ケアプランセンター湖西白萩運営規程

（事業の目的）

第１条　社会福祉法人慈悲庵が開設するケアプランセンター湖西白萩（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その他の従事者（以下「介護支援専門員等」という）が、要介護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　１　事業所は、市町村から委託を受けて、要介護認定に係る訪問調査を実施するものとする。

２　事業所は、要介護者が保健・医療・福祉サービスを適正に利用できるよう、要介護者の依頼を受けて居宅サービス計画を作成するとともに、その計画に基づいてサービス提供が確保されるよう、事業所との連絡調整、介護保険施設の紹介、その他の便宜の提供を行うものとする。

（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、次の通りとする。

一　名称　　ケアプランセンター湖西白萩

二　所在地　湖西市太田４５０番地１号

（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、員数及び業務内容は次の通りとする。

一　管理者　　１名

事業所には介護保険法施行規則（平成十一年厚生省令第三十六号）十条の六十六第一号イ（３）に規定する主任介護支援専門員である管理者を置く。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とともに、自らも指定居宅介護支援の提供にあたるものとする。

二　介護支援専門員　　２名以上

介護支援専門員は、居宅サービス計画を作成するとともに、事業者との連絡調整・介護保険施設の紹介等を行う。

三　主任介護支援専門員　　１名以上

主任介護支援専門員は、支援困難ケース等を中心とした質の高いケアマネジメントを自ら提供するとともに、事業所としても質の高いケアマネジメントが実施できる体制を整備する。

四　事務職員（常勤兼務職員）　　１名

事務職員は、必要な事務を行う。

（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、次の通りとする。

一　営業日　　月曜日から金曜日（12月29日から1月3日を除く）

二　営業時間　　午前8時30分から午後5時30分までとする。

三　夜間・休日の場合は、代表電話を当番職員が持つ携帯電話に転送することにより、24時間常時連絡・相談が可能な体制とする。

居宅介護支援の提供方法及び内容）

第6条　居宅介護支援の提供方法及び内容は次の通りとする。

一　市町村から委託を受けて行う訪問調査

二　居宅サービス計画の作成

三　サービス事業者との連絡調整、介護保険施設の紹介

四　介護支援専門員は、通常事業所内の相談室にて利用者の相談を受ける。

伍　介護支援専門員は、居宅サービス計画作成の前提となる課題分析について、事業所の定める課題分析票を用いて行うものとし、個人的な考えや手法によって行なわれないものとする。

六　介護支援専門員は、訪問面接を行い状況把握をして居宅サービス計画原案を作成する。
また作成にあたり、利用者又はその家族に対し、複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するよう求めることができること等についての説明を行い、理解を得るものとする。

七　介護支援専門員は、居宅サービス計画原案作成時にサービス担当者会議等を開催する。

八　介護支援専門員は、居宅サービス計画作成後も利用者及びその家族、サービス事業者等との連絡を継続的に行い、居宅サービス計画の実施状況を把握し、必要に応じて居宅サービス計画の変更を行う。

（指定居宅介護支援の利用料等）

第7条　1　本事業所が提供する指定居宅介護支援の利用料は、介護報酬の告示上の額とする。

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。

一　通常の実施地域内　無料

二　通常の実施地域外　通常の実施地域を越えた所から、１ｋｍにつき３０円

3　要介護者やその家族の依頼を受け、要介護認定の更新又は区分変更の申請代行を行った場合には1件につき５００円を徴収する。

4　前項の費用の支払を受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書で説明をした上で、支払に同意する旨の文書に署名（記名捺印）を受けるものとする。

（通常の事業の実施地域）

第8条　常の事業の実施範囲は湖西市内・浜松市三ヶ日町内・豊橋市東部地域（多米東・中・西・小鷹野・牛川・岩田・雲谷・中谷）とする。

（事故発生時の対応）

第９条　１　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１０条　１　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。

（苦情の受付窓口）

当事業所受付担当者　　鈴木　潤　　受付時間　午前９時から午後５時
電話　０５３－５７３－２００１

行政受付機関１　湖西市高齢者福祉課　　受付時間　午前９時から午後５時（平日のみ）
電話　０５３－５７６－１１０４

行政受付機関２　浜松市中央区長寿支援課　　受付時間　午前９時から午後５時（平日のみ）
電話　０５３－４５７－２３７４

行政受付機関３静岡県国民健康保険団体連合会　受付時間午前９時から午後５時（平日のみ）
電話　０５４－２５３－５５９０

（個人情報の保護）

第１１条

１　事業所は、利用者又は家族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」を遵守し適切な取り扱いに努めるものとする。

２　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。

（秘密保持）

第１２条　１　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。

（虐待の防止のための措置に関する事項）

第１３条　事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、委員会の設置、指針の整備、研修及び訓練の実施等必要な処置を講じる。

（業務継続計画の策定等）

第１４条

１　事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定居宅介護支援の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。

２　事業所は、従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施するものとする。

３　事業所は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとする。

（感染症予防の取り組み）

第１５条　事業所は、当該指定居宅介護支援事業所において感染症が発症し、又はまん延しないように、委員会の設置、指針の整備、研修及び訓練の実施等必要な措置を講じる。

（身体的拘束の適正化の推進）

第１６条　事業所は、当該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、身体的拘束等が禁止となり、委員会の設置・指針の整備、研修及び訓練の実施等必要な措置を講じ、身体的拘束等を行う場合は記録を義務付ける。

（その他運営についての留意事項）

第１７条

１　　指定居宅介護支援事業所は、介護支援専門員等の質的向上を図るため、研修の機会を次の通り設けるものとし、業務体制を整備する。

一　採用時研修　　採用後１ヶ月以内

二　継続研修　　年２回以上

２　　従業者は業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。

３　　従業者であった者に、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、従業者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、従業者との雇用契約の内容とする。

４　　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慈悲庵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。

（カスタマーハラスメントへの対応）

第１８条

1　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、言動の内容や手段や態様が社会通念上許容される範囲を超える行為を含むものとするが、これらに限られるものではない。

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、利用契約の解除やサービス利用の停止、弁護士や警察等の法的措置を講ずることがある。

附　則

この規程は、平成 12 年 4 月 1 日から施行する。

ただし、準備要介護認定等に係る準備居宅介護サービス計画については、平成 11 年 10 月 1 日から行うものとする。

この規程は、平成 16 年 4 月 16 日から改正施行する。

この規程は、平成 17 年 7 月 1 日から改正施行する。

この規程は、平成 18 年 4 月 1 日から改正施行する。

この規程は、平成 19 年 4 月 1 日から改正施行する。

この規程は、平成 19 年 10 月 31 日から改正施行する。

この規程は、平成 21 年 4 月 1 日から改正施行する。

この規程は、平成 21 年 12 月 1 日から改正施行する。

この規程は、平成 23 年 4 月 1 日から改正施行する。

この規程は、平成 27 年 4 月 1 日から改正施行する。

この規程は、平成 28 年 9 月 1 日より改正施行する。

この規程は、平成 30 年 4 月 1 日より改正施行する。

この規定は、令和 3 年 4 月 1 日より改正施行する。

この規定は、令和 5 年 1 月 1 日より改正施行する。

この規定は、令和 6 年 4 月 1 日より改正施行する。

この規定は、令和 8 年 10 月 1 日より改正施行する。