

指定居宅介護支援事業 あいケアプラン運営規程

（事業の目的）

第1条 有限会社 あいケアプラン（以下「事業所」という）が行う居宅介護支援事業（以下「事業」と言う）の適正な運営を確保するため、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、要介護状態にある高齢者等に対し、適切な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 事業所の介護支援専門員は、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて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利用者の立場に立って援助を行う。
- 2 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、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中立公正な立場でサービスを調整する。
- 3 事業の実施に当たっては、関係区市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携をはかり、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

（事業所の名称）

第3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 あいケアプラン
- ② 所在地 埼玉県朝霞市根岸台7丁目20番46号

（職員の職種、員数及び職務内容）

第4条 事業所に勤務する職種、員数及び職務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 （常勤）
管理者は事業所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 2名以上 （常勤）
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 営業日は、月曜日～金曜日とする。
ただし祝日及び12月29日から1月3日まで除く。
- ② 営業時間 午前9時～午後6時までとする。
- ③ 連絡体制 電話等により、常時連絡が可能な体制とする。

（居宅介護支援の提供方法、内容及び利用料等）

第6条 居宅介護支援の提供方法及び内容は次の通りとし、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（必要に応じて居宅訪問を実施）

- ② 使用する課題分析票の種類 日総研課題分析票
- 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（必要に応じて居宅）
- ④ 介護支援専門員の居宅訪問頻度 少なくとも月1回以上
- ⑤ モニタリングの結果記録 月1回以上

（通常の事業の実施地域）

第7条 通常の事業の実施地域は、朝霞市・和光市・新座市・志木市の区域とする。

（その他運営について留意点）

第8条 事業者は、介護支援専門員の資質向上を図るための研修を継続して行うものとする。

- 2 従事者は、業務上知りえた利用者またはその家族の秘密をもらしてはならない。
- 3 従業者であった者に、職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従業者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、従業者との雇用契約の内容とする。
- 4 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、有限会社あいケアプラン取締役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。

（虐待防止に関する事項）

第9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委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
- ② 虐待の防止のための指針を整備する。
- ③ 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的（年1回）に開催する。
- 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く（委員長：管理者）。
- 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。

（カスタマーハラスメントへの対応）

第10条 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 業務の範囲を得る適度又は不当な要求
- 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、利用者又はその家族等と協議を行うことがある。

附 則

この規程は、平成 18 年 4 月 1 日から施行する。

平成 19 年 4 月 1 日 改定

平成 27 年 4 月 11 日 改定

平成 28 年 4 月 1 日 改定

平成 28 年 9 月 1 日 改定

平成 29 年 10 月 1 日 改定

平成 30 年 10 月 1 日 改定

令和 6 年 2 月 1 日 改定

令和 8 年 9 月 1 日 改定