居宅介護支援事業所　桜川陽だまり館　運営規程

（事業の目的）

第１条　社会福祉法人愛の会が開設する居宅介護支援事業所桜川陽だまり館（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、事業所の従業員等（以下、「従業者」という。）が、要介護状態にある利用者（以下、「利用者」という。）に対し、適正な居宅介護支援（以下、「サービス」という。）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、介護保険法の主旨に沿って、利用者の意思及び人格を尊重し、可能な限りその居宅において、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、居宅介護支援を行う。

２　事業の実施にあたっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

（事業所の名称及び所在地）

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　　居宅介護支援事業所　桜川陽だまり館

（２）所在地　　茨城県水戸市河和田町５８

（職員の職種、員数及び職務内容）

第４条　この事業所における職員の職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。

（１）管理者　１名（常勤・主任介護支援専門員）

事業所の管理、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行う。

（２）介護支援専門員　１名以上

居宅介護支援を提供する。

（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、次のとおりとする。

（１）営業日　　365 日（正月３が日を除く）

（２）営業時間　午前８時３０分から午後５時３０分までとする。

※緊急時、２４時間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　居宅介護支援の内容は次のとおりとする。

（１）要介護認定等の申請に係る援助を行う。
（２）相談等を受ける場所は、事業所の相談室又は利用者の居宅等、利用者の希望する場所とする。
（３）居宅介護サービス計画又は居宅支援サービス計画の作成と実施状況を把握する。
（４）利用者の心身の状況、住環境、家族の状況など居宅介護支援に必要な課題を分析する。（フローチャート方式）
（５）利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止、又は要介護状態になることを予防するための支援を行う。
（６）サービス担当者会議等は、原則として、居宅にて実施する。
（７）指定居宅サービス事業所及び介護保険施設等への紹介、その他の便宜を提供する。

（通常の事業の実施地域）
第７条　通常の事業の実施地域は、水戸市とする。

（利用料及びその他の費用）
第８条　居宅介護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し、当該居宅介護支援が法定代理受領サービスであるときは、介護保険法による介護報酬の告示上の額とする。
２　通常の事業の実施地域を越えて行う事業に要する交通費は、通常の事業実施区域を越えた地点から１km あたり３０円の実費を徴収する。
３　前項の費用の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して、事前に文書で説明した上で、支払いに同意する旨の文書に署名捺印を受けるものとする。

（その他運営に関する重要事項）
第９条　本事業所は、居宅介護支援の質の評価を行い、常にその改善を図ることとし、業務の執務体制についても検証、整備する。
２　本事業所は、職員の質的向上を図るために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３ヶ月以内
（２）継続研修　　年２回
３　職員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。
４　職員であった者に、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、職員でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とする。
５　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は、速やか

に市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずるものとする。

６　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、速やかに損害賠償を行うものとする。

７　利用者は介護支援専門員に対して複数の指定居宅サービス事業所等の紹介を求める事が可能である事を説明する事とする。

８　居宅サービス計画原案に位置付けた指定居宅サービス事業所等の選定理由の説明を求める事が可能である事とする。

９　この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項は社会福祉法人愛の会と当事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

（苦情処理手順及び窓口）

第１０条　事業所は、利用者からの苦情に迅速にかつ適切に対応するため、苦情受付窓口の設置や第三者委員を選任するなど必要な措置を講じる。

２　事業所は、提供するサービスに関して、市町村からの文章の提出・提示の求め、又は市町村職員からの質問・照会に応じ、利用者からの苦情に関する調査に協力する。市町村からの指導又は助言を得た場合は、それに従い、必要な改善を行い報告する。

３　事業所は、サービスに関する利用者からの苦情に関して、茨城県国民健康保険団体連合会の調査に協力するとともに、茨城県国民健康保険団体連合会からの指導又は助言を得た場合は、それに従い、必要な改善を行い報告する。

４　事業所は、利用者からの疑問、苦情について、施設苦情相談窓口（苦情解決責任者　施設長　窓口担当者　管理者、電話 029-257-7011）にて、相談を受ける。

　また、当事業所の設置する第三者委員会での受付も行い、責任をもって調査、改善をする。

（カスタマーハラスメントへの対応）

第 11 条　本事業所は、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. 本事業所は、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. 本事業所は、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。

（虐待の防止のための措置に関する事項）
第 12 条　事業所は、虐待の発生及び再発を防止する為、下記に掲げる措置を講じる。
１　虐待の防止に係る対策を検討する為の委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に十分に周知する。
２　虐待の防止のための指針を整備する。
３　従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的に実施する。
４　前３号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。

前項第１号に規定する委員会は、テレビ電話装置等を活用して行う事ができるものとする。
（当事業所のケアプランの訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護の利用割合の説明）
第 13 条　前 6 月間に当該指定居宅介護支援事業所において作成された居宅サービス計画の総数のうちに訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護（以下「訪問介護等」）がそれぞれ位置付けられた居宅サービス計画の数が占める割合、前 6 か月間に指定居宅介護支援事業所において作成された居宅サービス計画に位置付けられた訪問介護等ごとの回数のうちに同一の指定居宅サービス事業者又は指定地域密着型サービス事業者によって提供されたものが占める割合について説明を行い、理解を得るよう努めます。

（身体的拘束等の適正化の推進）
第14条　事業所は以下を規定する。
１、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、身体的拘束等を行ってはならないこと。
２、身体的拘束等を行う場合には、その様態及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録しなければならないこと。

（一部の福祉用具に係る貸与と販売の選択制の導入）
第15条　福祉用具の適時・適切な利用、利用者の安全を確保する観点から、貸与と販売の選択制の導入に伴い、以下の対応を行う。
選択制の対象福祉用具の提供に当たっては、福祉用具専門相談員又は介護支援専門員が、福祉用具貸与又は特定福祉用具販売のいずれかを利用者が選択できることについて、利用者等に対し、メリット及びデメリットを含め十分説明を行うこととするとともに、利用者の選択に当たって必要な情報を提供すること及び医師や専門職の意見、利用者の身体状況等を踏まえ、提案を行うこととする。

（他のサービス事業所との連携によるモニタリング）
第16条　以下の要件を設けた上で、テレビ電話装置その他の情報通信機器を活用したモニタリングを可能とする。
ア　利用者の同意を得ること
イ　サービス担当者会議等において、次に掲げる事項について主治医、担当者その他の関係者の合意を得ていること。
・利用者の状態が安定していること
・利用者がテレビ電話装置等を介して意思疎通ができること（家族のサポートがある場合も含む）
・テレビ電話装置等を活用したモニタリングでは収集できない情報について、他のサービス事業者との連携により情報を収集すること。
ウ　少なくとも2月に1回は利用者の居宅を訪問すること。

附　則
この規程は、平成１９年１０月２５日から施行する。
平成２１年１０月９日一部変更
令和元年　６月１日一部変更
令和４年　４月１日一部変更
令和６年　４月１日一部変更
令和７年10月１日一部変更
令和８年10月１日一部変更