

指定居宅介護支援事業所 西山苑 運営規程

(事業の目的)

第1条 社会福祉法人西山苑が開設する指定居宅介護支援事業所（以下「支援事業所」という。）が行なう居宅介護支援事業（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決め、支援事業所の介護支援専門員研修の修了者（以下「介護支援専門員」という。）が、要介護状態又は要支援状態の高齢者に対し、適正な居宅支援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 支援事業所の介護支援専門員は、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配慮し、また、事業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たって中立公正に支援する。
2. 支援事業所は、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者の選択に基づき、適正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利用できるように支援する。
 3. 支援事業所は、事業の運営に当たって、関係市町村、社会福祉協議会、地域包括支援センター、在宅介護支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、介護保険施設等と綿密な連携を図る。

(支援事業所の名称)

第3条 事業を行なう支援事業所の名称及び所在地は次の通りとする。

1. 名 称 指定居宅介護支援事業所 西山苑
2. 所在地 常陸太田市木崎二町9 3 7 番地の2

(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通りとする。

1. 管理者 常勤1名 （常勤・介護支援専門員兼務）
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なう。
2. 介護支援専門員 3名（常勤2名、兼務1名：管理者兼介護支援専門員）
介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成、関係市町村、事業者、施設等の連絡調整を行なうとともに、市町村から認定の手続きにおける、被保険者の心身の状況調査を受託した場合は、調査業務も行なう。
3. 指定居宅介護支援の提供に当たる介護支援専門員一人当たりの利用者の担当件数は40件を上限とする。

(営業日及び営業時間)

第5条 営業日及び営業時間は、次の通りとする。

1. 営業日 月曜日から金曜日までとする。ただし、祝祭日と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時までとする。

(事業の具体的内容及び提供方法)

第6条 事業の具体的内容及び提供方法は次の通りとする。

1. 要介護者の介護相談と課題分析
2. 居宅サービス計画の作成

居宅サービス計画に福祉用具貸与を位置づける場合は、居宅サービス計画作成後、必要に応じて随時サービス担当者会議を開催して、利用者が継続して福祉用具貸与を受ける必要性について専門的意見を聴取するとともに検証し、継続して福祉用具貸与を受ける必要がある場合には、その理由を再び居宅サービス計画に記載することとする。

また、特定福祉用具販売を居宅サービス計画に位置づける場合にあっては、その必要な理由を居宅サービス計画に記載することとする。

3. サービスの仲介と継続的な管理
4. 介護保険施設への紹介
5. 介護認定の調査受託
6. 指定予防介護支援事業所からの介護予防支援業務の受託
7. 利用者等の相談を受ける場所は、事業所の相談室等とする。
8. 使用する課題分析・居宅サービス計画書の様式の種類は、認定調査票（基本調査）74項目を基礎とする「全社協」方式とする。
9. 介護支援専門員は、各サービス担当者が利用者の状況を把握し、介護支援専門員等と当該情報を共有することを目的として、居宅サービス計画を新規に作成した場合や、要介護更新認定、要介護状態区分の変更認定を受けた場合は、原則としてサービス担当者会議を開催する。但し、やむを得ない理由により開催できない場合には、担当者に対し、照会等を行うことにより情報の共有化を図る。
10. 介護支援専門員の居宅訪問頻度は1カ月に1回以上とし、必要に応じて適宜に訪問し、利用者等のモニタリングを行い、その結果を記録することとする。
11. 介護支援専門員は、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には指定介護予防支援事業者に当該利用者に係る必要な情報を提供する等の連携を図るものとする。

(利用料金等)

第7条 事業を提供した場合の利用料の額は、厚生大臣が定める基準によるものとする。なお、法定代理受領サービスの場合は相手方から徴しないものとする。

2. 次条の通常の事業の実施地域を越えて行なう事業に要した交通費は、その実費を徴収する。なお、自動車を使用した場合は、次の額を徴収する。

事業所から、1キロメートル当り 30 円

3. 前項の費用の支払いを受ける場合は、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を同意する旨の文書に署名を受けることとする。

(通常の事業の実施地域)

第8条 通常の事業の実施地域は常陸太田市とする。

(事故発生時の対応方法)

第9条 事業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なうとともに、必要な措置を講ずる。

(苦情・ハラスメント処理)

第10条 支援事業所は、提供した事業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又はそのご家族からの苦情・ハラスメントに迅速かつ適切に対応するために必要な措置を講ずるものとする。

2. 支援事業所は、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の職員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。

3. 支援事業所は、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。

4. 支援事業所は、指定居宅サービス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調査に協力するとともに、自ら提供した事業に関して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。

(虐待防止に関する事項)

第11条 支援事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとする。

(1) 虐待を防止するための従業者に対する研修の実施

(2) 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備

(3) その他虐待防止のために必要な措置

2. 支援事業所は、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。

(身体的拘束等の適正化)

第 12 条 支援事業所は、利用者又は他の利用者等の生命、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。やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、本人又はその家族に対し、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等必要な事項を記録するものとする。

(業務継続計画の策定等)

第 13 条 支援事業所は、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「業務継続計画」を策定し、当該「業務継続計画」に基づき、必要な措置を講じる。

- (1) 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実施する。
- (2) 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。

(感染症の予防及びまん延の防止のための措置)

第 14 条 支援事業所は、感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じる。

- (1) 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をおおむね 6 か月に 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) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備する。

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。

(カスタマーハラスメント対策及び基本方針)

第 15 条 支援事業所は、利用者及びその家族等からの暴言、暴力、不当な要求その他のカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という）を許しません。介護支援専門員の尊厳と安全を守り、質の高い介護サービスの継続提供のため、本規程に定めるところとする。

- (1) 禁止事項

利用者及びその家族等は、以下の行為を行ってはなりません。

- 1, 介護支援専門員に対する暴力、暴言、威圧的な言動
- 2, 介護支援専門員に対する性的な言動や不適切な身体接触
- 3, 契約で定められた範囲を超えるサービスの強要
- 4, 介護支援専門員に対する金銭・贈り物の不当な要求
- 5, 介護支援専門員の人格、尊厳を傷つける言動
- 6, その他、社会通念上著しく不適切と認められる言動

(注記) 認知症等の症状として現れる言動 (BPSD 等) は、カスハラ対策と医療・介護的アプローチを区別して対応するものとする。

(2) 介護支援専門員の安全確保は別途配慮するものとする。

(3) 支援事業所は、カスハラに関する相談窓口を設置し、適切に対応するための体制を整備する。

(4) カスハラが発生した場合は、日時・場所・関係者・事実関係の確認を行い、客観的に記録することとし、被害者への配慮を行い、必要に応じて関係機関等と連携して迅速に対処する。

(5) 支援事業所は、介護支援専門員に対しカスハラの防止及び再発防止のための取り組みとして定期的な研修等を実施する。

(その他運営についての留意事項)

第 16 条 支援事業所は、介護支援専門員の資質向上を図るため、研修の機会を確保し、また、業務体制を整備する。

2. 介護支援専門員その他の従業者は、その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. 介護支援専門員その他の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、雇用契約の内容とする。
4. この規定に定める事項の外、運営に関する重要事項は管理者が定める。

(附 則)

この規程は、平成 15 年 5 月 11 日から施行する。

この規程は、平成 18 年 4 月 1 日 一部変更。

この規程は、平成 18 年 10 月 23 日 一部変更。

この規程は、平成 19 年 4 月 1 日 一部変更。

この規程は、平成 20 年 10 月 1 日 一部変更。

この規程は、平成 21 年 4 月 1 日 一部変更。

この規程は、平成 22 年 4 月 1 日 一部変更。

この規程は、平成 26 年 10 月 1 日 一部変更。

この規程は、平成 27 年 4 月 1 日 一部変更。

この規程は、平成 28 年 4 月 1 日 一部変更。

この規程は、令和 5 年 4 月 1 日 一部変更。

この規程は、令和 5 年 11 月 1 日 一部変更。

この規程は、令和 6 年 4 月 1 日 一部変更。

この規程は、令和 6 年 12 月 1 日 一部変更。

この規程は、令和 7 年 4 月 1 日 一部変更。

この規程は、令和 8 年 4 月 1 日 一部変更。

この規程は、令和 8 年 10 月 1 日 一部変更。