

ケアプラン さんご 運営規程

（事業の目的）

第1条 株式会社三五が開設するケアプラン さんご（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（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 運営の方針は、次に掲げるところによるものとする。

- （1） 事業の実施に当たっては、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。

（事業所の名称及び所在地）

第3条 この事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

- （1） 名 称 ケアプラン さんご
- （2） 所在地 相模原市中央区共和4-10-3 ラークタカ共和A103

（職員の職種、員数及び職務の内容）

第4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 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。
- （3） 事務職員1名以上（兼務）
必要な事務を行う。

(営業日、営業時間等)

第5条 営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

- (1) 営業日 月曜日から土曜日までとする。(祝日含む)
但し、12月30日から1月3日までを除く。
- (2) 営業時間 午前9時から午後6時までとする。

(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6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 事業所独自のアセスメント表を使用
- (3) サービス担当者会議の開催場所 事業所内及び利用者宅その他必要と認められる場所
- (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、通常の事業の実施地域を越えてから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、おおむね片道1kmごとに100円を徴収する。また、公共交通機関を使用の場合は、その差額を徴収する。

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7条 通常の事業の実施地域は、相模原市、町田市、海老名市、厚木市、座間市の区域とする。

(事故発生時の対応)

第8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。

2 事業所は前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録するものとする。

3 事業所は利用者に対する指定訪問介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合に、損害賠償を速やかに行うものとする。

(苦情・ハラスメント処理)

第9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。

5 事業所は、利用者及びその家族等からのご意見・ご要望には誠実かつ適切に対応します。一方で、暴言、暴力、威嚇、脅迫、不当な要求、人格を否定する言動、長時間にわたる拘束、性的な言動、SNS等への誹謗中傷、その他社会通念上相当な範囲を超える行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）が認められた場合には、職員の安全確保及び就業環境の維持のため、必要に応じてサービス提供方法の見直し、管理者による対応、関係機関への相談、警察への通報等の適切な措置を講じることがあります。

また、カスタマーハラスメントにより適切なサービス提供の継続が困難と判断される場合には、関係法令に基づき、サービスの終了等について協議させていただくことがあります。

6 事業所は、前項の苦情等の内容について記録するものとする。

（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）高齢者虐待防止のための指針を整備し、これを従業員に周知する。
- （2）高齢者虐待防止委員会を定期的開催し、その結果について従業員に周知する。
- （3）従業員に対し、高齢者虐待防止のための研修会を定期的実施する。

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。

責任者は管理者とする。

（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、研修（事業継続計画・感染症防止・虐待防止）の機会を次のとおり設け、業務体制を整備するものとする。

- 1 採用時研修 採用後3ヶ月以内

- 2 継続研修 年12回以上
- 3 従業者は業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持する。
- 4 従業者は、退職後においても業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持する。
- 5 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。
- 6 この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項は、株式会社三五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。

（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。
責任者は管理者とする。

（衛生管理）

第13条 感染症の予防及びまん延防止に努め、感染防止に関する委員会等においてその対策を協議し、対応指針等を作成し掲示・周知を行う。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。
責任者は管理者とする。

（身体的拘束など原則禁止）

第14条 利用者または他の利用者の生命または身体を保護する為、やむを得ない場合を除き身体的拘束を行わない。身体的拘束を行う場合には、その機能および時間、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することとする。

附則

この規程は、令和5年12月1日から施行する。

令和7年 5月 1日 改訂

令和8年 8月 1日 改訂