

# ケアプランセンターおうようかん

## 運営規程

### 第1条 (事業の目的)

この運営規程は、株式会社鷹揚館が設置する「ケアプランセンターおうようかん」(以下「事業所」という。)が行う指定居宅介護支援及び指定介護予防支援の事業(以下「事業」という。)の適切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、事業所の介護支援専門員、その他の従業者(以下「介護支援専門員等」という。)が要介護状態または要支援状態(以下「要介護状態等」という。)にある高齢者に対して適正な事業を行うことを目的とする。

### 第2条 (運営の方針)

介護支援専門員は、利用者が要介護状態等となった場合、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出来るように、利用者の心身の状況、その置かれている環境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所から総合的かつ効率的に提供されるよう努める。

### 第3条 (事業所の名称等)

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 ケアプランセンターおうようかん
- 2 所在地 秋田県大仙市佐野町3番41号

### 第4条 (従業者の職種、員数及び職務内容)

事業所に勤務する介護支援専門員等の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

- 1 管理者 1名 (常勤兼務職員、介護支援専門員と兼務)  
管理者は、事業所の従業員の管理及び事業の利用の申込みに係る調整業務の実施状況の把握と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  
介護支援専門員は、申請書の作成、居宅介護サービス計画及び介護予防サービス計画の作成その他の居宅介護支援及び介護予防支援業務を行う。

### 第5条 (営業日及び営業時間)

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。但し、国民の祝日及び年末年始(12月31日～1月3日)を除く。
- 2 営業時間 午前8:30～午後5:30までとする。
- 3 電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。

#### 第6条 (事業の提供方法及び内容)

事業の提供方法及び内容は次のとおりとする。

- 1 利用者の相談を受ける場所 第3条に規定する事業所内又は利用者自宅
- 2 使用する課題分析票の種類 居宅サービス計画ガイドライン
- 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又は利用者自宅
- 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
- 6 申請の代行業務
- 7 相談業務及びアセスメント
- 8 居宅サービス計画の作成
- 9 居宅サービス事業者との連絡調整
- 10 他の事業との連絡調整
- 11 指定介護保険施設との連絡調整

#### 第7条 (事業の利用料等)

- 1 事業を実施した場合の利用料は、厚労大臣が定める基準によるものとし、法定代理受領のときは利用料を徴収しない。
- 2 通常の実施地域を越えて行う居宅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は、以下の距離別徴収額を基準とする。
  - ・ 1kmにつき15円を加算する。
- 3 前項の費用の支払いを受ける場合には、予め利用者またはその家族にサービスの内容及び費用について文書で説明し、同意を得ることとする。

#### 第8条 (通常の事業の実施地域)

通常の事業の実施地域は、大仙市、美郷町とする。

#### 第9条 (緊急時等における対応方法)

- 1 介護支援専門員等は、居宅介護支援及び介護予防支援を実施中に、利用者の病状に急変その他、緊急事態が生じた場合には、速やかに主治医等に連絡する。
- 2 利用者に対する事業の提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族等に連絡するとともに、その事故の状況及び事故に際してとった処置について記録する等、必要な措置を講じる。
- 3 事故が生じた際にはその原因を解明し、再発防止の対策を講じる。
- 4 利用者に対する事業の提供により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。

#### 第10条 (苦情処理)

- 1 事業所の提供に係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、必要な措置を講じる。

- 2 事業所の提供に係る利用者又はその家族からの苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録する。
- 3 事業所は、苦情がサービスの質の向上を図る上での重要な情報であるとの認識に立ち、苦情の内容を踏まえてサービスの質の向上に向けた取り組みを行う。
- 4 事業所は、提供した事業に関し、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。
- 5 事業所は、提供した事業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第176条第1項第3号の規定による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、当該指導又は助言に従って必要な改善を行う。

#### 第11条 (虐待防止に関する事項)

事業所は、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措置を講ずるものとする。

- 1 虐待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。）を定期的で開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図る
- 2 虐待防止のための指針の整備
- 3 虐待を防止するための定期的な研修の実施
- 4 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置

#### 第12条 (カスタマーハラスメント)

事業所は、介護支援専門員等の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、利用者及びその家族に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。もし、利用者及びその家族からこれらの行為を受けた際は、管理者が上長に報告・相談することを推奨しており、相談があった際には組織的に対応します。

#### 第13条 (秘密の保持)

- 1 介護支援専門員等は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。
- 2 介護支援専門員等であった者に、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、介護支援専門員等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、介護支援専門員等との雇用契約の内容とする。

#### 第14条 (その他運営に関する重要事項)

- 1 事業所は、介護支援専門員等の質の向上を図るため定期的な研修の機会を設け、また質の保証ができる業務態勢を整備する。
- 2 サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意

を、家族の情報を用いる場合は当該家族の同意を、予め文書により得ておくこととする。

- 3 この規程に定める事項の他、運営に関する重要事項は、株式会社鷹揚館と事業所の管理者との協議により定めるものとする。

#### 付 則

この規程は、令和 7 年 1 月 1 日から施行する