

忍野村社会福祉協議会指定居宅介護支援事業所 運営規程

（事業の目的）

第1条 忍野村社会福祉協議会が開設する、山梨県指定居宅介護支援事業所（以下「事業所」という）が行う指定居宅介護支援事業（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（以下「利用者」という）に対し、適正な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 介護支援専門員は、利用者の心理状況や、おかれている環境などを踏まえ、公正中立な立場で、可能な限り自宅での自立を支援する介護計画を作成するものとする。

2. 介護支援専門員は、自らが作成した介護計画において、サービスが適正に実施されているか定期的にチェックし、利用者の必要に応じ改正し、的確なサービスの提供に努める。

3. 事業の実施にあたっては、関係市町村、居宅介護支援事業者、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者、医療機関、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めるものとする。

4. 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ものとする。

（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、電話番号は次の通りとする。

- (1) 名 称 忍野村社会福祉協議会指定居宅介護支援事業所
- (2) 所在地 山梨県南都留郡忍野村忍草1445-1
- (3) 電 話 0555(20)5020

（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員の職種、員数、及び職務内容は、次の通りとする。

- (1) 管理者 1名
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、必要に応じ介護支援専門員の指導並びに補佐を行う。
- (2) 介護支援専門員 1名以上
介護支援専門員は、当規定の第2条を遵守し、指定居宅介護支援の提供を行い、利用者の自立を支援する。員数は必要に応じ増員する。
- (3) 事務職員 1名 （必要な事務を行う。事業所内の他業務と兼務する場合がある。）

（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、次の通りとする。

- (1) 営業日 月曜日～金曜日 （但し祭日 年末年始 12月29日～1月3日は休）
ただし、利用者の事情により土曜日、日曜日、祝日も営業することがある。
- (2) 営業時間 午前8時30分～午後5時15分
ただし、利用者の事情により時間外も営業することがある。
- (3) 連絡体制 電話等により24時間連絡が可能な体制とする。

（指定居宅介護支援の提供方法および内容）

第6条 指定居宅介護支援の提供方法および内容は、次の通りとする。

(1) 利用者の相談を受ける場所 事務所内相談室・利用者自宅

(2) サービス担当者会議の場所 事業所内相談室・利用者自宅

1. 居宅要介護者等の指定居宅サービス等の適切な利用が可能となるよう、当該居宅要介護者等の依頼を受けて、心身の状況、おかれている環境、本人および家族の希望等を勘案し、居宅介護サービス計画を作成する。また、当該居宅サービス計画に基づく指定居宅サービス等の提供が確保されるよう、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。当該居宅要介護者等が介護保険施設等への入所を必要とする場合は、介護保険施設への紹介、その他便宜の提供を行う。
2. 前項に規定する居宅サービス計画を作成する際の課題の把握に当たっては、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。
3. 居宅サービス計画の原案の内容について、利用者又はその家族に対して説明し、文書により同意を得るものとする。また、作成した居宅サービス計画を利用者及び居宅サービス提供事業者の担当者に交付するものとする。
4. 介護支援専門員は、居宅サービス計画原案に対し、専門的な見地から意見を求めるため、当該計画原案に位置付けた居宅サービス等の担当者を招集し、サービス担当者会議を次の場合に開催する。
 - ①新規に要介護認定を受けた場合
 - ②要介護認定を受けている利用者が要介護更新認定を受けた場合
 - ③要介護認定を受けている利用者が要介護状態区分変更の認定を受けた場合
5. 居宅サービス計画の実施状況の把握及び解決すべき課題の把握にあたっては、特段の事情の無い限り少なくとも月に1回、利用者宅を訪問し面接を行い、少なくとも1ヶ月に1回、実施状況の把握の結果を記録するものとする。
6. 居宅サービス計画の変更をする場合は、1～5に規定する業務を行うこととします。

(利用料等)

第7条 指定居宅介護支援を提供した場合の利用料は、厚生労働大臣が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。

- ① 実施地域以外の交通費は、実施地域をこえた地点から1キロ毎20円とさせていただきます。

(苦情等の受付)

第8条 利用者からの苦情等の受付については、次の通りとする。

- (1) 介護支援専門員は利用者に対し、提供されるサービスに不満や疑義が生じた時は、苦情を申し立てることができる事と、苦情申し立てによる不利益が生じない事を、周知させることとする。
- (2) 介護支援専門員は苦情の申し立てに対し、すみやかに原因を追求し、助言・指導・関係機関への連絡等、必要な対策を講じることとする。

(通常の営業範囲)

第9条 通常の営業範囲は、忍野村、富士吉田市、山中湖村とする。

(秘密の保持)

第10条

- (1) 従業者は、業務上で知り得た利用者又はその家族の秘密を保持します。

- (2) 事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、従業員でなくなった後においてもこれらの秘密を保持する旨を、従業員としての雇用契約の内容とします。
- (3) 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その家族の同意を、あらかじめ文書により得ておくこととします。

(事故発生時の対応)

第11条

- (1) 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、家族等に連絡を行うとともに、必要な処置を講じることとします。
- (2) 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います。

(苦情処理)

第12条 利用者に対する指定居宅介護支援の提供に対し利用者又は家族から苦情があった場合、迅速かつ適切に対応するため、受付窓口の設置・担当者の配置・事実関係の調査の実施・改善措置・利用者又は家族に対する説明・記録の整備、その他の必要な措置を講ずるものとする。

(虐待の防止のための措置)

第13条 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、虐待防止のための指針を整備するとともに、必要な体制の整備を行い、従業員に対し、研修を実施する等の措置を講ずるよう努めるものとする。

(感染症の予防、まん延防止)

第14条 事業所は、事業運営において感染の予防及びまん延防止の為に次の措置を講じます。

- (1) 指針を策定する。
- (2) 職員に対し、定期的に研修又は訓練等を行う。
- (3) 事業所は、事業運営において感染症が発生した場合には、医療機関、行政機関、他サービスと連携し、事態の拡大防止及び、早期終息に向けて対応します。

(ハラスメント防止)

第15条 当事業所は、ハラスメントの発生又はその防止の為に、次の措置を講ずると共に、ハラスメントを受けたと思われる職員又は関係者を発見した場合は、速やかに調査を行い、事実関係を明らかにします。

- (1) ハラスメント防止に関する指針を策定する。
- (2) 職員を対象としたハラスメント防止に関する定期的な研修を実施する。
- 2. 調査の結果、ハラスメントが行われたと認められた場合には、関係機関と連携性して厳正に対処を行います。
- 3. 下記の代表的なハラスメント例を基に、時代の変遷により変化する価値観の中で、利用者及び代理人、関係者はこれに類するハラスメント行為を行わないものとする。

ハラスメント例	概要
セクシャルハラスメント	性的なものを連想させる言動によって、相手方に不快感を与えるもの。
マタニティハラスメント	妊娠、出産、育児等を理由に、相手方に不快感を与える言動を行ったり、不利益を与えたりするもの。
パワーハラスメント	職務上の地位や、社会的権限を利用して、相手方に不快感や不利益を与えるもの。

カスタマーハラスメント	顧客や取引先など（以下「顧客等」）からの理不尽なクレームや、不当な要求、暴力的な言動や、侮辱的な発言等により相手方に不快感や不利益を与えたり、周囲に対して迷惑な行為をしたりするもの。
-------------	---

（事業継続計画）

第 16 条 事業所は、感染症や自然災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施する為、又、非常時における業務の体勢の対応等業務継続計画を策定します。

（その他の留意事項）

第17条 その他の留意事項は、次の通りとする。

- （1）上記規程を守りサービスの向上を図るため、介護支援専門員の採用時にはオリエンテーションを実施し、その後は定期的に社内研修やミーティングを実施する。
- （2）この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項は、忍野村社会福祉協議会と事業の管理者が必要に応じて協議に基づいて定める。

附則 この運営規程は平成19年4月1日より施行する。
この運営規程は平成20年4月1日より施行する。
この運営規程は平成23年4月1日より施行する。
この運営規程は平成24年4月16日より施行する。
この運営規程は平成26年12月1日より施行する。
この運営規定は令和6年4月1日より施行する。