利府町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　社会福祉法人利府町社会福祉協議会が設置する利府町社会福祉協議会指定居宅介護支援事業所（以下「事業所」という。）において実施する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必要な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、要介護の状態にある高齢者に対し、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　事業所の介護支援専門員は、利用者が要介護状態となった場合においても、その者が可能な限りその居宅において有する能力に応じ、自立した日常生活を営むことができるように事業を行う。

２　事業所の介護支援専門員は、利用者の心身の状況、その置かれた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者から、総合的かつ効率的に提供されるように配慮して実施する。

３　事業所の介護支援専門員は、その実施に当り、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、利用者に提供される指定居宅サービス事業者等に不当に偏ることのないよう公正中立に事業を行う。

４　事業所は、事業の運営に当たり、利府町、地域包括支援センター、他の居宅介護支援事業者、介護保険施設、指定特定相談支援事業者等との連携に努めるものとする。

（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は次のとおりとする。

（１）　名称　　利府町社会福祉協議会指定居宅介護支援事業所

（２）　所在地　利府町青葉台１丁目 32 番地

（職員の種類、員数及び職務内容）

第４条　事業所に勤務する職員の種類、員数及び職務内容は次のとおりとする。

（１）　管理者　　１名

管理者は、事業所の従事者の管理及び業務の管理を一元的に行う

（２）　介護支援専門員　３名以上

介護支援専門員は、第２条運営の方針に基づき、指定居宅介護支援業務を行う。

（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、祝日及び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１５分までとする。

（３）　上記の営業日、営業時間のほか、電話等により、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　事業者は、指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準（平成１１年厚生省令第３８号）に基づいて、指定居宅介護支援業務を行うものとする。

２　事業所の介護支援専門員は、居宅要介護者等が指定居宅サービス等の適切な利用することができるよう、当該要介護者等の依頼を受けて、その心身の状況、その置かれている環境、当該要介護者等及び家族の希望等を勘案し、居宅サービス計画を作成するとともに、その計画に基づく居宅サービスの提供が確保されるように、指定居宅サービス事業者との連絡調整その他の便宜の提供を行い及び当該要介護者が介護保険施設への入所を要する場合にあっては、介護保険施設への紹介その他の支援を行うものとする。

３　前提の居宅サービス計画作成に当たっては、利用者の居宅等で利用者の相談等を受けたうえで、ケアプラン策定の課題検討用紙（全社協方式）により課題分析を行い原案作成するものとする。また、利用者の居宅等においてサービス担当者会議を開催して内容の検討を行う他、居宅サービス計画作成後は、居宅サービス計画を交付するとともに、１ヶ月に１回利用者の居宅及び入院・入所先を訪問して、利用者の状況や居宅サービス計画の実施状況を把握・検証し、その結果を記録するものとする。

（利用料その他の費用の額）

第７条　指定居宅介護支援を提供し、居宅サービス計画を作成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、その他実費相当額を徴収するものとする。

（通常の事業の実施地域）

第８条　通常の事業の実施地域は、利府町の区域とする。

（事故発生時の対応）

第９条　事業者の介護支援専門員は、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は、速やかに利用者の家族等に連絡を行うとともに、管理者に報告し、必要な措置を講ずるものとする。

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は、損害賠償を速やかに行うものとする。

（苦情処理）
第１０条　指定居宅介護支援の提供に係る利用者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じるものとする。
２　事業所は、提供した指定居宅介護に関し、介護保険法第２３条の規定により、利府町が行う文書、その他の物件の提出若しくは提示の求め又は利府町の職員からの質問もしくは照会に応じ、及び利府町が行う調査に協力するとともに、利府町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。
３　事業所は、提供した指定居宅介護にかか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、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。

（カスタマーハラスメントへの対応）
第１１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、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うことがある。

（個人情報の保護）
第１２条　事業所は、利用者及びその家族の個人情報について「利府町社会福祉協議会個人情報保護規程」、「個人情報の保護に関する法律」、「個人上の保護に関する法律につ

いてのガイドライン」及び「医療・介護関係事業所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、適切な取り扱いに努めるものとする。

２　事業所が得た利用者及びその家族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必要に応じて利用者又はその家族の了承を得るものとする。

（虐待防止に関する事項）

第１３条　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　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に、速やかにこれを利府町に通報するものとする。

（その他運営に関する留意事項）

第１４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次のとおり設けるものとする。

（１）採用時研修　　採用後１ヶ月以内

（２）継続研修　　年２回以上

２　介護支援専門員は業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を保持する義務を負う。

３　介護支援専門員であった者は、介護支援専門員でなくなった後においても、引き続き前項に規定する義務を負う。

４　事業所は、指定居宅介護支援の提供に関する諸記録を整備し、契約が終了した起算日から５年間保存するものとする。

５　この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、社会福祉法人利府町社会福祉協議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

この規定は、平成１２年４月１日から施行する。

平成１４年４月１日　　改正

平成１６年４月１日　　改正

平成１６年１２月１日　改正

平成１８年４月１日　　改正

平成２０年４月１日　　改正
令和　２年４月１日　　改正
令和　２年７月１日　　改正
令和　６年１０月１日　　改正
令和　８年１０月１日　　改正