

## ケアマネジメントセンター椿・新座運営規程

### (事業の目的)

第1条 株式会社椿以下「事業者」という。)が開設するケアマネジメントセンター椿・新座(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2条 当事業所は、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、その利用者が可能な限りその居宅において、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、利用者の立場にたつて援助を行う。
- 2 事業の実施に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重し、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中立公正な立場でサービスを調整する。
  - 3 事業の実施に当たっては、関係区市町村、地域包括支援センター、地域の保健・医療福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。
  - 4 事業所は、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、職員に対し、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。

- 一 名称 ケアマネジメントセンター椿・新座
- 二 所在地 埼玉県新座市野寺5丁目3-37 サニープレスキャッスルB 111

### (職員の職種、員数及び職務内容)

第4条 当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。

- 一 管理者 1名(常勤職員・主任介護支援専門員と兼務)

管理者は、事業所における介護支援専門員、その他の職員の管理、指定居宅介護支援の利用の申込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他業務管理を一元的に行うとともに、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。

また、管理者は、日頃から業務が適正に執行されているか把握するとともに、従業員の資質向上や健康管理等、ワーク・ライフ・バランスの取れた働きやすい職場環境を醸成していくよう務める。

- 二 介護支援専門員 4名以上 常勤職員 4名以上(管理者と兼務1名)

介護支援専門員は、指定居宅介護支援の提供にあたる。

(営業日及び営業時間)

第5条 当事業所の営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

一 営業日 月曜日から金曜日まで

ただし、国民の祝日及び12月30日から1月3日までを除く。

二 営業時間 午前8時30分から午後5時30分までとする。

三 電話やメール、FAX等により、24時間連絡が取れる体制を確保する。

(指定居宅介護支援の提供方法、内容及び利用料等)

第6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し、指定居宅介護支援を提供した場合の利用料の額は、重要事項説明書によるものとする。ただし、当該指定居宅介護支援が法定代理受領サービスである時は、利用料を徴収しない。

一 介護支援専門員は、利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接して、支援する上で解決しなければならない課題の把握及び分析を行い、その課題に基づき居宅サービス計画を作成する。

利用者による居宅サービスの選択に資するよう、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、利用料等の情報を適正に利用者又はその家族に対し提供し、居宅サービス計画及びサービス事業者に関し利用者の同意を得た上で、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。

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利用者及び担当者に交付する。

適切な保健医療サービス及び福祉サービスが総合的かつ効率的に提供された場合においても、利用者が介護保険施設への入所等を希望した場合は、介護保険施設への紹介その他便宜を提供する。

課題の分析について使用する課題分析票は独自様式等を用いる。

二 介護支援専門員は、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い、居宅サービス計画の実施状況を把握（以下「モニタリング」）

するとともに、少なくとも1月に1回利用者の居宅を訪問することにより利用者の課題把握を行い、居宅サービス計

画の変更及びサービス事業者等との連絡調整その他便宜の提供を行い、少なくとも1月に1回モニタリングの結果を記録する。

三 介護支援専門員は、必要に応じサービス担当者会議をご自宅等で開催し、担当者から意見を求めるものとする。

四 介護支援専門員は、指定居宅介護支援の提供に当たっては、利用者の自宅等において、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいよう説明を行うとともに、相談に応じることとする。

2 次条の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、その実額を徴収する。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。

通常の事業の実施地域を越え1km毎に 100円(支払いを受けた場合は領収書を発行する。)

3 前項の費用の支払を受ける場合には、利用者また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または記名押印を受けることとする。

(通常の事業の実施地域)

第7条 通常の事業の実施地域は、新座市・西東京市・東久留米市の区域とする。

(事故発生時、緊急時の対応)

第8条 事業者は、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や利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じる。

- 2 事業者は緊急事態が発生した場合には管理者を中心に迅速に必要な措置を講じる。
- 3 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う。

(苦情処理等)

第9条 事業者は、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おいて、利用者及びその家族からの苦情があった場合は、迅速かつ適切に対応するものとする。

- 2 前項の苦情を受けた場合には、当該苦情の内容等を記録するものとする。
- 3 事業者は、介護保険法の規定により市や国民健康保険団体連合会（以下「市等」という。）が行う調査に協力するとともに、市等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適切な改善を行うものとする。
- 4 事業者は、市等から改善報告の求めがあった場合は、改善内容を報告する。
- 5 事業者は、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苦情の国民健康保険団体連合会への申し立てに関して、利用者に対し必要な援助を行うものとする。

(秘密保持)

第10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。

(その他運営についての運営事項)

第11条 当事業所は、介護支援専門員の資質の向上を図るため、研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務体制を整備する。

- 一 採用時研修 採用後1カ月以内
- 二 継続研修 年2回

2 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は株式会社椿代表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。

3 事業者は、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。

(虐待防止に関する事項)

第12条 事業者は、利用者の人権の擁護・虐待等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事が出来るものとする）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を整備する。
- (3) 虐待を防止するための定期的な研修を実施する。
- (4) 前3号に掲げる措置を適切に実施する為の担当者を設置する。

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13条 事業者は、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を（以下「業務継続計画」という）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 事業者は、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行うものとする。

3 事業者は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとする。

(衛生管理等)

第14条 事業者は、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) 事業者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事が出来るものとする）を概ね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) 事業者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、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に行うものとする。

(身体的拘束等の適正化の推進)

第15条 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、身体的拘束等を行ってはならないこととし、身体的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こととする。

## 附 則

この規程は、令和3年11月1日から施行する。

この規程は、令和3年12月1日から施行する。

この規定は、令和4年4月1日から施行する。

この規定は、令和4年9月1日から施行する。

この規定は、令和4年11月1日から施行する。

この規定は、令和4年12月19日から施行する。

この規定は、令和5年5月1日から施行する。

この規定は、令和5年6月1日から施行する。

この規定は、令和5年8月1日から施行する。

この規定は、令和6年4月1日から施行する。

この規定は、令和7年4月1日から施行する。

# 重要事項説明書

## (居宅介護支援事業)

# 居宅介護支援事業所重要事項説明書

[令和6年9月1日 現在]

## 1. 当事業所が提供するサービスについての相談窓口

電話 (042-439-3854) (月～金曜日 8:30～17:30)

担当 介護支援専門員 \_\_\_\_\_ / 管理責任者 武石 美紀

※ ご不明な点は、何でもおたずねください。

営業時間外連絡先電話 080-4322-1694 (24時間連絡を取れる体制を整備しております。)

## 2. 居宅介護支援事業所の概要

### (1) 居宅介護支援事業所の指定番号およびサービス提供地域

事業所名	ケアマネジメントセンター椿・新座
所在地	埼玉県新座市野寺5丁目3-37 サニープレスキャッスルB111
事業所の指定番号	居宅介護支援事業 (新座市 第1175102001号)
通常の事業の実施地域※	新座市・西東京市・東久留米市

※上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

### (2) 事業所の職員体制

管理者 1名 介護支援専門員 4名以上

### (3) 営業時間

月～金曜日 午前8時30分から午後5時30分まで

(土日・祝日・12月30日～1月3日は休業)

### (4) 事業計画及び財務内容について

事業計画及び財務内容については、利用者及びその家族にとどまらず全ての方に対し、求めがあれば閲覧することができます。

## 3. 居宅介護支援申込みからサービス提供までの流れ

付属別紙2「サービス提供の標準的な流れ」参照

## 4. 居宅サービス計画作成の支援

利用者やその家族は、介護支援専門員が「居宅サービス計画(ケアプラン)」に位置づける居宅サービス事業所について下記の事項を介護支援専門員に求める事が出来ます。

- ・複数の事業所の紹介。
- ・当該事業所を居宅サービス計画(ケアプラン)に位置づけた理由の説明。

## 5. 利用料金

### (1) 利用料（ケアプラン作成料）

要介護認定または要支援認定を受けられた方は、介護保険から全額給付されるので自己負担はありません。ただし、保険料の滞納により法定代理受領ができなくなった場合、1ヶ月につき要介護度に応じて下記の金額をいただき、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保険者の窓口に出すと、全額払戻を受けられます。

（居宅介護支援利用料）

#### ① 介護支援専門員取扱件数 45 件未満の場合（居宅介護支援費Ⅰ）

要介護 1・2 1086 単位/月      要介護 3・4・5 1411 単位/月

#### ② 介護支援専門員取扱件数 45 件以上 60 件未満の場合

要介護 1・2 544 単位/月      要介護 3・4・5 704 単位/月

#### ③ 介護支援専門員取扱件数 60 件以上場合（居宅介護支援費Ⅲ）

要介護 1・2 326 単位/月      要介護 3・4・5 422 単位/月

（特定事業所加算）

特定事業所加算Ⅱ 421 単位/月

（入院時連携加算）

・入院時情報連携加算（Ⅰ）250 単位/月

・入院時情報連携加算（Ⅱ）200 単位/月

### (2) 交通費

前記 2 の (1) の通常の事業の実施地域にお住まいの方は無料です。それ以外の地域の方は、介護支援専門員がお訪ねするための交通費の実費が必要です。

自動車を使用した場合の交通費は、次の額を請求させていただきます。

通常の事業の実施地域を越え 1 km 毎に 100 円

### (3) 解約料

お客様はいつでも契約を解約することができ、一切料金はかかりません。

## 6. 秘密保持

(1) 事業者、介護支援専門員および事業者の使用する者は、サービス提供をする上で知り得た利用者およびその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。

(2) 事業者は、利用者の有する問題や解決すべき課題等についてのサービス担当者会議において、情報を共有するために個人情報をサービス担当者会議で用いることを、個人情報使用同意書をもって同意とみなします。

## 7. 事故発生時の対応方法について

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は、市町村、利用者の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、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います。



## 8. サービス内容に関する苦情

### (1) 当事業所の相談・苦情窓口

当事業所の居宅介護支援に関するご相談・苦情およ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ご相談・苦情を承ります。担当介護支援専門員または管理者までお申し出ください。また、担当介護支援専門員の変更を希望される方はお申し出ください。

### (2) その他の窓口

当事業所以外に区市町村の窓口等に苦情を伝えることができます。

サービス内容に関する苦情

●弊社お客様苦情相談窓口 042-439-9484

苦情相談窓口担当 代表 原田 伸介

受付日 月曜日～金曜日（ただし土日祝日・12月30日～1月3日を除く）

受付時間 午前8:30～午後5:30

●その他

新座市 介護保険課 事業計画係 電話：048-424-5361

埼玉県国民健康保険団体連合会 介護福祉課 苦情対応係 電話：048-824-2568

西東京市 健康福祉部高齢者支援課相談受付係 電話：042-420-2816

東久留米市 介護福祉課介護サービス係 電話：042-470-7750

東京都国民健康保険団体連合会 介護相談窓口 電話：03-6238-0177

### (3) 苦情処理手順方法

- ① 苦情の申立書を受付ける
- ② 当事業所が苦情に関する調査を行う
- ③ その調査結果を受けて事業所が改善すべき事項を検討する
- ④ 改善すべき事項をもとに当該事項に関する指導を実施する
- ⑤ その結果を利用者又はそのご家族へ報告する

## 9. 虐待防止に関する事項

事業者は、利用者の人権の擁護・虐待等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事が出来るものとする）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を整備する。
- (3) 虐待を防止するための定期的な研修を実施する。
- (4) 前3号に掲げる措置を適切に実施する為の担当者を設置する。

2 事業者は、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。

## 10. 業務継続計画の策定等

事業者は、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）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 事業者は、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、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとする。

## 11. 衛生管理等

事業者は、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) 事業者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事が出来るものとする）を概ね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) 事業者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) 事業者において、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。

## 12. 身体的拘束等の適正化の推進

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、身体的拘束等を行ってはならないこととし、身体的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こととする。

## 13. 当法人の概要

法人種別・	名称	株式会社椿
代表者	代表取締役	原田 伸介
設立		平成 25 年 9 月
事業内容		居宅介護支援事業 通所介護事業
資本金		500 万円（資本金準備含まず）
正社員		30 名
所在地・電話		東京都西東京市北町 4-6-5 電話 042-420-7785

(付属別紙1)

## 要介護認定前に居宅介護支援の提供が行われる場合の特例事項に関する重要事項説明書

(※要介護認定を受けていない利用申し込み者においては必要な援助をいたします。)

利用者が要介護認定申請後、認定結果がでるまでの間、利用者自身の依頼に基づいて、介護保険による適切な介護サービスの提供を受けるために、暫定的な居宅サービス計画の作成によりサービス提供を行う際の説明を行います。

### 1. 提供する居宅介護支援について

- ・ 利用者が要介護認定までに、居宅介護サービスの提供を希望される場合には、この契約の締結後迅速に居宅サービス計画を作成し、利用者にとって必要な居宅サービス提供のための支援を行います。
- ・ 居宅サービス計画の作成にあたっては、計画の内容が利用者の認定申請の結果を上回る過剰な居宅サービスを位置づけることのないよう、配慮しながら計画の作成に努めます。
- ・ 作成した居宅サービス計画については、認定後に利用者等の意向を踏まえ、適切な見直しを行います。

### 2. 要介護認定後の契約の継続について

- ・ 要介護認定後、利用者に対してこの契約の継続について意思確認を行います。このとき、利用者から当事業所に対してこの契約を解約する旨の申し入れがあった場合には、契約は終了し、解約料はいただきません。
- ・ また、利用者から解約の申し入れがない場合には、契約は継続しますが、この付属別紙に定める内容については終了することとなります。

### 3. 要介護認定の結果、自立（非該当）または要支援となった場合の利用料について

要介護認定等の結果、自立（非該当）又は要支援となった場合は、利用料をいただきません。

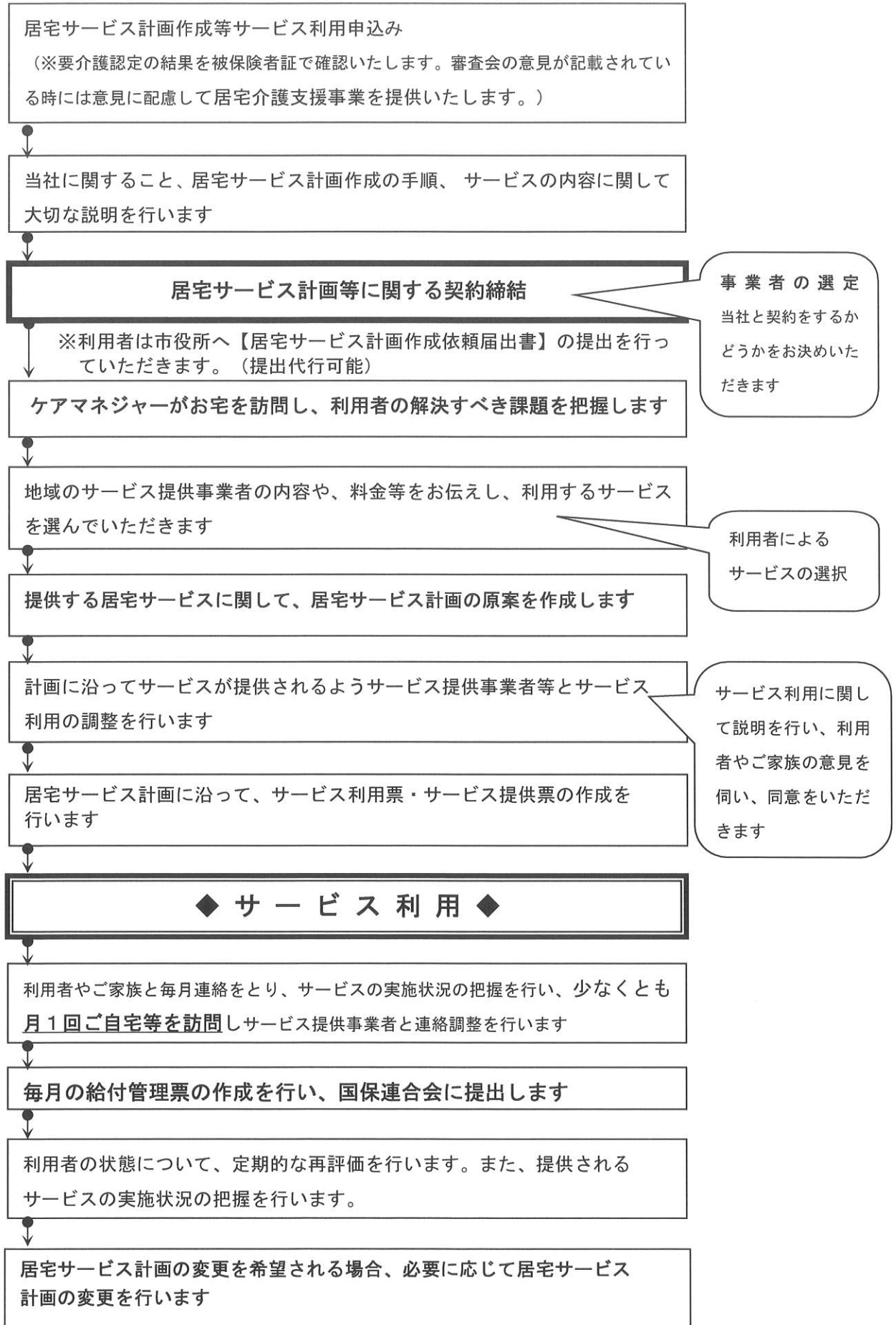
### 4. 注意事項

要介護認定の結果が不明なため、利用者は以下の点にご注意いただく必要があります。

- (1) 要介護認定の結果、自立（非該当）又は要支援となった場合には、認定前に提供された居宅介護サービスに関する利用料金は、原則的に利用者にご負担いただくこととなります。
- (2) 要介護認定の結果、認定前に提供されたサービスの内容が、認定後の区分支給限度額を上回った場合には、保険給付とならないサービスが生じる可能性があります。この場合、保険給付されないサービスにかかる費用の全額を利用者においてご負担いただくこととなります。

(付属別紙2)

サービス提供の標準的な流れ (※正当な理由なく指定居宅介護支援の提供は拒みません。)



※要介護認定の更新が必要な場合には有効期間満了の30日前には必要な援助をいたします。

本書2通を作成し、利用者、事業者が署名押印の上、1通ずつ保有するものとします。

居宅介護支援の提供開始に際し、利用者に対して本書の交付をして重要事項について説明しました。

令和 年 月 日

【 事業者 】 東京都西東京市北町 4-6-5  
株式会社椿  
代表取締役 原田 伸介



【 事業所 】 ケアマネジメントセンター椿・新座  
【 説明者 】 氏名 \_\_\_\_\_

事業者から居宅介護支援についての重要事項について本書を交付され説明を受け、同意しました。

令和 年 月 日

【 利用申込者 】

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_

【 利用者家族 】

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_

(続柄)

【 代理人 】

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_

(続柄)