ケアプランセンターさくら日立　運営規程

第１章　事業の目的及び運営の方針

(目　的)

第１条　この規定は医療法人　秀仁会　ケアプランセンターさくら日立（以下事業所という）の運営の管理に必要な事項を定め、介護保険法の基準原理に基づき、要介護状態等となった場合においても、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出来るよう支援することを目的とする。

(運営方針)

第２条　事業所は、前条の目的を達成するため次のことを方針として運営されるものとする。

１．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、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業所から、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行う。

２．指定居宅介護支援及び指定介護予防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が特定の種類又は特定の事業者に不当に偏らないよう公正中立に行う。

３．事業の運営に当たっては、市町村、地域包括支援センター、他の事業所、医療機関、介護施設との連携に努める。

第２章　職員の職種、員数及び職務内容

(職員の職種、員数)

第３条　事業所に次の職員をおく。

１．管理者　　１名

２．介護支援専門員　　５名　　（管理者兼務１名）

(職務内容)

第４条　職員の職務内容は、次の通りにする。

１．管理者は主任介護支援専門員とする。

２．管理者は当該事業所の介護支援専門員を管理、指定居宅介護支援の利用の申込みに係る調整、事業の実施状況の把握、その他の管理を一元に行わなければならない。

３．管理者は当該事業所の介護支援専門員その他の従業員に規程を遵守させる為必要な指揮命令を行うものとする。

４．介護支援専門員は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、当該地域における指定居宅サービス等が提供される体制を勘案して、提供されるサービスの目標及びその達成時期、サービスを提供する上での留意点を盛り込んだ居宅サービス計画の作成に関する業務を担当する。

第３章　営業日及び営業時間

(営業日及び営業時間)

第５条　営業日は月曜日～金曜日（土日祝祭日及び 12/30～1/3 は休業）
営業時間　午前９時より午後６時まで

第４章　指定居宅介護支援の提供方法、内容及び利用料その他の費用の額

(提供方法)

第６条　要介護状態の軽減若しくは悪化の防止又は要介護状態となることの予防に資するよう行われると共に、医療サービスとの連携に十分配慮して行われなければならない。

(内　容)

第７条　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、当該地域における指定居宅サービス等が提供される体制を勘案して、提供される

サービスの目標及びその達成時期、サービスを提供する上での留意点などを盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成する。

第８条　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の把握を行い必要に応じて居宅サービス事業者等との連絡を調整その他便宜の提供を行うものとする。

第９条　利用者がその居宅において日常生活を営むことが困難となったと認めた場合又は利用者が介護保健施設への入院又は入所を希望する場合は、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行うものとする。

第１０条介護保健施設から退院又は退所しようとする要介護者等から依頼があった場には居宅における生活へ円滑に移行できるよう、予め、居宅サービス計画の作成等の援助を行うものとする。

第１１条利用者が提示する被保険者証に法第３７条第２項に規定する認定審査会意見又は法第３７条第１項の規定による指定に係る居宅サービスの種類についての記載がある場合は、利用者にその趣旨を説明し、理解を得た上で、その内容に沿って居宅サービス計画を作成する。

第１２条居宅サービス計画の作成又は変更に当たっては、利用者の自立した日常生活の支援を効果的に行うため、原則として特定の時期に偏ることなく、計画的に指定居宅サービスなどの利用が行われるようにする。

第１３条居宅サービス計画の作成に又は変更に当たっては、利用者の日常生活全般を支援する観点から、介護給付対象サービス以外の保健医療サービス又は福祉サービス、当該地域の住民による自発的な活動によるサービス等の利用を含めて居宅サービス計画上に位置付けるよう努める。

第１４条　親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は、理解しやすいよう説明を行う。

第１５条　利用者の相談を受ける場所は老人保健施設さくら日立相談室等とする。

第１６条　使用する課題分析票の種類はTAI方式とする。

第１７条　サービス担当者会議の開催場所は老人保健施設さくら日立会議室等とする。

第１８条　介護支援専門員の居宅訪問頻度は最低月１回訪問することとする。

第１９条　ケアマネジメントの公正中立の確保を図る為に、前6ヶ月間に作成した居宅サービス計画の総数のうち、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合及び同一事業所によって提供されたものの割合等につき、文書の交付及び口頭により説明し、利用者から署名を受けるものとする。

(利用料)

第２０条１.利用料の額は、厚生省の定める告示上の額とし、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しない。

２.次条の通常の実施地域を超えて行う指定居宅介護支援に要した経費は、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、次の額を徴収する。

事業所から、片道1km当たり50円

第５章　通常の実施地域

第２１条　通常の実施地域は日立市東滑川町を除く本庁地区、多賀地区とする。

(滑川本町、滑川町、宮田町、高鈴町、東町、助川町、鹿島町、弁天町、会瀬町
城南町、西成沢町、中成沢町、東成沢町、桜川町、諏訪町、鮎川町、国分町、
多賀町、東多賀町、大久保町、千石町、河原子町、金沢町、東金沢町、大沼町
東大沼町、森山町、水木町)

第６章　その他運営に関する重要事項

（設備及び備品等）

第２２条　指定居宅介護支援事業者は、事業を行うために必要な広さの区画を有するとともに、指定居宅介護支援の提供に必要な設備備品等を備える。

（掲　示）

第２３条 指定居宅介護支援事業所の見やすい場所に、運営規定の概要、介護支援専門員の勤務体制その他利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を掲示する。

（秘密保持）

第２４条１．正当な理由がなく、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。退職後も同様とする。

２　業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう、必要な措置を講ずる。

３　サービス担当者会議等で利用者の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当該家族の同意を、予め文書により得ておく。

（苦情処理・ハラスメント処理）

第２５条　１．自ら提供した指定居宅支援又は自らが居宅サービス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為に必要な措置を講ずるものとする。

２．自ら提供した指定居宅介護支援に関し、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市町村の職員からの質問若しくは紹介に応じ、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また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わなければならない。

３．自らが居宅サービスに位置付けた法第 41 条第 1 項に規定する指定居宅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し立てに関して、利用者に対し必要な援助を行わなければならない。

４．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法第 176 条第 1 項第 2 号の調査に協力するとともに、自ら提供した居宅介護支援に関して国民健康保険団体連合会からの同号の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わなければならない。

（事故発生時の対応）

第２６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は速やかに市町村、利用者の家族などに連絡を行うとともに、必要な措置を講ずる。

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わなければならない。

（記録の整備）

第２７条　居宅サービス計画、サービス担当者会議等の記録その他の指定居宅介護支援の提供に関する記録を整備しておくとともに、その完結の日から 5 年間保存する。

（虐待防止・身体拘束等に関する事項）

第２８条　事業所は、利用所の人権の擁護・虐待防止・身体拘束等の為、次の措置を講ずるものとする。

１．虐待防止・身体拘束等の為の従業者に対する研修の実施

２．虐待防止の為の指針と、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・身体拘束等の為に必要な措置

①　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物）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。

②　事業所は、サービス提供中に、身体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その他必要な事項を記録する事とする。

③ 事業所は、虐待防止・身体拘束等の適正化の為の対策を検討する委員会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事とする。

４．上記措置を適切に実施する為の担当者を置く事とする。

(計画的な研修に関する事項)

第２９条　居宅介護支援事業所は、介護支援専門員の資質の向上を図る為、虐待防止、身体拘束、権利擁護、ハラスメント、認知症ケア、感染症、介護予防等の事項に関して、業務体制を整備する。また、研修受講後は記録を作成し、研修機関等が実施する研修を受講した場合は復命を行うものとする。

1. 採用時研修　採用後１ヶ月以内
2. 虐待防止・身体拘束・権利擁護に関する研修　年１回以上
3. 認知症ケアに関する研修　年１回以上
4. 介護予防に関する研修　年１回以上
5. 感染症に関する研修　年１回以上
6. ハラスメントに関する研修　年１回以上

(業務継続計画)

第３０条　業務継続計画（BCP）の策定にあたって、感染症や災害が発生した場合でも、利用者が継続して指定居宅介護支援の提供を受けられるよう、業務継続計画を策定するとともに、その計画に従い、必要な研修及び訓練を実施するものとする。

(衛生管理)

第３１条　感染症の予防及び、まん延防止に努め、感染防止に関する会議等においてその対策を協議し、対応指針等を作成し掲示を行う。また、研修会や訓練を実施し感染対策の資質向上に努める。

(職場におけるハラスメントの防止)

第３２条　パワーハラスメント指針を整備し、事業所内におけるハラスメント対策の推進を行なう事とする。

(カスタマーハラスメント対応)

第３３条　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、職員の就業環境を害する恐れのある行為について、職員の安全及び尊厳を確保し、適切な介護サービスを継続的に提供するため、組織として必要な対応をする。

１．カスタマーハラスメントには以下に掲げる行為等を含むものとする。

（１）　暴言、威圧的な言動、人格を否定する発言

（２）　業務の範囲を超える過度な又は不当な要求

（３）　合理性を各長時間の高速や執拗な要望・クレーム

（４）　その他、職員の就業規則を著しく害する行為

２．事業所は、カスタマーハラスメントが発生した場合、速やかに事実確認を行い、状況に応じて適切な対応を講ずるものとする。

３．カスタマーハラスメントを確認し、サービスの継続が困難と判断される場合、サービス提供を中止又は契約を解除する等の措置を講ずる場合があるとする。

附　則

この規程は令和８年１０月１日から施行する。

附　　則

平成19年11月１日

一部改正　（第２条・第３条・第４条・第15条・第16条・第17条・第24条）

平成２３年５月１日　　一部改正　（第３条）

平成２７年４月１日　　一部改正　（第２７条）

平成２７年８月１日　　一部改正　（第３条）

平成２８年３月１日　　一部改正　（第２０条）

平成２８年１２月１日　一部改正　（第３条）（第２０条）

平成２９年４月１日　　一部改正　（第３条）

平成３０年４月１日　　一部改正　（第２条）（第４条）

令和５年１０月１日　　一部改正　（２５条）

項目追加　（１９条）（２８条）（２９条）（３０条）（３１条）

令和６年４月１日　　一部改正　（２８条）（２９条）

追加項目　（３２条）

令和８年１０月１日　　追加項目　（３３条）