

ケアプランセンター なごみ

指定居宅介護支援事業所運営規程

（事業の目的）

第一条 有限会社 なごみの部屋が開設する事業所（以下「事業所」という）が行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が、要介護状態又は要支援状態にある高齢者に対し、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）

第二条 事業所の介護支援専門員は、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て行う。

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、利用者の選択に基づき、適切な保険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に配慮して行う。
3. 事業の提供に当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って、利用者に提供される指定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、公平中立に行うものとする。
4. 事業の運営に当たっては市、地域包括支援センター、老人福祉法第20条の7の2に規定する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第51条の17第1項第1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ものとする。

（事業の名称等）

第三条 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 ケアプランセンター なごみ
- （2）所在地 山形県米沢市門東町2丁目8番38号

（職員の職種、員数及び職務内容）

第四条 事業所に勤務する職員の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

- （1）管理者 主任介護支援専門員 1名（常勤・兼務）
管理者は、事業所の従業員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事業の提供にあたるものとする。
- （2）介護支援専門員 常勤1名以上
介護支援専門員は、事業所に対する指定居宅介護支援の利用の申し込みに係る調整及び介護サービス計画作成に係る業務により指定居宅介護支援の提供に当たる。
- （3）事務職員 1名（非常勤職員）
必要な事務を行う。

(営業日及び営業時間等)

第五条 事業所の営業日及び営業時間等は、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12月29日から1月3日を除く。
- (2) 営業時間 午前9時から午後5時までとする。
- (3) 連絡先 営業日、営業時間内 0238(22)7557

(居宅介護支援事業の提供方法及び内容)

第六条 指定居宅介護支援事業の内容は次のとおりとする。

- (1) 課題の把握
- (2) サービスの選択に必要な情報の提供
- (3) 介護サービス計画原案作成
- (4) サービス担当者との連絡調整
- (5) 介護サービス計画に対する利用者の同意
- (6) サービス実施状況の継続的な把握及び評価
- (7) 介護保険施設等への紹介
- (8) 要介護認定の申請等に係る援助

(利用料等)

第七条 指定居宅介護支援事業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。申請支援、居宅介護サービス計画作成費については、利用者その家族から一切の費用負担は行わない。

(通常の事業の実施地域)

第八条 通常の事業の実施地域は、米沢市の区域とする。

(虐待防止に関する事項)

第九条 事業所は、利用者の虐待防止等のため、次の措置を講ずるものとする。

1. 事業所における虐待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。）を定期的に開催するとともに、その結果について職員に周知徹底を図るものとする。
2. 虐待防止のための指針を整備します。
3. 事業所において、職員に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施するものとする。
4. 虐待防止等のための責任者を設置するものとする。
5. サービス提供中に当該事業所職員又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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します。

(業務継続計画の策定等)

第十条 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス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。

(身体的拘束等に関する事項)

- 第十一条 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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行ってはならないものとする。
2. やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、その様態及び時間、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その他必要な事項を記録するものとする。

(衛生管理等)

- 第十二条 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必要な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。）を定期的開催するとともに、その結果について職員に周知徹底を図るものとする。
 - (2) 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指針を整備する。
 - (3) 事業所は、職員に対し、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ものとする。

(職場におけるハラスメント対策の強化に関する事項)

- 第十三条 事業所は、適切な介護サービス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つて業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより職員の就業環境が害されることを防止するため以下の措置を講じるものとする。
- (1) ハラスメント防止に関する基本方針の策定・周知
 - (2) ハラスメントの相談・苦情を受け付ける窓口の設置と相談担当者の配置
 - (3) ハラスメントに関する事実関係の迅速かつ正確な調査、および適切な措置
 - (4) 相談者・被害者のプライバシー保護および不利益な取り扱いの禁止
 - (5) 職員に対するハラスメント防止に関する研修の定期的な実施
 - (6) その他、ハラスメントの発生防止と事後対応に必要な措置

(カスタマーハラスメントへの対応)

- 第十四条 本事業所は、利用者又はその家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超える要求又は言動により、職員の就業環境を害するおそれのある行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）について、職員の安全及び尊厳を確保し、適切な介護サービスを継続的に提供するため、組織として必要な対応を行うものとする。
2. 前項に定めるカスタマーハラスメントには、次に掲げる行為を含むものとする。ただし、これらに限られるものではない。
 - (1) 暴言、威圧的な言動、人格を否定する発言

- (2) 業務の範囲を超える過度又は不当な要求
 - (3) 合理性を欠く長時間の拘束や、執拗な要望・クレーム
 - (4) その他、職員の就業環境を著しく害する行為
3. 本事業所は、職員が安心して相談できる相談体制を整備し、職員研修や対応マニュアルを整備して、必要に応じて関係機関等と連携しながら対応するものとする。
4. 本事業所は、カスタマーハラスメントが発生した場合、複数名による対応、事実関係の記録管理者への報告等を行い、状況に応じて適切な対応を講ずるものとする。
5. カスタマーハラスメントが継続し、又は著しく悪質であると認められる場合には、サービス提供方法の見直しその他必要な措置について、利用者又はその家族等と協議を行うことがある。

(その他運営に関する重要事項)

第十五条 居宅介護支援事業所は、介護支援専門員等の資質の向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるものとする。

- (1) 採用時研修 採用後1ヶ月以内
 - (2) 継続研修 年4回
2. 従業員は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。
3. 従業員であった者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密保持を厳守させるため、従業員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、従業員との雇用契約の内容とする。
4. この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項は有限会社 なごみの部屋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27年7月1日から施行する。 令和2年9月1日 一部改正

令和3年2月1日 一部改正 令和3年3月22日 一部改正 令和3年4月1日 一部改正

令和5年9月1日一部改正 令和6年1月1日一部改正 令和7年1月1日一部改正

令和7年2月17日一部改正 令和8年4月1日一部改正

ケアプランセンターなごみ 居宅介護支援重要事項説明書

1 事業の目的及び運営の方針

(1) 事業の目的

要介護状態にある高齢者及びその家族に対し、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とする。

(2) 運営の方針

利用者が可能な限り、居宅において、その所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て行う。

2 当事業所の概要

(1) 提供できるサービスの種類と地域

事業所名	ケアプランセンター なごみ
管理者	小貫 由香
所在地	992-0039 山形県米沢市門東町2丁目8番38号 電話 0238-22-7557
指定番号	居宅介護支援 (米沢市 0670400985)
通常事業の実施地域	米沢市

(注) 上記以外地域以外の方でも、ご希望の方はご相談ください

3 営業日・営業時間

営業日	月曜日から金曜日までとする ただし、祝日及び12月29日から1月3日を除く
営業時間	午前9時から午後5時までとする

4 居宅介護支援の提供方法及び内容

- | | |
|----------------------|-------------------------|
| (1) 課題の把握 | (5) 介護サービス計画に対する利用者の同意 |
| (2) サービスの選択に必要な情報の提供 | (6) サービス実施状況の継続的な把握及び評価 |
| (3) 介護サービス計画原案作成 | (7) 介護保険施設などへの紹介 |
| (4) サービス担当者との連絡調整 | (8) 要介護認定の申請にかかわる援助 |

5 居宅介護支援に係る事業所の義務について

- (1) 指定居宅介護支援事業者は、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、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ます。
- (2) 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時、その他必要と認める時は利用者の心身又は生活の状況に係る情報、利用者の口腔に関する問題、薬剤状況等必要と認めるものを、利用者の同意を得て主治の医師、歯科医師又は薬剤師に提供します。
- (3) 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「主治の医師

等」という。）の意見を求めます。その場合において、介護支援専門員は、居宅サービス計画を作成した際には、当該居宅サービス計画を主治の医師等に交付します。

- (4) 指定居宅介護支援事業者は、指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ、居宅サービス計画が基本方針及び利用者の希望に基づき作成されるものであり、利用者は複数の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ます。

- (5) 前6月間に当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居宅サービス計画の数が占める割合、前6月間に当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（上位3位まで）等につき説明を行うように努めます。

6 虐待防止等のための措置及び身体的拘束適正化について

(1) 虐待の防止について

利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために下記の対策を講じます。

- ① 虐待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）を定期的 to 実施し、その結果を職員に周知徹底を図ります。
- ② 虐待防止のための指針を整備します。
- ③ 職員に対し虐待の防止のための研修を定期的 to 実施します。
- ④ 虐待防止等のための責任者を設置します。
- ⑤ サービス提供中に当該事業所職員又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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します。

(2) 身体的拘束について

- ① 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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行ってはならないものとします。
- ② やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、その様態及び時間、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その他必要な事項を記録します。

7 業務継続計画について

- ① 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ます。
- ② 職員に対し、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 to 実施します。
- ③ 定期的 to 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します。

8 衛生管理等について

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必要な措置を講じます。

- 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）を定期的 to 開催するとともに、その結果について職員に周知徹底を図ります。
- ② 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指針を整備します。
- ③ 事業所は、職員に対し、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 to 実施します。

9 ハラスメントの防止について

- (1) 事業所は、適切なサービス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な範囲を超えたものにより職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ます。
- (2) ハラスメントは、サービスの提供を困難にし、関わった職員の心身に悪影響を与えます。
次のような行為があった場合、状況によっては重要事項説明書に基づきサービスの提供を停止させて頂く場合があります。
- ① 性的な話をする、必要もなく手を触る等のセクシャルハラスメント行為
 - ② 特定の職員に嫌がらせをする、理不尽なサービスを要求する等の精神的暴力行為
 - ③ 叩く、つねる、払いのける等の身体的暴力行為
 - ④ 長時間の電話、職員や事業所に対して理不尽な苦情を申し立てる等社会通念上許容される範囲を超えた行為

10 利用料金

要介護認定を受けた方は、介護保険制度から全額給付されるので、自己負担はありません。
ただし、保険料の滞納等により、法定代理受領ができなくなった場合は、1ヶ月当たり要介護度に
応じて次の金額をいただき、当事業所からサービス提供証明書を発行いたします。
このサービス提供証明書を後日市(町村)の窓口に提出しますと、金額払い戻しを受けられます。

①居宅介護支援費(Ⅰ)

要介護1. 2	10,860円
要介護3. 4. 5	14,110円

②その他の加算

入院時情報連携加算(Ⅰ)	2,500円/月	特定事業所加算(Ⅰ)	5,190円/月
(Ⅱ)	2,000円/月	特定事業所加算(Ⅱ)	4,210円/月
※退院・退所加算(Ⅰ)イ	4,500円	特定事業所加算(Ⅲ)	3,230円/月
(Ⅰ)ロ	6,000円	特定事業所加算(Ⅳ)	1,140円/月
(Ⅱ)イ	6,000円	特定事業所	
(Ⅱ)ロ	7,500円	医療介護連携加算	1,250円/月
(Ⅲ)	9,000円	初回加算	3,000円/月
緊急時等居宅カンファレンス加算 (1月に2回を限度)	2,000円	通院時情報連携加算	500円/月 (利用者1人につき1月に1回を限度)
ターミナルケアマネジメント加算 (死亡日及び死亡日前14日以内に2日以上在宅の訪問等を行った場合)	4,000円		
高齢者虐待防止措置未実施減算	基準を満たしていない場合に所定単位数の1%相当を減算		
業務継続計画未策定減算	基準に適合していない場合に所定単位数の1%相当を減算		
同一建物に居住する利用者へのケアマネジメント	所定単位数の95%		
対象者：事業所と同一建物の利用者またはこれ以外の同一建物の利用者20人以上に 居宅介護支援を行う場合に			
介護職員等処遇改善加算	2.1%(加減算後の総報酬単位数に左記の加算率を乗じる)		

※特定事業所加算は、該当する加算要件を満たした場合にいずれか1つを算定

※入院または入所期間中に1回を限度に算定

11 相談、苦情、虐待防止の相談窓口

居宅介護支援事業及び居宅サービス計画に基づいて提供している各サービスについての
相談・苦情等は、下記担当窓口または介護支援専門員までお申し出ください。

・サービスの内容に関する相談・苦情・虐待防止に関する担当窓口

担 当	小貫 由香	連絡先	0238(22)7557
受付日時	月曜日～金曜日：午前9時～午後5時まで(12/29～1/3は除く)		

12 緊急時における対応方法

定期訪問中に容態の変化等があった場合は、事前の打ち合わせに従い、主治医、ご家族等へ
連絡いたします。

主 治 医	氏 名	
	医療機関名称	
	所 在 地	〒
	電 話 番 号	
ご 家 族	氏 名	
	住 所	〒
	電 話 番 号	
	勤 務 先	