うるる多摩ケアプランセンター運営規程

（事業の目的及び運営の方針）

第１条　医療法人社団慶晃会が開設するうるる多摩ケアプランセンター（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。）は、高齢者が要介護状態となった場合においても、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に、事業所の介護支援専門員又はその他の従業者（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。

2　運営の方針は、次に掲げるところによるものとする。

(1) 事業の実施に当たり、事業所の介護支援専門員は、要介護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に配慮して行う。

(2) 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。

(3) 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。

(4) 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所、介護保険施設等との連携に努める。

（職員の職種、員数及び職務の内容）

第２条　この事業所に勤務する職員の職種、員数及び職務の内容は、次のとおりとする。

(1) 管理者（主任介護支援専門員）１名（介護支援専門員と兼務）

管理者は、この事業所の従業者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当たるものとする。

(2) 介護支援専門員（常勤１名以上）

介護支援専門員は、指定居宅介護支援の提供に当たる。

（営業日、営業時間等）

第３条　営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

(1) 営業日

月曜日から金曜日とする。ただし、祝日、年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日）及び夏季休暇（8 月 13 日から 8 月 16 日頃）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。

（居宅介護支援の提供方法、内容及び利用料その他の費用の額）
第4条　指定居宅介護支援の提供方法及び内容は次のとおりとし、指定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、法定代理受領サービスであるときは、利用者からは利用料を徴収しないものとする。
(1) 利用者の相談を受ける場所：事業所内及び利用者宅その他必要と認められる場所
(2) 使用する課題分析票の種類：全社協方式（アセスメント）/ 課題整理総括表
(3) サービス担当者会議の開催場所：第 3 条に規定する事業所内及び利用者居宅
(4) 介護支援専門員の居宅訪問頻度：最低月 1 回
(5) モニタリングの結果記録：1 ヶ月に 1 回

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、公共交通機関を利用した場合、実施区域を超えた地点から、その実費（各交通機関の規定料金）を徴収する。なお、自動車を使用した場合の交通費は、通常の事業の実施地域を越えてから、おおむね片道 1km ごとに 30 円を徴収する。

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をした上で、支払いに同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けることとする。

（通常の事業の実施地域）
第 5 条　通常の事業の実施地域は、多摩区、高津区、麻生区、宮前区とする。

（事故発生時の対応）
第 6 条　介護支援専門員等は、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、必要な措置を講じ、管理者に報告しなければならない。

（個人情報の取り扱い）
第 7 条　個人情報の保護に関しては、個人情報を適切に管理することを社会的責任と考え、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、以下の通り適切な取り扱いに努めるものとする。
(1) 従業者は、正当な理由がなく、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。
(2) 事業所は、従業者が退職した後も、正当な理由なく業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことのないよう、必要な措置を講じるものとする。
(3) 事業所は、関係機関、医療機関等に対して、利用者に関する情報を提供する場合には、あらか

じめ文書により利用者の同意を得ることとする。
(4) 事業所は、指定居宅介護支援に関する諸記録を整備し、その完結の日（当該指定居宅介護支援を提供した日をいう。）から最低5年間は保存するものとする。
(5) この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、医療法人社団慶晃会と事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとし、事業所は、個人情報の保護に係る規定を公表する。

（苦情・ハラスメント処理）
第8条　事業所は、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（第4項において「指定居宅介護支援等」という。）に対する利用者又はそのご家族等からの苦情・ハラスメントに迅速かつ適切に対応するために必要な措置を講ずるものとする。

2　事業所は、提供した指定居宅介護支援に関し、介護保険法第 23 条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村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必要な改善を行うものとする。
3　事業所は、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又は指定地域密着型サービスに対する苦情の国民健康保険団体連合会への申立てに関して、利用者に対し必要な援助を行うものとする。
4　事業所は、指定居宅介護支援等に対する利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、自ら提供した指定居宅介護支援に関して国民健康保険団体連合会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必要な改善を行うものとする。

（カスタマーハラスメントへの対応）
第9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、職員の就業環境が害され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。
2　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。
(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窓口を整備し、対応マニュアルの策定や研修を実施するとともに、必要に応じて関係機関等と連携して対応する。
4　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、管理者への報告を行い、状況に応じて適切な措置を講ずる。

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や、契約解除に向けた協議を行うことがある。

（虐待防止に関する事項）

第 10 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) 虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用可能）を定期的に開催するとともに、その結果を従業者に十分に周知する。

(2) 虐待を防止するための従業者に対する指針を整備する。

(3) 従業者に対し、定期的に虐待防止のための研修を実施する。

(4) その他虐待防止のために必要な措置を適切に実施するための担当者を置く。

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 11 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。

2　事業所において実施または参加させる主な研修は以下の通りとする。

(1) 採用時研修：採用後 6 ヶ月以内（法令順守及びコンプライアンス、BCP）

(2) 虐待防止に関する研修：年 1 回

(3) 認知症ケアに関する研修：年 1 回

(4) 介護予防に関する研修：年 1 回

(5) 感染症に関する研修：年 1 回

（事業継続計画）

第 12 条　業務継続計画（BCP）の策定等にあたって、感染症や災害が発生した場合でも、利用者が継続して指定居宅介護支援の提供を受けられるよう、業務継続計画を策定するとともに、その計画に従い必要な研修及び訓練を実施するものとする。

（衛生管理）

第 13 条　感染症の予防及びまん延防止に努め、感染防止に関する会議等においてその対策を協議し、対応指針等を作成し掲示を行う。また、研修会や訓練を実施し、感染対策の資質向上に努める。

附則

この規程は、令和８年 10 月１日から施行（改訂）する。

令和５年４月１日改定
令和６年４月１日改定
令和６年 12 月 12 日改定
令和７年３月 31 日改定
令和８年３月 31 日改定
令和８年 10 月１日改定