

居宅介護支援 運営規程

（事業の目的）

第1条 株式会社 Plus-one（以下「事業者」という。）が運営する ケアプランセンター オリーブ（以下「事業所」という。）が行う指定居宅介護支援の事業（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、要介護状態の高齢者（以下「利用者」という。）に対し、利用者の心身の特性を踏まえ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、適正な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 事業の実施に当たっては、利用者の心身の状況やその環境に応じて、利用者の意向を尊重し、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配慮して行う。

2 事業の実施に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重し、特定の種類又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。

3 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、他の指定居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携に努める。

4 事業所を他の事業から独立して位置付け、人事・会計・物品等の管理を行う。

5 前項のほか、「静岡県指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営の基準に関する条例」に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

（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、次の各号に定めるとおりとする。

（1）名 称 ケアプランセンター オリーブ

（2）所在地 静岡県清水区楠510-1 マノワール A 102 号

（職員の職種、員数及び職務内容）

第4条 事業所に所属する職員の職種、員数及び職務内容は、次の各号に定めるとおりとする。

（1）管理者 1人

管理者は、事業所の従業員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 1人以上

介護支援専門員は、指定居宅介護支援の提供にあたる。

（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、次の各号に定めるとおりとする。

（1）営業日は、月曜日から金曜日までとし、国民の祝日（振り替え休日を含む）、年

- 末年始（12月29日から1月3日）及びお盆（8月13日から8月15日）を除く。
- （2）営業時間は、午前9時00分から午後5時00分までとする。
- （3）利用者の希望に応じて、時間外及び休日であっても携帯電話等で24時間対応可能な体制とする。

（居宅介護支援の内容）

第6条 提供する居宅介護支援の内容は、居宅サービス計画を作成することとし、指定居宅介護支援の提供に当たっては次の各号に留意するものとする。

- （1）居宅サービス計画の作成後、利用者及び利用者の家族と継続的に連絡を取り、利用者の実情や居宅サービス計画の実施状況等の把握を行うものとする。
- （2）利用者の解決すべき課題の変化が認められた場合等、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その他の便宜の提供を行うものとする。
- （3）利用者の意思を踏まえて、要介護認定の更新申請等に必要な援助を行うものとする。

（指定居宅介護支援の提供方法）

第7条 指定居宅介護支援の提供方法は、次の各号に定めるとおりとする。

- （1）居宅サービス計画の作成は、事業所に所属する介護支援専門員が行う。
- （2）指定居宅介護支援の提供に当たっては、懇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、理解しやすいように説明を行う。
- （3）利用者又は家族の相談を受ける場所は、事業所の相談室又は利用者の居宅等で行う。
- （4）使用する課題分析方式は居宅介護サービス計画ガイドライン方式とし、解決すべき課題に対応するための居宅サービス計画の原案を作成する。
- （5）居宅サービス計画の原案は、サービス担当者会議を開催して担当者から専門的見地からの意見を求めることとし、その開催場所は原則として事業所の会議室で行う。ただし、必要に応じて居宅サービス事業所の事務室等を用いる。
- （6）前号により作成された居宅サービス計画について、利用者及び家族に対して説明し、文書により利用者の同意を得る。また、作成した居宅サービス計画は利用者及び担当者に交付する。
- （7）モニタリングに当たっては、少なくとも1月に1回利用者の居宅を訪問し、利用者に面接を行い、その結果を記録する。
- （8）居宅サービス計画を変更した場合、利用者が要介護更新認定又は要介護状態の変更の認定を受けた場合は、サービス担当者会議を開催する。

（利用料その他の費用の額）

第8条 指定居宅介護支援を提供した場合の利用料は、「指定居宅介護支援に要する費用の額の算定に関する基準（平成12年2月10日厚告第20号）」に定める額とし、事業所において法定代理受領サービスを提供する場合には、利用者の自己負担はないものとする。

（通常の事業の実施地域）

第9条 通常の事業の実施地域は、静岡市（但し、静岡市葵区井川、葵区梅ヶ島を除く）

（事故発生時の対応）

第10条 事業者は、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市や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 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う。

（苦情処理等）

第11条 事業者は、自ら提供した指定居宅介護支援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おいて、利用者及びその家族からの苦情があった場合は、迅速かつ適切に対応するものとする。

2 前項の苦情を受けた場合には、当該苦情の内容等を記録するものとする。

3 事業者は、介護保険法の規定により市や国民健康保険団体連合会（以下「市等」という。）が行う調査に協力するとともに、市等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適切な改善を行うものとする。

4 事業者は、市等から改善報告の求めがあった場合は、改善内容を報告する。

5 事業者は、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うものとする。

（カスタマーハラスメントへの対応）

第12条 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 事業者は、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 事業者は、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。

（秘密保持）

第13条 職員は、正当な理由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。この秘密保持義務は、利用者との契約終了後も同様とする。

2 前項に定める秘密保持義務は、職員の離職後もその効力を有する旨を雇用契約書等に明記する。

3 事業者は、サービス担当者会議等で利用者及びその家族の個人情報等の秘密事項を使用する場合は、あらかじめ文書により、同意を得るものとする。

4 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当該家族の同意を、あらかじめ文書により得ることとする。

（記録の整備）

第14条 事業者は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供に関する次の各号に定める記録を整備し、その完結の日から5年間保存するものとする。

（1）指定居宅サービス事業者等との連絡調整に関する記録

（2）居宅サービス計画

（3）アセスメントの結果記録

（4）サービス担当者会議等の記録

（5）モニタリングの結果記録

（6）利用者に関する市町村への通知に係る記録

（7）苦情の内容等に関する記録

（8）事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録

2 事業者は、職員、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備し、その終了した日から5年間保存するものとする。

（虐待防止に関する事項）

第15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は、速やかに、これを市町村に通報するものとする。

（その他運営に関する重要事項）

第16条 居宅介護支援事業所は、介護支援専門員等の資質の向上を図るため、虐待防止、権利擁護、認知症ケア、介護予防等の事項に関して、研修機関が実施する研修や当該事業所内の研修への参加の機会を計画的に確保し、業務態勢を整備する。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月以内

- (2) 虐待防止に関する研修年 1 回
- (3) 権利擁護に関する研修年 1 回
- (4) 認知症ケアに関する研修年 1 回
- (5) 介護予防に関する研修年 1 回

附 則

この規程は、令和 6 年 4 月 1 日から施行する。
この規定は、令和 8 年 6 月 1 日から施行する。