

Cocode ケア 指定居宅介護支援事業所 運営規程

(事業の目的)

第1条 この規程は、C o c o d e ケア合同会社が設置運営するC o c o d e ケア（以下「事業所」という。）が行う居宅介護支援事業の適正な運営を確保するために必要な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その他の従業者（以下（介護支援専門員等）という。）が要介護者からの相談に応じ、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、本人や家族の意向等を基に、居宅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、介護保険施設への紹介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。

(運営の方針)

第2条 事業所は、利用者が要介護状態となった場合においても、可能な限り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援助に努める。

- 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や事業者の連携を得て、総合的かつ効果的な介護サービス計画に基づいて介護サービスが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サービス等が特定の種類または特定の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 事業の運営に当たっては、市町村、地域包括支援センター、在宅介護支援センター、他の居宅介護支援事業者、指定介護予防支援事業者、関係医療機関、介護保険施設、指定特定相談支援事業者等との綿密な連携を図るものとする。また地域包括支援センターより支援困難な事例や中重度者事例の紹介を受けた場合においても綿密な連携を図るものとする。
- 5 サービスの提供に当たっては、要介護者等の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止に努め、主治の医師等及び医療サービスとの連携に十分配慮して行う。要介護状態が改善し要介護認定が要支援認定となった場合、居宅介護支援事業者は地域包括支援センターに必要な情報提供を行うなどの措置を講ずる。
- 6 利用者の要介護認定等に係る申請に対して、利用者の意思をふまえ、必要な協力を行う。また、要介護認定等の申請が行われているか否かを確認し、その支援も行う。
- 7 保険者から要介護認定調査の委託を受けた場合は、その知識を有するよう常に研鑽に努め、被保険者に公正、中立に対応し正しい調整を行う。

(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 C o c o d e ケア
- (2) 所 在 地 千葉県松戸市小金原7-23-2

(従業者の職種、員数、及び職務内容)

第4条 事業所に勤務する従業者の職種、常勤換算による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・常勤兼務)

ア 管理者には主任介護支援専門員を配置し、事業所の介護支援専門員その他の従業者の管理及び居宅介護支援の利用の申し込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を、一元的に行うこと。

イ 管理者は事業所の介護支援専門員その他の従業者に運営基準を遵守させるため必要な指揮命令を行うこと。

(2) 介護支援専門員 2 名 (うち、管理者と兼務 1 名、非常勤 1 名)

ア 介護支援専門員は、居宅介護支援業務を行ない、要介護者等の能力に応じて、自立した日常生活を営むことができるように援助を行なう。

2 介護支援専門員のサービスの取扱いに関する基準は平成 11 年厚生省令第 38 号第 13 条を遵守する。

(営業日及び営業時間等)

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 月曜日から金曜日までとする。

(2) 休業日 土曜日・日曜日・祝日

年末年始 (12月29日～1月3日)・夏季休暇 (8月13日～8月15日)

(3) 営業時間 午前8時30分から午後5時30分までとする。

(4) 営業時間外の連絡や相談などは、留守番電話で対応し、緊急時など必要と判断をした場合には対応する。

(通常の事業の実施地域)

第6条 通常の事業の実施地域は、松戸市、柏市、流山市、鎌ヶ谷市の区域とする。

(居宅介護支援の提供方法、内容及び手続きの説明と同意)

第7条 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ア又はイに掲げるもの

ア 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

イ 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8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9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10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。

（要介護認定等の申請等に係る援助）

第11条 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12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。

(サービス割合の説明と同意)

第13条 居宅介護支援の提供の開始にあたって、利用者等に対し前6か月間に当該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に訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護(以下「訪問介護等」という。)が位置づけられた居宅サービス計画の占める割合、前6月に当該事業所において作成された居宅サービス計画に位置づけさ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地域密着型サービス事業者によって提供されたものの占める割合につき説明を行ない、同意を得るものとする。

前6か月間については、毎年度2回、以下の期間における当該事業所において作成された居宅サービス計画を対象とする。

- (1) 前期(3月1日から8月末日)
- (2) 後期(9月1日から2月末日)

(居宅介護支援の具体的取扱方針)

第14条 居宅介護支援の具体的取扱方針は次のとおりとする。

- (1) 居宅介護サービス計画の担当者

介護支援専門員は居宅サービス計画の作成に関する業務を行う。

- (2) 相談の受付場所

利用者等から相談を受け付ける場所は第3条に規定する事業所内とする。

- (3) 利用者等への情報提供

居宅サービスの事業者の選定にあたっては、以下のことを行なう。

ア 居宅サービス計画作成開始にあたっては、利用者及び家族に対し、当該地域における指定居宅介護サービス事業者等の名簿、サービス内容、利用料等の情報を提供し、利用者が希望するサービス事業者の情報を適正に説明する。複数のサービス事業者等の紹介の求め等があった場合には誠実に対応し、利用者またはその家族のサービスの選択が可能となるように支援する。

イ 介護支援専門員は、利用者等の選択を求めることなく最初から同一の事業主体に偏った計画原案を提示することは行わず、利用者の意思に反して、集合住宅と同一敷地内等の居宅サービス事業者のみを計画に位置づけない。

- (4) 利用者の実態把握

介護支援専門員は、居宅サービス計画作成に当たって利用者の有している能力、提供を受けているサービス等、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し、解決すべき課題を把握しなければならない。

- (5) 居宅サービス計画の原案作成

居宅サービス原案作成にあたっては、以下のことを行う。

ア 介護支援専門員は、利用者の居宅を最低月1回訪問し、利用者及びその家族と面接し支援する上で解決しなければならない課題を分析し、利用者、家族が指定した場所においてサービス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の対象サービスが提供される体制を勘案して、提供されるサービスの目標、達成時期、サービスを提供する上で

の留意点を盛り込んだ居宅介護サービス計画の原案を作成する。

イ 利用者等が、訪問看護、通所リハビリテーション等医療系サービスを希望している場合やその他必要な場合は、利用者の同意を得て主治の医師等の意見を求める。医療系サービスについては、主治の医師等の指示がある場合においてのみ、居宅サービス計画に位置づける。この場合、意見を求めた主治の医師等に対して居宅サービス計画を交付する。なお、介護サービスに対して主治の医師等から留意点等が示された場合は、当該留意点を尊重して計画の作成を行う。

ウ 末期の悪性腫瘍の利用者に限り、利用者等の同意を得て、心身の状況等により主治の医師等の助言を得た上で必要と認める場合以外は、次号に規定するサービス担当学会議の招集を行わず、利用者の支援を継続できる。この場合、心身等の状況について、主治の医師等、サービス事業者へ情報を提供する。支援については、主治の医師等の助言を得たうえで、状態変化を想定し、今後必要となるサービス等の支援の方向性を確認し計画作成を行い、在宅を訪問し、状態の変化やサービスの変更の必要性を把握する。

エ 居宅サービス計画に厚生労働大臣が定める回数以上の生活援助中心型の訪問介護を位置づける場合は、利用者の自立支援・重度化防止や地域資源の有効活用等に十分留意しつつ、その必要性や特段の理由について計画に記載するとともに、市町村に届出を行う。

(6) サービス担当学会議の開催

居宅サービス担当学会議の開催にあたっては、以下のア又はイに揚げる方法で行う。

ア 居宅サービス計画原案を作成した場合は 原則としてサービス担当学会議を開催し、情報を共有するとともに、担当者から専門的な見地から意見を求めるものとする。但し、末期の悪性腫瘍の利用者に限り、心身の状況等により主治の医師又は歯科医師等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、サービス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ものとし、利用者の状態を分析、把握するため複数職種間で意見調整を行い事業所との連携を図る。

イ テレビ電話装置等その他の情報通信機器（リアルタイムでの画像を介したコミュニケーションが可能な機器をいう。以下同じ。）を活用して行うことができるものとする。ただし、利用者又はその家族が参加する場合にあっては、テレビ電話装置等の活用について当該利用者等の同意を得るものとする。なお、テレビ電話装置等の活用に当たっては、個人情報保護委員会・厚生労働省「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」、厚生労働省「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を遵守する。

(7) 居宅サービス計画の説明、同意及び交付

介護支援専門員は、利用者又はその家族等に対し、居宅サービス計画に位置付けたサービスの種類、内容、費用等について説明し、文書により利用者の同意を得、当該居宅サービス計画を交付する。

2 サービスの実施状況の継続的な把握、評価は次のとおりとする。

(1) 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の把握及び利用者の課題把握を行う。また、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ときやその他必要と認めるときは、利用者の服薬状況、口腔機能その他利用者の心身又は生活状況に係る情報のうち必要と認めるものを、利用者の同意を得て、主治の医師もしくは歯科医師、又は薬剤師に提供するものとする。

(2) 介護支援専門員は、少なくとも1月に1回、利用者の居宅を訪問し、利用者の面接を行い、モニ

タリング結果を記録する。

3 介護保険施設の紹介等は次のとおりとする。

- (1) 介護支援専門員は、利用者がその居宅において日常生活を営むことが困難になったと認める場合又は利用者が介護保険施設等への入院又は入所を希望する場合には、主治の医師等の意見を求めたうえ、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行う。
- (2) 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、居宅における生活へ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。

(利用料、その他の費用の額)

第15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の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、利用料を徴収しない。

2 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、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) 通常の事業の実施地域（松戸市・柏市・流山市・鎌ヶ谷市）は無料
- (2) 通常の事業の実施地域を越えてから、片道1キロメートル未満 50円
- (3) 通常の事業の実施地域を越えてから、片道1キロメートル以上 100円

(法定代理受領サービスに係る報告)

第16条 指定居宅介護支援事業者は、毎月保険者（当該事務を国民健康保険団体連合会に委託している場合にあっては、当該国民健康保険団体連合会）に対し、居宅介護サービス計画において位置づ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に関する情報を記載した文書を提出しなければならない。

2 指定居宅介護支援事業者は、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又は特例居宅支援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、当該国民健康保険連合会に対して提出する。

(利用者に対する居宅サービス計画等の書類の交付)

第17条 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、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し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を交付する。

(事故発生時の対応)

第18条 介護支援専門員等は、指定居宅介護支援の提供により利用者本人に事故が発生した場合には速やかに管理者、市町村、利用者の家族等及び利用の介護サービス事業者に連絡を行うとともに、必要な措置を講じる。

(虐待防止に関する事項)

第19条 利用者の人権擁護、身体拘束、虐待の防止等の為、必要な体制の整備を行うとともに、その従業者に対し、研修を実施するための措置を講じる。虐待の発生又はその再発を防止するため、以下の処置を講じる。

- (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。）を定期的に年1回以上開催するとともに、その結果について従業員に周知徹底を図る。

- (2) 虐待の防止のための指針の整備
- (3) 従業員に対し、虐待を防止するための定期的な研修を年1回以上実施する。
- (4) 前3号に掲げる虐待防止の措置を講じるための担当者の選定をする。

虐待防止に関する担当者（管理者） 谷川 智宏

- 2 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者（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。

（感染症予防、まん延防止の対策）

第20条 事業者は、事業所内において感染症が発生し、又はまん延しないように次の措置を講じます。

- (1) 事業所内における感染症の予防又はまん延の防止のための検討する委員会（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月に一回以上開催するとともに、その結果を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) 感染対策に関する責任者を選定する。
- (4) 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（年1回以上）及び訓練（年1回以上）を定期的実施する。

（業務継続計画（BCP）の策定等）

第21条 事業者は、感染症又は非常災害の発生において、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計画及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（「業務継続計画」という。）を策定し、その計画に従い必要な措置を講じます。

- (1) 事業者は、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に年1回以上実施するものとする。
- (2) 事業者は、定期的に業務継続計画の見直しを行い必要に応じて計画の変更を行う。

（身体拘束の禁止）

第22条 事業者は、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は行わない。やむを得ず身体拘束を行う場合には、本人又は家族に対し、身体拘束の内容、理由、期間等について説明し同意を得たうえで、その容態及び時間、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を記録するものとする。

（ハラスメント対策の強化）

第23条 事業者は、適切な指定居宅介護支援事業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、介護支援専門員等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。

（カスタマーハラスメント防止）

第24条 労働施策総合推進法（通称：パワハラ防止法）が定義する6種のハラスメント「身体的な攻撃」「精神的な攻撃」「人間関係からの切り離し」「過大な要求」「過小な要求」「個の侵害」に則り、下記を想定とする。

- (1) 精神的な攻撃（人格を否定するような言動・侮辱的な言動・長時間にわたり必要以上何度も同じ内容で激しく叱責する）
- (2) 過大な要求（サービスとして提供していない内容の提供を強いる）
- (3) 個の侵害（サービスの提供に関係ない情報を引出そうとする）

上記のような事象がみられた場合、サービス提供の遅延やサービス提供の停止、契約解除の措置を行う。

（相談・苦情への対応）

第25条 利用者又はその家族からの相談・苦情等を受け付けるための窓口を設置するとともに、必要な措置を講じ、相談・苦情等が発生した場合には管理者に報告するものとする。

- 2 利用者又はその家族からの相談・苦情等を受け付けた場合には、当該相談・苦情等の内容等を記録するものとする。
- 3 事業所は、提供した事業に関し、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。
- 4 事業所は、提供した事業に係る利用者及びその家族からの苦情に関して国民健康保険団体連合会の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。

（個人情報の保護）

第26条 事業者は、利用者及びその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が作成した「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ドライン」を遵守し適切な取扱いに努めるものとする。

- 2 事業所が得た利用者及びその家族の個人情報については、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、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ものとする。

（秘密の保持）

第27条 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。

- 2 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に含むものとする。

（その他運営に関する重要事項）

第28条 居宅介護支援事業所は、介護支援専門員の資質の向上を図るため、虐待防止、権利擁護、認知症ケア、介護予防の事項に関して、研修機関が実施する研修や当該事業所内の研修への参加の機会を計画的に確保し、研修機関等が実施する研修を受講した場合は、復命を行うものとする。

- (1) 採用時研修
- (2) 倫理と法令厳守に関する研修 年1回
- (3) プライバシー保護の取り組みに関する研修 年1回
- (4) 高齢者虐待防止に関する研修 年1回
- (5) 身体拘束に関する研修 年1回

- (6) ハラスメント対策に関する研修 年1回
 - (7) 認知症・認知症ケアに関する研修 年1回
 - (8) 感染症の予防及びまん延防止に関する研修 年1回
 - (9) 感染症・自然災害における業務継続計画に関する研修修及び訓練 年2回
- 2 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してはならない。
 - 3 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とのないよう、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に従業者との雇用契約の内容とするものとする。
 - 4 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。
 - 5 事業所は、指定居宅介護支援に関する諸記録を整備し、その完結の日（当該指定居宅介護支援を提供した日をいう。）から最低5年間は保存するものとする。

第29条 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要な事項は、C o c o d e ケア合同会社と本事業所の管理との協議に基づいて定めるものとする。

附 則

この規程は、令和4年4月1日から施行する。

この規程は、令和5年4月1日から施行する。

この規程は、令和6年4月1日から施行する。