

## ケアプランセンタープラネット 運営規程

### (事業の目的)

第1条 特定非営利活動法人プラネットが設置するケアプランセンタープラネット（以下「事業所」という。）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、指定居宅介護支援の円滑な運営管理を図るとともに、要介護状態の利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な指定居宅介護支援の提供を確保することを目的とする。

### (運営の方針)

第2条 指定居宅介護支援の事業は、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行われるものとする。

- 2 事業所は、利用者の心身の状況、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たものとする。
- 3 事業所は、指定居宅介護支援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又は特定の指定居宅サービス事業者、指定地域密着型サービス事業者その他の者（以下「指定居宅サービス事業者等」という。）に不当に偏ることのないよう、公正中立に行うものとする。
- 4 事業所は、事業の運営に当たっては、利用者の所在する市町村、地域包括支援センター、老人福祉法（昭和38年法律第133号）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、障がい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（平成17年法律第123号）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。
- 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よう努めるものとする。
- 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ものとする。
- 7 事業所は、事業の運営に当たっては、暴力団員（札幌市暴力団の排除の推進に関する条例（平成25年条例第6号）第2条第2号に規定する暴力団員をいう。）の支配を受けてはならず、また、暴力団（同条第1号に規定する暴力団をいう。）を利する

こととならないよう、暴力団の排除（同条第3号に規定する暴力団の排除（事業活動に係るものに限る。）をいう。）を行うものとする。

8 前7項のほか、「札幌市指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営の基準等に関する条例」（平成26年札幌市条例第55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 ケアプランセンター プラネット
- (2) 所在地 札幌市白石区中央2条7丁目4番13号  
ワンキャッスルヴィレッジ白石中央1階・B

（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）介護支援専門員との兼務
  - 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。
  - イ 管理者は事業所の介護支援専門員その他の従業者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 3名以上（管理者と兼務1名、常勤2名以上、主任介護支援専門員含む）
  - 介護支援専門員は、要介護者の依頼を受けて、居宅サービス計画を作成、指定居宅サービス事業者、介護保険施設等との連絡調整、その他各種相談に対する助言等を行う。
- (3) 事務職員 1名以上
  - 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12月29日から1月3日までを除く。
- (2) 営業時間 午前8時30分から午後5時30分までとする。
- (3) 上記の営業日、営業時間のほか、電話等により24時間常時受付等が可能な状態とする。

#### (特定事業所としての組織体制)

第6条 主任介護支援専門員を配置し、主任介護支援専門員は介護支援専門員がその力量をもって十分業務をすることができるよう配慮する。支援困難事例の対応について介護支援専門員に助言を行う。また、ケアマネジメントについて介護支援専門員の相談に応じる。

- (1) 介護支援専門員実習を受け入れる体制を整備する。
- (2) 利用者に関する情報またはサービス提供にあたっての留意事項に係る伝達等を目的とした会議を定期的（概ね週1回以上）に開催する。
- (3) 地域包括支援センターから紹介された困難事例を受け入れ、緊密に連携をとって対応する。
- (4) 24時間連絡体制を確保し、必要に応じ利用者等の相談に対応する。
- (5) 事業所の介護支援専門員の研修計画を策定、実施状況を確認する。
- (6) 地域包括支援センター等が開催する事例検討会に全員が参加できるようにする。
- (7) 公正中立の立場で、実質的にサービス提供事業者からの独立性を確保する。

#### (指定居宅介護支援の提供方法及び内容)

第7条 指定居宅介護支援の提供方法及び内容は次のとおりとする。

- (1) 利用者からの居宅サービス計画作成依頼等に対する相談対応  
当事業所内相談室において行う。
- (2) 課題分析の実施
  - ① 課題分析の実施にあたっては、利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接して行うものとする。
  - ② 課題分析の実施にあたっては、利用者の生活全般についての状態を十分把握し、利援するうえで、解決すべき課題を把握するものとする。
  - ③ 使用する課題分析票の種類は厚生労働省が省令で定めた課題分析標準項目に沿った課題分析票を用いる。
- (3) 居宅サービス計画原案の作成  
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解決すべき課題に基づき、提供されるサービスの目標及びその達成時期、サービスを利用するうえ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。
- (4) サービス担当者会議等の実施  
居宅サービス計画原案に位置づけた指定居宅サービス等の担当者を招集した、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

①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。

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。

(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。

(利用料その他の費用の額)

第8条 居宅介護支援における法定代理受領以外の利用料は、厚生労働大臣が定める基準（告示上の報酬額）によるものとする。

2 法定代理受領以外の利用料の支払いを受けたときは、当該利用料の額等を記載した指定居宅介護支援提供証明書を利用者に対して交付するものとする。

3 次条に定める通常の事業の実施地域を越えて行う事業に要する交通費は、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、次の額とする。

（1）事業所から片道10キロメートル未満 200円

（2）事業所から片道20キロメートル未満 400円

（※以降10キロメートル増すごとに200円加算）

4 前3項の利用料等の支払いを受けたときは、利用者又はその家族に対し、利用料とその他の利用料（個別の費用ごとに区分したもの）について記載した領収書を交付する。

5 指定居宅介護支援の提供の開始に際しては、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、当該サービスの内容及び費用に関し事前に文書で説明した上で、その内容及び支払いに同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けるものとする。

(通常の事業の実施地域)

第9条 通常の事業の実施地域は、札幌市および江別市とする。

#### (個人情報の保護)

- 第10条 事業所は、利用者又は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扱いのためのガイダンス」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又は家族の個人情報については、事業所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利用者又は家族の同意を、あらかじめ書面により得るものとする。

#### (苦情処理)

- 第11条 事業所は、自ら提供した指定居宅介護支援又は自らが居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス等に対する利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応を行うものとする。
- 2 事業所は、前項の苦情を受け付けた場合は、当該苦情の内容等の記録を行うものとする。
- 3 事業所は、自ら提供した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、又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び利用者からの苦情に関して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ときは、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、市町村からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を当該市町村に報告を行うものとする。
- 5 事業所は、自らが居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス又は指定地域密着型サービスに対する苦情の国民健康保険団体連合会及び市町村への申立てに関して、利用者に対し必要な援助を行うものとする。
- 6 事業所は、指定居宅介護支援等に対す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介護保険法第176条第1項第3号の調査に協力するとともに、自ら提供した指定居宅介護支援に関して国民健康保険団体連合会から同号の指導又は助言を受けた場合においては、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。
- 7 事業所は、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告を行うものとする。

#### (事故発生時の対応)

- 第12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講じた措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には、その損害賠償を速やかに行うものとする。

(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以下の措置を講ずるよう努める。

- (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、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。）を策定することを努め、当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずるよう努める。

- 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よう努める。
- 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ずるよう努める。

- (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。

(ハラスメント対策に関する事項)

第16条 事業所は、事業所におけるセクシャルハラスメント、パワーハラスメント、マタニティハラスメント（パタニティハラスメント）、性的指向・性自認に関する言動によるものなど、職場におけるあらゆるハラスメントを防止するために全ての職員が遵守すべき事項、ならびにハラスメントに起因する問題に関する雇用管理上の措置等を定め、ハラスメントのない快適な職場環境の保持に努める。

- 2 ハラスメント防止における事業所の役割は、次のとおりとする。
  - (1) 事業所は、ハラスメントが発生しないよう雇用管理上の措置を講じるものとする。
  - (2) 事業所は、職場において、ハラスメントのような人権侵害行為を許さないことを宣言したうえで、事業所内外へ周知する。
  - (3) 事業所は、職員のハラスメントに関する相談・苦情等に対処するための窓口を設置するものとする。
  - (4) 事業所は、相談・苦情を申し出た職員のプライバシーを守るものとする。
  - (5) 事業所は、ハラスメントが発生した場合においても、実態調査や再発防止等の対応を迅速かつ適切に行うものとする。
  - (6) 事業所は、ハラスメントを予防するために、年1回職員へのアンケート調査を実施する。
- 3 利用者や家族等からのハラスメント防止のための取り組みは、次のとおりとする。
  - (1) 明らかなハラスメントが発生した場合だけではなく、ハラスメントの可能性があると思われる場合も含め、職員が、報告・相談をしやすい窓口を設置し、その相談に応じ、適切に対応するために必要な体制を整備する。
  - (2) 訪問等でハラスメントが発生する懸念がある場合には、1人での訪問は行わず、管理者等の同行、複数人での訪問など、臨機応変に対応する。
  - (3) 被害防止のための取組として、マニュアルの作成、年1回の研修の実施を行う。

(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 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1か月以内
  - (2) 繰続研修 年2回
- 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 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、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。

6 この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項は特定非営利活動法人プラネット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、令和3年10月1日から施行する。

この規程は、令和3年11月1日から一部改変する。

この規程は、令和4年8月1日から一部変更する。

この規程は、令和4年9月1日から一部変更する。

この規定は、令和7年12月 日から一部変更する。