# 一般財団法人　宝塚市保健福祉サービス公社

# ステップごてんやまケアプランステーション

# 運営規程

（事業の目的）

第1条　宝塚市保健福祉サービス公社が設置する「ステップごてんやまケアプランステーション」（以下「事業所」という）において実施する居宅介護支援事業（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、事業所の介護支援専門員が、要介護者等からの相談に応じ、その心身の状況、その置かれている環境、要介護者及びその家族の意向を基に、居宅サービス又は施設サービスを適切に利用できるよう、サービスの種類及び内容等居宅サービス計画を作成するとともに、居宅サービス計画に基づき、各サービスの提供が確保されるよう各事業者との連絡調整その他の便宜の提供を行うことを目的とする。

（運営方針）

第２条

(1)　事業者が実施する事業は、利用者が要介護状態となった場合においても、可能な限り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配慮して行う。

(2)　利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者の選択に基づき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、総合的かつ効果的に提供されるよう配慮して行う。

(3)　利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、利用者に提供される居宅サービス等が特定の種類又は特定の居宅サービス事業者に不当に偏することのないよう、公平中立に行う。

(4)　事業の実施に当たっては、利用者の所在する市町村、地域包括支援センター、他の居宅介護支援事業者や介護保険施設等との連携及び連絡調整を行い、サービス担当者会議等の開催を通じて実施状況の把握に努める。

(5)　上記の他「指定居宅介護等の事業の人員及び運営に関する基準（厚生省令第 38 号、平成 11 年 3 月 31 日付）」 など関係法令を遵守する。

（事業所の名称等）

第３条　名称及び所在地は次のとおりとする。

(1)　名称　　ステップごてんやまケアプランステーション

(2)　所在地　宝塚市御殿山２丁目 31 番 17 号

（職員の職種、員数、及び職務内容）

第 4 条　事業所に勤務する従業者の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

（1）　管理者　1 名（管理者要件をみたした介護支援専門員）

管理者は、所属職員を指導監督し、適切な事業の運営が行われるよう総括する。

（2）　介護支援専門員　3 名以上（常勤かつ専従の主任介護支援専門員を 1 名以上、又常勤かつ専従の介護支援専門員を 2 名以上配置）

介護支援専門員は、要介護者等からの相談に応じ、及び要介護者等がその心身の状況や置かれている環境に応じて、居宅サービス又は施設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指定居宅サービス事業者、介護保険施設等との連絡調整を行う。

（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、次のとおりとする。

（1）　営業日　月曜日から金曜日までとする。ただし、国民の休日と 12 月 29 日から 1 月 3 日までをのぞく。

（2）　営業時間　午前 8 時 45 分から午後 5 時 30 分までとする。

（3）　上記の営業日、営業時間のほか、電話等により 24 時間常時連絡が可能な体制とする。

（指定居宅介護支援の提供方法と内容）

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する。

（1）　利用者から居宅サービス計画作成依頼等の相談を受ける場所は、利用者自宅又は事業所内相談室等とする。

（2）　課題分析の実施

課題分析の実施にあたっては、利用者の居宅等を訪問し利用者の生活全般についての状態を十分把握し、利用者が自立した生活を営む事ができるよう支援する上で、解決すべき課題を把握する。課題分析票は自社方式、その他利用者の状況に応じた方式を使用する。

（3）　居宅サービス計画の作成

利用者及びその家族の希望並びに利用者について把握された解決すべき課題に基づき、提供されるサービスの目標及びその達成時期等を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成する。

（4）　サービス担当者会議等の実施

居宅サービス計画を新規に作成する場合や更新認定・変更認定の場合、その他必要時サービス担当者会議を開催し、利用者の状況等に関する情報を共有するとともに、居宅サービス計画についてサービス担当者からの意見を求める。

(5)　利用者の同意

　居宅サービス計画は、その内容について利用者又はその家族に対して説明するとともに同意を得るものとする。

(6)　サービス実施状況の継続的な把握及び評価

　居宅サービス計画の作成後においても、利用者及び家族、指定居宅サービス事業者との連絡を継続的に行い実施状況を把握する。月１回は利用者の居宅を面接訪問し、モニタリングの結果を記録する。必要に応じて居宅サービス計画の変更等その他の便宜の提供を行う。

(利用料その他の費用等)

第７条　指定居宅介護支援の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとする。

2　その他の費用の支払いを受ける場合には、その都度協議して利用者等に説明し同意を得たものに限り徴収する。

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たい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(記名捺印)を受けることとする。

(通常の事業の実施範囲)

第８条　通常の事業の実施地域は、宝塚市・西宮市の一部とする。

(研修による計画的な人材育成)

第９条　事業所は、適切な指定居宅介護支援が提供できるよう従業員の業務体制を整備するとともに、従業者の資質の向上のために、その研修の機会を確保しなければならない。

2　前項の規定により、研修の実施計画を従業者の職務内容、経験等に応じて策定し、実施した研修の記録を保管するとともに、必要に応じて研修の内容の見直しを行うことにより、従業者の計画的な育成に努めるものとする。

(運営内容の自己評価並びに改善の義務付け及びその結果の公表)

第 10 条　事業者は、その提供する指定居宅介護支援の質の評価を行い、常にその改善を図らなければならない。

2　事業者は、前項における評価の結果を公表するよう努めなければならない。

(暴力団の影響の排除)

第 11 条　事業所は、その運営について、暴力団等の支配を受けてはならない。

（事故発生の防止及び発生時の対応）

第 12 条　事業所は、事故の発生又はその再発を防止するため、次に掲げる措置を講じなければならない。

(1) 事故が発生した場合の対応、次号に規定する報告の方法等が記載された事故の発生の防止のための指針を整備すること。

(2) 事故が発生した場合又はその危険性がある事態が生じた場合に、当該事実が事業所の管理者に報告されるとともに、原因の分析の結果に基づき策定した改善策を従業者に周知徹底する体制を整備すること。

(3) 事故の発生の防止のための会議及び従業者に対する研修を定期的に行うこと。

2　事業者は、指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合は、速やかに県、市町、当該利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じなければならない。

3　事業者は、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、記録しなければならない。

4　事業者は、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は、損害賠償を速やかに行わなければならない。

（虐待の防止のための措置に関する事項）

第 13 条　事業所は、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。

(1) 虐待の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、その結果について、ケアマネジャー等に周知徹底を図らなければならない。

(2) 虐待の防止のための指針を整備しなければならない。

(3) 従業員に対して、虐待の防止のための研修を定期的に実施しなければならない。

(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かなければならない。

2　事業所は、サービス提供中に、当該事業所従事者又は利用者の虐待を発見した場合は、速やかに、これを市町村等に通報するものとする。

（苦情処理）

第 14 条　指定居宅介護支援の提供に係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために必要な措置を講じるものとする。

2　事業所は、提供した指定居宅介護支援に関し、市町村からの文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は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、指導又は助言に従って必要な改善を行う。

3　事業者は、提供した指定居宅介護支援に係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、国民健康保険団体連合会からの指導又は助言を受けた場合は、指導又は助言に従って必要な改善を行う。

（居宅サービス事業者等からの利益収受の禁止等）

第 15 条　事業所の管理者は、居宅サービス計画の作成又は変更に関し、当該事業所介護支援専門員に対して特定の居宅サービス事業者等によるサービスを位置付けるよう指示等を行わないこととする。

2　事業所の介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成又は変更に関し、利用者に対して特定の居宅サービス事業者等によるサービスを利用するよう指示等を行わないこと、又サービスを利用させることの対償として、当該居宅サービス事業者等から金品その他の財産上の利益を収受してはならないこととする。

（会計の区分）

第 16 条　指定居宅介護支援の事業は、他の事業と経理を区分するとともにその会計も区分する。

（人格の尊重）

第 17 条　事業者は、当該事業を利用する要介護者等の意思及び人格を尊重し、常に要介護者等の立場に立った指定居宅介護支援を提供しなければならない。

（秘密の保持）

第 18 条　事業所の従業者及び管理者は、正当な理由なく、その業務上知り得た要介護者又はその家族の秘密を漏らしてはならない。

2　事業者は、従業者及び管理者であったものに、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守るべき旨を、職員との雇用契約の内容とする。

3　事業者は、指定居宅サービス事業所等その他の福祉サービスを提供する者等に対して、要介護者及びその家族に関する情報を提供する際は、あらかじめ文書により当該要介護者又はその家族の同意を得ておかなければならない。

（業務継続計画（ＢＣＰ）の策定に関する事項）

第 19 条　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　事業者は従業者に対し、業務継続計画について説明、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。

（感染症対策について）

第 20 条　事業所は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

（1）事業所における感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）をおおむね 6 月に 1 回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。

（2）事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備する。

（3）事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施する。

（従業者の就業環境の確保について（パワハラ・セクハラの防止））

第 21 条　事業所は、適切な指定居宅介護支援の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、従業者の就業環境を害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとする。

（カスタマーハラスメントへの対応）

第 22 条　本事業所は、ご利用者・ご家族やその関係者（以下「ご利用者等関係者」）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、ご利用者等関係者と協議を行うことがある。

（身体の拘束等）

第23条　事業所は、原則として利用者に対し身体拘束を廃止する。但し、当該利用者または他の利用者等の生命または身体を保護するため等緊急やむを得なく身体拘束を行う場合、その様態及び時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得なかった理由を記録する。

2　当施設は、身体的拘束等の適正化を図るため、以下に掲げる事項を実施する。

(1)　身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）をおおむね3月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。

(2)　身体的拘束等の適正化のための指針を整備する。

(3)　従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的に実施する。

（その他運営に関する留意事項）

第 24 条　指定居宅介護支援事業は、社会的使命を充分認識し、職員の質的向上を図るため研修、研究の機会を設けまた、業務体制を整備する。

2　事業の運営に必要な設備及び備品を整備する。

3　重要事項説明書、個人情報管理規定は、事務所内にて保管する。

4　事業所は、指定居宅介護支援の提供に関する諸記録を整備し、その完結の日から最低 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他、運営に関する重要事項は一般財団法人宝塚市保健福祉サービス公社が別に定める。

付　則

この規程は平成 29 年 4 月 1 日から施行する。

この規程は令和 3 年 10 月 1 日から施行する。

この規程は令和 5 年 4 月 1 日から施行する。

この規程は令和 6 年 4 月 1 日から施行する。

この規定は令和 8 年 10 月 1 日から施行する。