# 湖西市地域包括支援センター湖西白萩　運営規程
## (指定介護予防支援事業)

（事業の目的）

第 1 条　社会福祉法人慈悲庵が開設する湖西市地域包括支援センター湖西白萩（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。

（１）名称　　湖西市地域包括支援センター湖西白萩

（２）所在地　静岡県湖西市太田４５０－１

（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。

（１）管理者　　１名

事業所の職員の管理及び業務の管理を一元的に行う。

（２）主任介護支援専門員　　１名以上

（３）社会福祉士（管理者と兼務）　　１名以上

（４）保健師　　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。

（１）営業日　　月曜日から金曜日（１２月２９日から１月３日を除く）

（２）営業時間　　午前８時３０分から午後５時３０分までとする。

（指定介護予防支援の提供方法、内容及び利用料等）

第6条

１　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　「湖西市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等に関する条例施行規則(平成 27 年規則第 4 号)」第 31 条から第 33 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居宅とする。

（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、医療施設又は居宅とする。

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

②-1 提供開始月の翌月から起算して３月に１回

②-2 必要に応じモニタリング時期を設定し 6 月に 1 回以上

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　適宜

２　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管轄自治会圏域（新所、入出、神座、太田、青平、大知波、利木、横山）とする。

（虐待の防止のための措置に関する事項）

第 8 条　事業者は、ご利用者等の人権の擁護・虐待防止のために、管理者を虐待防止に関する責任者とし、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と共に、行政等との連携を図る。

（業務継続計画の策定等）

第 9 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。

（感染症予防対策）

第 10 条　事業者は、当該地域包括支援センターにおいて感染症が発生し、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 11 条　事業者は、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。

（苦情処理）

第 12 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。

（苦情の受付窓口）

第 13 条　苦情の受付窓口は以下の通りとする。

担当者　　鈴木　優美

受付時間　　午前８時３０分から午後５時３０分

月曜日から金曜日（１２月２９日から１月３日を除く）

電話　　０５３－５７３－２０５０

（カスタマーハラスメントへの対応）

第 14 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。

（事故発生時の対応）

第 15 条

1　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、速やかに湖西市、利用者の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を行う。

2　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。

（その他運営についての留意事項）

第 16 条

1　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、研修の機会を設けるものとし、業務体制を整備する。

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。

附　則

この規程は、平成２０年０４月０１日から施行する。

この規程は、平成２１年０８月０１日から改正施行する。

この規程は、平成２４年０４月０１日から改正施行する。

この規程は、平成２７年０４月０１日から改正施行する。

この規程は、平成３０年０３月０１日から改正施行する。

この規程は、平成３０年０６月０４日から改正施行する。

この規程は、令和０３年０４月０１日から改正施行する。

この規程は、令和０４年０６月０１日から改正施行する。

この規程は、令和０５年１２月０１日から改正施行する。

この規程は、令和０６月０４月０１日から改正施行する。

この規程は、令和０７年０４月０１日から改正施行する。

この規程は、令和０７年０９月０１日から改正施行する。

この規程は、令和０７年１１月０１日から改正施行する。

この規程は、令和０８年１０月０１日から改正施行する。