【記入例】※参考様式

○○ケアプランセンター運営規程

（居宅介護支援事業の運営規程の例）

（事業の目的）

第１条 ○○○○が開設する○○○○ケアプランセンター（以下「事業所」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利用者に対し、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支援することを目的とする。

（運営の方針）

第２条 運営の方針は、次に掲げるところによるものとする。

（１） 事業所は、指定居宅介護支援の提供に当たり、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て行う。

（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。

（３） 事業所は、指定居宅介護支援の提供に当たり、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、多様な事業者から、総合的かつ効率的に提供されるよう公正中立に行う。

（４）事業所は、指定居宅介護支援の提供に当たり、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、介護保険施設等の保健・医療・福祉サービスとの連携に努める。

（５）事業所は、指定居宅介護支援の提供に当たり、次の場合等を除き正当な理由なくサービス提供を拒まない。

　① 事業所の現員から、利用申し込みに応じきれない場合。

　② 利用申込者の居住地が当該事業所の通常の事業の実施地域外である場合。

（事業所の名称及び所在地）

第３条 この事業所の名称及び所在地は次のとおりとする。

（１） 名称 ○○

（２） 所在地 ○○市○○町○丁目○番○号

（職員の職種、員数及び職務内容）

第４条 この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１名〔主任介護支援専門員〕（介護支援専門員と兼務）

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。

（２）介護支援専門員 ○名（常勤○名、うち１名管理者と兼務、非常勤○名）

介護支援専門員は、要介護者及び要支援者の依頼を受けて、居宅サービス計画を作成、指定居宅サービス事業者との連絡調整、必要時の介護保険施設への紹介、その他各種相談に対する助言等を行う。

（３）事務職員 必要に応じて配置する。

必要な事務を行う。

（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とおりとする。

（１）営業日 月曜日から金曜日とする。ただし、国民の祝日及び８月１３日から８月１５日、１２月２９日から１月３日までを除く。

（２）営業時間 午前９時から午後６時までとする。

（３）電話等により２４ 時間常時受付等が可能な状態とする。

（指定居宅介護支援の提供方法及び内容）

第６条 介護支援専門員は、定期又は随時、利用者宅を訪問し、利用者の心身の状況等、その課題を分析し、支援を行うものとし、その主な内容等は次のとおりとする。

（１）利用者の相談を受ける場所 ： 第３条に規定する事業所内の相談室、利用者宅

（２）使用する課題分析票の種類 ： ○○○方式

（※　例：ＭＤＳ－ＨＣ方式、三団体ケアプラン策定研究会方式、日本介護福祉士会方式、日本訪問看護振興財団方式、全国社会福祉協議会方式等）

（３）介護支援専門員の居宅訪問頻度 ： 月○回以上

（４）サービス担当者会議の開催 ： 利用者の居宅、事業所内の相談室や関係事業所の相談室など、個人情報の保護が図られる場所を活用し、居宅サービス計画原案の内容について、担当者から専門的見地からの意見を求めるものとする。

（５）居宅サービス計画の確定：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等について、保険給付の対象となるか否かを区分したうえで、その種類、内容、利用料等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ものとする。

（６）居宅介護支援事業所とサービス事業所の連携：介護支援専門員は、居宅サービスに位置付けた指定居宅サービス事業者等に対して、個別サービス計画の提出を求めるものとする。

（７）サービス実施状況の継続的な把握及び評価：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等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や利用者についての解決すべき課題についての把握を行い、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。

（８）地域ケア会議における関係者間の情報共有：地域ケア会議において、個別のケアマネジメント事例の提供の求めがあった場合には、これに協力するよう努めることとする。

（９）主な支援の内容 ： 居宅サービス計画の作成、指定居宅サービス事業者との連絡調整、必要時の介護保険施設への紹介、その他各種相談に対する助言等

（利用料その他の費用の額）

第７条 指定居宅介護支援を提供した場合の利用料の額は、別紙のとおり介護報酬の告示上の額とする。

２ 次条に記載する通常の事業の実施地域以外の地域の居宅において行う指定居宅介護支援に要した交通費は、その実費を徴収する。なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収する。

（１）実施地域以外から、片道○○キロメートル未満 ０円

（２）実施地域以外から、片道○○キロメートル以上 ＊＊＊円

３ 前項の交通費の支払を受けるに当たっては、あらかじめ、利用者又はその家族に対してその額等に関して説明を行い、利用者の同意を得るものとする。

（通常の事業の実施地域）

第８条 通常の事業の実施地域は、次のとおりとする。

○○市、〇〇市〇〇区、〇〇郡全域、○○町、〇〇町（離島の除く）、

（研修の確保）

第９条 事業所は、従業者の質的向上を図るために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○か月以内

（２）継続研修 年○回

（事故発生時の対応）

第１０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、必要な措置を講ずるものとする。

２　事業所は、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ものとする。

３　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、損害賠償を速やかに行うものとする。

（秘密保持）

第１１条 従業者及び従業者であったものは、利用者又はその家族の秘密を保持する。

２ 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　密を漏らすことがないよう、従業者でなくなった後においてもこれらの者の秘密を保持するべき旨を雇用契約の内容とするものである。

３ サービス担当者会議等において、利用者又はその家族の個人情報を用いる場合は、利用者又はその家族の同意をあらかじめ文書で得ておくものとする。

（苦情処理）

第１２ 条 利用者やその家族からの苦情等に迅速かつ適切に対応するために、事業所に苦情受付窓口を設置する。苦情が生じた場合は、直ちに相手方に連絡を取り、詳しい事情を把握するとともに、従業者で検討会議を行い、必ず具体的な対応を行う。また、苦情記録、その対応を台帳に保管し、再発を防ぐ。詳細は別紙「利用者の苦情を処理するために講ずる措置の概要」による。

（高齢者虐待防止に関する事項）

第１３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ずるものとする。

（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。）を定期的に開催するとともに、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、市町村若しくは所管の地域包括支援センターに通報するものとする。

（業務継続計画の策定等）

第１４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に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１５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に実施する。

（身体拘束）

第１６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。

（その他運営に関する重要事項）

第１７条 事業所は、居宅介護支援の質の評価を行い、常にその改善を図ることとし、業務の執務体制についても検証、整備する。

２ 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。

３ 事業所は、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、従業者との雇用契約の内容とする。

５　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な範囲を超えたものにより従業者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るものとする。

６　事業所は、指定居宅介護支援に関する諸記録を整備し、そのサービスを提供した日から最低５年間は保存するものとする。

７ この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項は○○○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、平成〇年〇月〇日から施行する。