

西鎌倉ケアプランセンター 運営規程

第1章 総則

（事業の目的及び運営の方針）

第1条 合同会社 小確幸（以下「事業者」という。）が開設する西鎌倉ケアプランセンター（居宅介護支援事業所、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。）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るとともに、事業所の介護支援専門員が、要介護状態にある利用者に対し、その利用者が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支援することを目的とする。

- （1）事業所は、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指定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ることのないよう、公正中立に行うものとする。
- （2）事業所は、事業の運営に当たっては、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者、介護保険施設等の保健・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。
- （3）事業者は、自らその提供する指定居宅介護支援の質の評価を行い、常にその改善を図るものとする。

（事業所の名称及び所在地）

第2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： 西鎌倉ケアプランセンター
- （2）所在地： 神奈川県鎌倉市西鎌倉 1-18-19

第2章 職員に関する事項

（職員の職種、職員数及び職務内容）

第3条 事業所に勤務する職員の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

- （1）管理者 1 名（常勤、介護支援専門員と兼務）

管理者は、事業所の職員の管理、指定居宅介護支援の利用申込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行うとともに、法令等に基づき事業が適正に実施されるよう、職員に対し必要な指揮命令を行う。

- （2）介護支援専門員 1 名（管理者と兼務）

介護支援専門員は、要介護者等からの相談に応じ、その心身の状況や置かれている環境に応じて、本人やその家族の意向等を基に、居宅サービスまた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その他の便宜の提供を行う。

(ハラスメント対策の強化)

第4条

- (1) 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。
 - * 暴言、威圧的な言動、人格を否定する発言
 - * 業務の範囲を超える過度又は不当な要求
 - * 合理性を欠く長時間の拘束や、執拗な要望・クレーム
 - * 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、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、事実関係の記録、市への報告等を行い、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。

第3章 事業の運営に関する事項

(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、国民の祝日及び12月29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5時までとする。

(指定居宅介護支援の提供方法、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) 課題分析(アセスメント)の実施
- (2) 居宅サービス計画の作成
- (3) サービス担当者会議の開催
- (4) 居宅サービス計画の実施状況の把握(モニタリング)
- (5) 居宅サービス計画の変更、要介護認定の更新申請等に係る援助
- (6) 給付管理業務
- (7) その他利用者に対する便宜の提供

(利用料その他の費用の額)

第 7 条

- (1) 指定居宅介護支援を提供した場合の利用料の額は、介護報酬の告示上の額とし、当該指定居宅介護支援が法定代理受領サービスであるときは、利用者から利用料は徴収しない。
利用者が介護保険料を滞納していること等により、償還払いとなる場合は、居宅介護支援に要した費用の全額を一旦徴収する。この場合、事業者は利用者に対し、サービス提供証明書を発行する。
- (2) 次条に定める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、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、事業所の所在地を起点とし、通常の事業の実施地域を越えた地点から、片道 5～10 キロ 500 円を徴収する。
- (3) 前項の費用の支払いを受ける場合には、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、文書で説明をした上で、支払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。
- (4) 利用料等の支払いを受けたときは、利用者又はその家族に対し、利用料とその他の費用(個別の費用ごとに区分したもの)について記載した領収書を交付する。

(通常の事業の実施地域)

第 8 条 通常の事業の実施地域は、鎌倉市の区域とする。

(身体的拘束等の禁止)

第 9 条

- (1) 事業者は、サービスの提供にあたっては、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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為(以下「身体的拘束等」という。)を行わない。
- (2) やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、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その他必要な事項を記録するものとする。
(虐待の防止のための措置に関する事項)

第 10 条 事業者は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

- (1) 虐待の防止のための対策を検討する勉強会を定期的に開催する。
- (2) 虐待の防止のための指針を整備する。
- (3) 前 3 号に掲げる措置を適切に実施するための担当者(管理者)を置く。

(業務継続計画(BCP)の策定等)

第 11 条 事業者は、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業務継続計画(BCP)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。

- (1) 事業者は、職員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。
- (2) 事業者は、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。

(感染症の予防及びまん延の防止のための措置)

第 12 条 事業者は、事業所内における感染症の発生及びまん延を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

- (1) 感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね 6 か月に 1 回以上開催するとともに、その結果について職員に周知徹底を図る。
- (2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備する。
- (3) 職員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施する。

(衛生管理)

第 13 条 事業者は、職員の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行う。

- (1) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めるものとする。

第 4 章 秘密保持及び個人情報保護に関する事項

(秘密の保持)

第 14 条 職員は、正当な理由なく、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。

- (1) 事業者は、職員であった者が、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、職員との雇用契約の内容とする。
(記録の保存)

第 15 条 事業者は、指定居宅介護支援に関する次の各号に掲げる記録を整備し、その完結の日から 5 年間保存するものとする。

- (1) 居宅サービス計画
- (2) 指定居宅サービス事業者等との連絡調整に関する記録
- (3) サービス担当者会議の記録
- (4) モニタリングの結果の記録
- (5) 利用者からの苦情の内容等の記録
- (6) 事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録
- (7) その他提供した具体的なサービス内容等の記録

第 5 章 雑則

(事故発生時の対応)

第 16 条 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事故が発生した場合には、速やかに関係市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じる。

- (1)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する。
- (2)事業者は、利用者に賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行う。

(苦情処理)

第 17 条 事業者は、提供した指定居宅介護支援に関する利用者又はその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じる。

- (1)事業者は、苦情の内容等について記録するとともに、サービスの質の向上を図る観点から、その原因を分析し、再発防止に努めるものとする。

(その他運営に関する重要事項)

第 18 条 事業者は、職員の資質の向上のために研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務体制を整備する。

- (1) 採用時研修:採用後 3 か月以内
- (2) 継続研修:年 2 回以上

・事業者は、この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は事業者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。

・事業所の運営規程の概要、職員の勤務体制その他の重要事項は、事業所の見やすい場所に掲示するとともに、原則としてウェブサイトに掲載するものとする。

附則

この規程は、令和 8 年 9 月 1 日から施行する。