

居 宅 介 護 支 援 運 営 規 程

令和8年10月1日(改定)

株式会社 アサヒゴーナイ
ケアプランセンター なごみの郷

(事業の目的)

第1条 株式会社アサヒゴーナイが開設するケアプランセンターなごみの郷(以下、事業所という)が行う指定居宅介護支援事業は、加齢に伴って生じる心身の変化に起因する疾病等により要介護状態また要支援状態にある者に対し、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 指定居宅介護支援の提供にあたっては、要介護状態等となった利用者が可能な限りその居宅において、その者の有する能力に応じた日常生活を営むことができるように配慮して行う。
- 2 指定居宅介護支援の提供にあたっては、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、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、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行う。
- 3 指定居宅介護支援の提供にあたっては、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することのないよう、公正中立に行う。
- 4 事業の運営にあたっては、関係する市町村、在宅介護支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携に努める。

(事業所の名称等)

第3条 事業を実施する事業所の名称及び所在地は次のとおりとする。

- (1) 事業所の名称 ケアプランセンター なごみの郷
- (2) 事業所の所在地 村上市 瀬波温泉 二丁目 9番 7号

(従業者の職種、員数及び職務内容)

第4条 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
事業所の介護支援専門員、その他の従業者の管理、指定居宅介護支援に係る調整、業務実施状況の把握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
利用者からの相談に応じて、要介護者等がその心身の状況等に応じて適切な介護サービスを利用できるよう市町村、居宅介護サービス事業者、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 : 国民の祝祭日を含む月曜日から金曜日、但し、年末年始
(12月31日から1月3日)及びお盆(8月13日から15日)を除く。
- (2) 営 業 時 間 : 午前8時00分から午後5時30分。

(指定居宅介護支援の提供方法及び内容)

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) 利用者が指定居宅サービス等の適切な利用等ができるよう、当該利用者の依頼を受けて、その心身の状況、その置かれている環境、当該利用者及びその家族の希望等を勘案し、居宅サービス計画を作成するとともに、当該居宅サービス計画に基づく指定居宅サービス等の提供が確保されるよう、指定居宅サービス事業者等との連絡調整その他便宜の提供を行い、及び当該利用者が介護保険施設への入所を希望する場合にあっては、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行う。
- (2) 利用者の相談を受ける場合は、事業所内の相談室とする。
- (3) 使用する課題分析票の種類はMD S—HC方式とする。なお、課題分析に当たっては、利用者宅を訪問し、利用者及びその家族に面接して行う。この場合において、介護支援専門員は、面接の趣旨を利用者及びその家族に対して十分に説明し、理解を得るものとする。
- (4) サービス担当者会議の開催場所は、事業所内の相談室とする。但し、利用者の状態によっては、利用者宅、又は利用者が利用している他の施設の設備を使用する。
- (5) 介護支援専門員は、当該居宅サービス計画の内容について利用者又はその家族に対して説明し、文書により利用者の同意を得なければならない。
- (6) 介護支援専門員は、居宅サービス計画を作成した際には、当該居宅サービス計画を利用者及び担当者に交付しなければならない。
- (7) 介護支援専門員は、居宅サービス計画に従って指定居宅サービス等の提供が開始されてから 1週間以内に、居宅サービス計画の実施状況を確認するため利用者宅の訪問を行い、これ以後は少なくとも1ヶ月に1回訪問し、モニタリングの結果を記録する。尚、利用者の心身の状況等に変化があった場合等、必要な場合は、適宜訪問を行う。

(利用料その他の費用の額)

第 7 条 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場合の利用者負担額は無料とする。

(通常の事業の実施地域)

第 8 条 通常の事業の実施地域は、村上市とする。

(虐待の防止のための措置に関する事項)

第 9 条 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、職員に対し、研修を実施する等の措置を講じることとする。

(業務継続計画の策定)

第 10 条 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス提供を継続的に実施するため非常時の体制で早期の業務再開を図る計画（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なければならない。

2 事業所は、職員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修等を実施する。

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。

(カスタマーハラスメントへの対応について)

第 11 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恐れのある行為（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・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、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。

(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 事業所は、職員研修や、対応マニュアルを整備し、状況に応じて適切な対応を講じるものとする。

4 事業所は、カスタマーハラスメントが継続し、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い対応を図る。

(その他運営にあたっての重要事項)

第 12 条 事業所は、介護支援専門員の資格的向上を図るため研修の機会を次のとおり設けるものとし、業務体制を整備する。

(1) 採用時研修：採用後1か月以内

(2) 経験に応じた研修：随時

2 従業者は業務上知り得た、利用者又はその家族の秘密を保持する。

3 従業者であった者に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に含めるものとする。

- 4 サービス担当者会議において、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は、当該家族の同意を、あらかじめ文書により得ておくものとする。
- 5 提供した指定居宅介護支援について利用者及びその家族から苦情があったときは、迅速、適切かつ誠実に対応し、必要な措置を講じることとする。
- 6 利用者に事故が発生した場合には、速やかに利用者の家族、居宅サービス事業者、市町村に連絡をとるとともに、必要な措置を講じることとする。
- 7 事業者は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供に関する記録を整備し、その完了の日から5年間保存しなければならない。
- 8 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、株式会社アサヒゴーナイ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。

附 則 (1) この規程は平成15年5月1日から施行する。

(2) この規程は平成19年4月1日に第6条 1項、第9条の5, 6, 7項を改訂施行する。

(3) この規程は平成24年9月1日に次の事項について改定した。

① 第5条の営業時間を午前8時00分から午後5時30分に改定。

② 第7条の2項, 3項の通常の事業の実施地域以外の交通費の条文を廃止。

③ 第8条の通常の事業の実施地域の村上市, 神林村, 朝日村, 山北町, 関川村, 荒川町を村上市に改定。

(4) この規程は平成27年4月1日に次の事項について改定した。

① 第3条の(1)事業所の名称, (2)事業所の所在地。

② 第9条の7号を8号に繰り下げ、7号には記録の保存を追加。

(5) 令和3年4月1日、第9条虐待防止に関する事項に改定、第10条を追加。

(6) 令和8年10月1日、第10条を（業務継続計画の策定）に追記改定、第11条を（カスタマーハラスメントへの対応）に追記改定、第10条を第12条に繰り下げ。
