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を掲示するものとする。

(会計の区分)

第25条 事業の会計とその他の事業の会計を区分する。

(居宅サービス事業者等からの利益收受の禁止等)

第26条 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。

2 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対償として、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收受してはならない。

(その他)

第27条 介護支援専門員は、その勤務中常に身分を証明する証票を携行し、初回訪問時及び利用者から求められた時は、これを提示するものとする。

2 事業所は、この事業を行うため、ケース記録、支援決定調書、利用者負担金収納簿、その他必要な帳簿を整備するものとする。

3 この規程に定める事項の他、運営に関する重要事項は、株式会社ピュア・クリオと事業所の管理者が協議の上定めるものとする。

(文書保存期間)

第28条 事業所が事業を行うために作成した、前条第2項の文書および帳簿は、その完結の日から5年間保存するものとする。

## 附則

この規程は、令和2年10月 1日より施行する。

この規程は、令和3年 4月 1日より施行する。

この規程は、令和4年 4月 1日より施行する。

この規程は、令和4年 6月 1日より施行する。

この規程は、令和4年10月15日より施行する。

この規程は、令和5年 1月 4日より施行する。

この規定は、令和6年 4月 1日より施行する。

この規定は、令和6年 7月25日より施行する。