# 地域包括支援センター板屋運営規程

（事業の目的）

第１条　社会福祉法人慈悲庵が開設する地域包括支援センター板屋（以下「事業所」という）が行う指定介護予防支援事業（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、事業所の従事者（以下「職員等」という）が、要支援状態にある高齢者に対し、適正な指定介護予防支援を提供することを目的とする。

（運営の方針）

第２条　事業所は、要支援者が保健・医療・福祉サービスを適正に利用し、自立した日常生活が営めるよう、要支援者の依頼を受けて介護予防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等、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 地域包括支援センター板屋

二　所在地 浜松市中央区中央三丁目 1-18

（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 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、自らも指定介護予防支援の提供にあたるものとする。

二　主任介護支援専門員　　１名以上

三　社会福祉士　　１名以上

四　保健師等　　１名以上

利用者からの相談に応じ、その心身の状況や環境に応じて、本人やその家族の意向等を基に、介護予防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介護予防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。

（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 午後８時３０分から午後５時３０分までとする。

三　電話により、２４時間常時連絡が可能な体制とする。

（指定介護予防支援の提供方法、内容及び利用料等）

第６条

一　指定介護予防支援の提供方法及び内容は、次のとおりとする。

（１）提供方法「指定介護予防支援等の事業の人員及び運営並びに指定介護予防支援等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準（平成18年厚生労働省令第37号）第29条から第31条の規定」に従って実施。

（２）利用者の相談を受ける場所は第３条に規定するセンター内又は自宅とする。

（３）サービス担当者会議について

①　場所は第３条に規定するセンター内、サービス事業所内、医療又は自宅とする。

②　サービス担当者会議の開催により、利用者の状況等に関する情報を担当者に対する照会等により意見を求めるものとする。ただし、やむを得ない理由がある場合については、担当者に対する照会等により意見を求めるものとする。

（４）担当職員による居宅訪問頻度等

①　提供開始月

②　提供開始月の翌月から起算して３月に１回

③　サービスの評価期間が終了する月

④　利用者の状況に著しい変化があったとき なお、利用者の居宅を訪問しない月においては、可能な限り、サービス事業 所を訪問する等の方法により利用者に面接するよう努めるとともに、当該面 接ができない場合にあっては、電話等により利用者との連絡を実施する。

（５）モニタリングの結果記録　　少なくとも１月に１回

二　指定介護予防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する。

（通常の事業の実施地域）

第７条　通常の事業の実施範囲は中央地区、駅南地区、アクト地区、江東地区とする。

（苦情処理）

第８条　自ら提供した指定介護予防支援又は自らが介護予防サービス計画に位置付けた指定介護予防サービス等に対する利用者及びその家族からの苦情に対して、迅速かつ適切に対応するため、受付窓口の設置、担当者の配置、事実関係の調査の実施、

改善措置、利用者又は家族に対する説明、記録の整備その他必要措置を講ずるものとする。

（事故発生時の対応）

第 9 条

一　利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を行う。

二　サービスの提供に伴って、事業所の責めに帰すべき事由により賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行う。

（苦情の受付窓口）

第 10 条　苦情の受付窓口は以下の通りとする。

担当者　　松井　健

受付時間　午前８時３０分から午後５時３０分

電話　　０５３－４５６－５６００

（虐待防止に関する事項）

第 11 条

一　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。

虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、

（１）その結果に ついて従業者に周知徹底を図る

（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定期的な研修の実施

（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

二　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。

（業務継続計画の策定等）

第 12 条

一　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介護予防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。

二　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。

三　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。

（カスタマーハラスメントへの対応）

第 13 条

一　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。

二　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。

三　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。

四　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。

五　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。

（その他運営についての留意事項）

第 14 条

一　指定介護予防支援事業所は、職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。

（1） 採用時研修 採用後 1 ヶ月以内

（2） 継続研修 年 2 回以上

二　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。

三　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するため、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。

四　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。

附　則

この規程は、平成２４年１０月１日から改正施行する。

この規程は、平成２５年４月１日から改正施行する。

この規定は、平成２６年４月１日から改正施行する。

この規程は、平成２９年４月１日から改正施行する。

この規定は、令和５年８月１日から改正施行する。

この規定は、令和６年１０月１日から改正施行する。

この規定は、令和７年４月１日から改正施行する。

この規定は、令和８年10月１日から改正施行する。