

参考様式 4

社会福祉法人 育成会 白菊苑 居宅介護支援事業所、指定介護予防支援事業所 運営規程

(事業の目的)

第1条 この規程は社会福祉法人育成会が開設する指定居宅介護支援事業所「白菊苑」（以下「事業所」という。）が行う指定居宅介護支援又は指定介護予防支援（以下「指定居宅介護支援等」という。）の居宅介護支援事業又は介護予防支援事業（以下「事業」という。）の適切な運営を確保するため、人員及び管理運営に関する事項を定め、要介護状態又は要支援状態にある高齢者等又は事業対象者（以下「要介護者等」という。）に対し、利用者の心身の特性を踏まえ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、適正なサービスを提供することを目的とする。

(運営の方針)

第2条 事業所の介護支援専門員は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、その能力に応じた自立した日常生活を営むことができるよう援助を行う。

二 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保険・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。

(事業所の名称)

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 社会福祉法人 育成会 白菊苑
- 二 所在地 さいたま市大宮区天沼町1丁目150番地1号

(職員の職種、員数及び職務内容)

第4条 事業所に勤務する職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

- 一 管理者 主任介護支援専門員 1名（常勤1名以上）
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とともに、自らも居宅介護支援業務を行うものとする。
- 二 主任介護支援専門員 1名以上（常勤1名以上）
介護支援専門員 3名以上（常勤3名以上）
介護支援専門員は居宅介護支援業務を行い、要介護者等の能力に応じた自立した日常生活を営むことができるよう援助を行う。

(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。

- 一 営業日 月曜日から土曜日までとする。ただし、12月29日から1月3日までを除く。
- 二 営業時間 8時30分より18時30分までとする。
- 三 連絡体制 電話等により、営業時間中常時連絡が可能な体制をとる。
営業時間外の連絡体制は携帯電話を使用して24時間、利用者からの連絡を受ける体

制を確保するものとする。

別途必要な体制は管理者が定めるものとする。

(指定居宅介護支援等の内容)

第6条 提供する居宅介護支援等の内容は、居宅サービス計画又は介護予防サービス計画（以下「居宅サービス計画等」という）を作成することとし、指定居宅介護支援等の提供に当たっては次の各号に留意するものとする。

- 一 居宅サービス計画等の作成後、利用者及び利用者の家族と継続的に連絡をとり、利用者の実情や居宅サービス計画等の実施状況等の把握を行うものとする。
- 二 利用者の解決すべき課題の変化が認められた場合等、必要に応じて居宅サービス計画等の変更、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。
- 三 利用者の意思を踏まえて、要介護認定又は要支援認定の更新申請等に必要な援助を行うものとする。

(指定居宅介護支援等の提供方法)

第7条 指定居宅介護支援等の提供方法は、次のとおりとする。

- 一 居宅サービス計画等の作成は、事業所に所属する介護支援専門員が行う。
- 二 指定居宅介護支援等の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、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、理解しやすいように説明を行う。また、当該指定居宅介護支援事業所において前6月間に作成した居宅サービス計画等のうち訪問介護等が占める割合や同一の指定居宅サービス事業者等が占める割合等について説明し、利用者から署名を得るよう努める。
- 三 利用者又は家族の相談を受ける場所は、事業所の応接室又は利用者の居宅等で行う。
- 四 使用する課題分析は居宅サービスガイドライン方式とし、解決すべき課題に対応するための居宅サービス計画等の原案を作成する。なお、作成にあたっては、複数の指定居宅サービス事業者等の紹介や、位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由を求めることが可能であることを説明し、利用者から署名を得ることとする。
- 五 居宅サービス計画等の原案は、サービス担当者会議を開催して担当者から専門的見地からの意見を求めることとし、その開催場所は原則として利用者の自宅で行う。ただし、必要に応じて事業所の会議室や居宅サービス事業所の事務室等を用いる。また、当該利用者等の同意を得た場合は、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。
- 六 前号により作成された居宅サービス計画等について、利用者及び家族に対して説明し、文書により利用者の同意を得る。また、作成した居宅サービス計画等は利用者及び担当者に交付する。
- 七 モニタリングに当たっては、少なくとも1月に1回利用者の居宅を訪問し、利用者に面接を行う。なお、指定介護予防支援にあつては、少なくとも3月に1回利用者の居宅を訪問し面接を行う。
- 八 居宅サービス計画等を変更した場合、利用者が要介護更新認定若しくは要支援更新認定又は要介護状態の変更の認定を受けた場合は、サービス担当者会議を開催する。

(利用料その他の費用の額)

第8条 指定居宅介護支援等を提供した場合の利用料の額、その他の費用については次のとおりとする。

- 1 事業所は、居宅介護サービス計画および介護予防支援計画作成にかかる費用の額については、厚生労働大臣が定める基準によるものとする。なお、当該サービスが法定代理受領サービスであるときは、無料とする。
- 2 第9条に定める通常の事業の実施地域を越えて行う指定居宅介護支援等に要した交通費については、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。

| | | |
|---|---------------------------|---------|
| 一 | さいたま市から、片道2キロ未満 | 1,000円 |
| 二 | さいたま市から、片道2キロ以上 | 2,000円 |
| 三 | さいたま市から、片道2キロ以上で2キロを増すごとに | 2,000円に |

1,000円ずつの加算。
- 3 前項の費用の支払いを受ける場合には、利用者又は家族に対して事前に文書で説明した上で、支払いに同意する旨の文書に署名(記名押印)を受けることとする。

(通常の事業の実施地域)

第9条 通常の事業の実施地域は、次のとおりとする。

- 一 指定居宅介護支援の実施地域は、さいたま市とする。
- 二 指定介護予防支援の実施地域は、さいたま市大宮区東部地区とする。

(虐待の防止のための措置に関する事項)

第10条 事業所は虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

- 一 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図る。
 - 二 虐待の防止のための指針を整備する。
 - 三 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施する。
 - 四 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。
- 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、速やかに市町村に通報するものとする。

(その他運営に関する重要事項)

第11条 事業所は、従業者の質的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1回以上
- 2 従業者は、職務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。
- 3 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。

- 4 この規程に定めるほか、運営に必要な事項は、社会福祉法人育成会理事長と事業所の管理者の協議に基づいて定めるものとする。

(緊急時等における対応方法)

- 第12条 居宅介護支援専門員は、訪問中に、利用者の病状に急変その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治の医師に連絡する等の措置を講じるとともに、管理者に報告しなければならない。

(事故発生時の対応)

- 第13条 当事業所が利用者に対して行う指定居宅介護支援等の提供により、事故が発生した場合には速やかに利用者の家族・市町村等に連絡を行なうと共に、必要な措置を講じる。また、当事業所が利用者に対して行なった指定居宅介護支援等の提供により、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。

(苦情処理の体制及び手順)

- 第14条 サービスの提供及び個人情報の取り扱いに関する苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行い、利用者の立場を考慮しながら事実関係の特定を慎重に行なう。相談担当者は、把握した状況を管理者とともに検討を行ない、時下の対応を決定する。対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行なうとともに、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行なう。(時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡する。)

(カスタマーハラスメントへの対応)

- 第15条 当事業所は、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、従業者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、従業者の安全及び尊厳を確保し、適切な指定居宅介護支援等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。
- 一 暴言、威圧的な言動、人格を否定する発言
 - 二 業務の範囲を超える過度又は不当な要求
 - 三 合理性を欠く長時間の拘束や、執拗な要望・クレーム
 - 四 その他、従業者の就業環境を著しく害する行為
- 3 当事業所は、従業者が安心して相談できる相談体制を整備し、従業者研修や対応マニュアルを整備して、必要に応じて法人本部、関係機関等と連携しながら対応するものとする。
- 4 当事業所は、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、指定居宅介護支援等の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。

附則

- この規程は、平成11年10月 1日から施行する。
- この規定は、平成18年 4月 1日から施行する。
- この規定は、平成19年 4月 1日から施行する。
- この規定は、平成19年12月 1日から施行する。
- この規定は、平成20年 3月 1日から施行する。
- この規定は、平成20年 4月16日から施行する。
- この規定は、平成20年 8月 1日から施行する。
- この規定は、平成20年10月 1日から施行する。
- この規定は、平成20年11月16日から施行する。
- この規定は、平成21年 2月 1日から施行する。
- この規定は、平成21年 4月 1日から施行する。
- この規定は、平成21年 9月 1日から施行する。
- この規定は、平成22年 4月 1日から施行する。
- この規定は、平成22年 5月 1日から施行する。
- この規定は、平成22年 7月 1日から施行する。
- この規定は、平成23年 4月 1日から施行する。
- この規定は、平成23年 6月16日から施行する。
- この規定は、平成23年 8月16日から施行する。
- この規定は、平成23年 10月1日から施行する。
- この規定は、平成24年 2月16日から施行する。
- この規定は、平成24年 5月16日から施行する。
- この規定は、平成24年 5月31日から施行する。
- この規定は、平成25年 1月 1日から施行する。
- この規定は、平成25年10月 1日から施行する。
- この規定は、平成25年11月 1日から施行する。
- この規定は、平成25年12月 1日から施行する。
- この規定は、平成25年12月16日から施行する。
- この規定は、平成26年 3月 1日から施行する。
- この規定は、平成26年 8月 1日から施行する。
- この規定は、平成27年 8月 1日から施行する。
- この規定は、平成28年 2月10日から施行する。
- この規程は、令和 6年 2月 1日から施行する。
- この規程は、令和 8年 2月 1日から施行する。
- この規程は、令和 8年 6月 1日から施行する。