恵望園指定居宅介護支援事業所運営規程

（事業の目的）

第１条　　社会福祉法人恵望会が開設する恵望園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介護事業（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、要介護状態又は要支援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　事業所の介護支援専門員は、要介護状態等になった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生活を営むことができるように配慮したものにする。

２　事業所は利用者の心身の状況、その置かれている環境に応じて、利用者の選択に基づき、適切な保険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果的に提供されるよう配慮して行う。

３　事業所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居宅サービス等が特定の種類または特定の居宅サービス事業者に不当に偏ることのないよう、公正中立に行う

４　事業の実施に当たっては、関係市町村、地域包括支援センター、指定居宅サービス事業所、他の指定居宅介護支援事業所、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。

（事業所の名称及び所在地）

第３条　事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

（１）名　称　　恵望園居宅介護支援事業所

（２）所在地　　恵庭市柏木町４２９番地６

（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。

（１）管理者　主任介護支援専門員　１名（介護支援専門員兼務）

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者の申し込みに係る調整、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。

（２）介護支援専門員　１名以上（うち１名管理者と兼務）

介護支援専門員は、要介護者等からの相談に応じ、及び要介護者等がその心身の状況や置かれている環境等に応じて、本人やその家族の意向等を基に、居宅サービス又は施設サービスを適切に利用できるよう、サービスの種類内容等の計画を作成するとともに、サービスの提供が確保されるよう指定居宅サービス事業者、介護保険施設等との連絡調整を行う。

（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。

（１）営業日　　月曜日から金曜日までとする。

ただし、祝日、１２月３０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３０分までとする。

（３）上記の営業日、営業時間のほか、併設の特別養護老人ホームで年中無休２４時間常時連絡が可能な体制とする。

（指定居宅介護支援の提供方法及び内容）

第６条　指定居宅介護の提供方法及び内容は、次のとおりとする。

（１）相談体制

事業所内の相談室及び利用者宅、その他必要と認められる場所にて適切に対応する。

（２）課題分析の実施

①　課題分析の実施にあたっては、利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族等に面接して行うものとする。

②　課題分析の実施にあたっては、利用者の生活全般についての状態を十分把握し、利用者が自立した生活を営むことができるよう支援するうえで、解決すべき課題を把握するものとする。

③　使用する課題分析の方法については「包括的自立支援プログラム」方式とする。

（３）居宅サービス計画原案の作成

利用者及びその家族等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、提供されるサービスの目標及びその達成時期、サービスを利用するうえでの留意点を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成する。

また、居宅サービス計画の作成にあたって、利用者から介護支援専門員に対して複数の指定居宅サービス事業所等の紹介を求めることや、位置付けた指定居宅サービス事業所等の選定理由の説明を求めることが可能であること、前６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、通所事業、福祉用具貸与及

び地域密着型通所介護（以下、この号において「訪問介護等」という。）がそれぞれ位置付けられた居宅サービス計画の数が占める割合並びに事業所において作成された居宅サービス計画に位置付けられた訪問介護等ごとの回数のうち、同一の指定居宅サービス事業者又は指定地域密着型サービス事業者によって提供されたものの占める割合等につき説明を行い、理解を得るよう努めるものとする。

（４）サービス担当者会議等の実施

居宅サービス計画原案に位置付けた指定居宅サービス等の担当者を招集した、サービス担当者会議の開催、担当者に対する照会等により、居宅サービス計画原案の内容について、担当者からの専門的な見地からの意見を求めるものとする。

（５）居宅サービス計画の確定

介護支援専門員は、居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス等について、保険給付の対象となるか否かを区分したうえで、その種類、内容、利用料等について利用者又はその家族等に対して説明し、文書により利用者の同意を得るものとする。

（６）居宅介護支援事業所とサービス事業所の連携

介護支援専門員は、居宅サービスに位置付けた指定居宅サービス事業所等に対して、個別サービス計画の提出を求めるものとする。

（７）サービス実施状況の継続的な把握及び評価

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等、指定居宅サービス事業者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や利用者についての解決すべき課題についての把握を行い、必要に応じて居宅サービス計画の変更、指定居宅サービス事業者等との連絡調整を行うものとする。また、少なくとも一月に一回は利用者の居宅で面接を行い、かつ、少なくとも一月に一回はモニタリングの結果を記録する。

（８）介護保険施設への紹介その他の便宜の提供

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る場合又は利用者が介護保険施設への入院又は入所を希望する場合には、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。

（指定居宅介護支援の利用料等）

第７条　指定居宅介護支援を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、法定代理受領サービスであるときは、利用者からは利用料を徴収しないものとする。

２　次条の通常の事業の実施地域を越えて行う指定居宅介護支援に要した交通費は、その実費を徴収する。なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴

収する。

① 事業所から片道おおむね１０km 未満　　無料

② 事業所から片道おおむね１０km 以上　　１，０００円

3　前項の費用の支払いをうける場合には、利用者又はその家族等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８条　通常の事業の実施地域は、恵庭市の区域とする。

（事故発生時の対応）

第９条　事業所は、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、速やかに市町村、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　前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録を行うものとする。

3　利用者に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ものとする。

（苦情処理）

第 10 条 事業所は、指定居宅介護支援の提供に係る利用者及び家族等からの苦情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　事業所は、提供した指定居宅介護支援に関し、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従業者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、市町村からの指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。

3　事業所は、提供した指定居宅介護支援に係る利用者からの苦情に関して国民健康保険連合団体連合会が行う調査に協力するとともに国民健康保険団体連合会から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うものとする。

（個人情報の保護）

第 11 条 事業所は利用者又は家族等の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し適切な取扱いに努めるものとする。

2 事業者が得た利用者又は家族等の個人情報については、事業所での介護サービ

スの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については利用者又は家族等の同意を、あらかじめ書面により得るものとする。

（虐待防止に関する事項）

第 12 条　事業所は、利用者の人権の擁護、虐待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ことができるものとする。）を年１回以上開催するとともに、その結果について職員に周知徹底を図る

（２）虐待防止のための指針の整備

（３）虐待を防止するための研修を年１回以上実施

（４）前３号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置

２　事業所は、サービス提供中に、当該事業所職員又は養護者（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。

（身体的拘束等の禁止）

第 13 条　事業所は、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。

（ハラスメント）

第 14 条　事業所はハラスメントの発生又はその再発生を防止するため、以下の措置を講じる。

（１）ハラスメントの内容、方針等の明確化と周知・啓発を図る。

（２）ハラスメント防止のための委員会を設置し、定期的に開催するとともに、その結果について職員に周知徹底を図る。

（３）相談窓口（苦情窓口）を設置する。

（カスタマーハラスメントへの対応）

第 15 条　事業所は、利用者又は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、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。

（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又は不当な要求

（３） 合理性を欠く長時間の拘束や、執拗な要望・クレーム

（４） その他、職員の就業環境を著しく害する行為

3　事業所は、職員が安心して相談できる相談体制を整備し、職員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　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、または著しく悪質であると認められる場合には、サービス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ことがある。

（その他運営に関する重要事項）

第 16 条　事業所は、介護支援専門員の資質の向上を図るための研修の機会を設けるものとし、また、業務体制を整備する。

2　　職員は、業務上知り得た利用者又はその家族等の秘密を保持する。

3　　職員であった者に、業務上知り得た利用者又はその家族等の秘密を保持させるため、職員でなくなった後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を、職員との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、社会福祉法人恵望会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。

附　則

この規程は、平成１２年４月１日から施行する。
この規程の一部改正について、平成１４年４月１日から施行する。
この規程の一部改正について、平成１７年１０月１日から施行する。
この規定の一部改正について、平成１９年４月１日から施行する。
この規程の一部改正について、平成１９年８月１日から施行する。
この規程の一部改正について、平成２０年４月１日から施行する。
この規程の一部改正について、平成２１年４月１日から施行する。
この規程の一部改正について、平成２３年４月１日から施行する。
この規程の一部改正について、平成２４年４月１日から施行する。
この規定の一部改正について、平成２４年１２月２７日から施行する。
この規定の一部改正について、平成２５年４月１日から施行する。
この規程の一部改正について、平成２６年２月２４日から施行する。
この規程の一部改正について、平成２６年４月１日から施行する。
この規程の一部改正について、平成２７年４月１日から施行する。
この規程の一部改正について、平成２８年４月１日から施行する。
この規程の一部改正について、平成２９年４月１日から施行する。
この規程の一部改正について、平成３０年４月１日から施行する。
この規程の一部改正について、平成３１年４月１日から施行する。
この規程の一部改正について、令和２年４月１日から施行する。
この規程の一部改正について、令和３年４月１日から施行する。
この規程の一部改正について、令和６年２月１日から施行する。
この規程の一部改正について、令和６年４月１日から施行する。
この規程の一部改正について、令和８年10月１日から施行する。