

社会福祉法人ひだまり

「居宅介護支援事業所ひだまり」運営規程

【指定居宅介護支援事業】

（事業の目的）

第1条 社会福祉法人ひだまり（以下「事業者」という。）が開設する居宅介護支援事業所ひだまり（以下、「事業所」という。）が実施する指定居宅介護支援事業（以下、「事業」という。）は、要介護者等の心身の状況やその置かれている環境等に応じて、本人や家族の意思等を基に、居宅サービス又は施設サービスが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、適切な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ことを目的とする。

（運営方法）

第2条 事業は、利用者が要介護状態等に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や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 利用者の意志及び人格を尊重し、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、公正中立に行う。

4 事業の運営に当たっては、市町村、老人福祉法第二十条の七の二に規定する老人介護支援センター、他の居宅介護支援業者、介護保険施設等との連携に努める。

5 事業の実施に当たっては、法第118条の2第1項に規定する介護保険等関連情報その他の必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努めるものとする。

6 前5項の他「滋賀県介護保険法に基づく指定居宅介護支援の事業の従業者および運営に関する基準等を定める条例」を遵守する。

（事業所の名称等）

第3条 名称及び住所は次のとおりとする。

- （1）名 称 ひだまり
- （2）所在地 滋賀県米原市能登瀬 1322-1

（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 1 名
管理者は、事業所の介護支援専門員その他の職員の管理、本事業の利用の申込み及び、業務の実施状況の把握、苦情の処理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、要介護者等からの相談に応じ、要介護者等がその心身の状況や置かれている環境等に応じて、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等を行う。

(営業日及び営業時間)

第5条 事業所の営業及び営業時間は、就業規則に準じて定めるものとする。

(1) 営業日は、毎週月曜日～金曜日とする。

ただし、国民の休日、祝日、12月29日から1月3日までを除く。

(2) 営業時間は、午前8時30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、電話等により常時連絡が可能な体制とする。

(居宅介護支援事業の提供方法及び内容)

第6条 居宅介護支援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：事業所の相談室及び利用者宅 など。

(2) 使用する課題分析表の種類：事業所独自の様式を使用する。

(3) サービス担当者会議の開催場所：事業所の相談室及び利用者宅などとする。

(4) 介護支援専門員の居宅訪問頻度：少なくとも1か月に1回とし、利用者の自立した日常生活を支援する上で解決すべき課題の把握、居宅サービス計画作成後における計画の実施状況の把握及び連絡調整等の必要に応じ訪問し、少なくとも1か月に1回、モニタリングの結果を記録する。

2 事業者は、事業者の職員が、利用者又は利用者に関係する者により次のハラスメント行為を受けた場合、当該利用者に関する契約を解約することができる。

(1) 身体的ハラスメント：身体的な力を使って危害を及ぼす行為（職員が回避したため危害を免れたケースを含む）

【例】

- ・包丁（刃物）を向ける
- ・首を絞める
- ・たたく、殴る、蹴る、噛みつく
- ・ひっかく、つねる
- ・服を引きちぎる
- ・手を払いのける
- ・唾を吐く
- ・物を投げつける

(2) 精神的ハラスメント：個人の尊厳や人格を言葉によって傷つけたり、おとしめたり、敬意の欠如を示す行為

【例】

- ・無視し続け、サービス提供ができない
- ・奇声、大声を発する
- ・怒鳴る、威圧的な態度で文句を言い続ける
- ・職員にいやがらせをする
- ・気に入っている職員以外のサービスを拒否する
- ・刃物を胸元からちらつかせる
- ・謝罪して正座、土下座等するよう強く求める
- ・業務終了後も要望を次々と出される

- ・ 契約業務以上のサービスを強要する
- ・ 家族が利用者の発言をうのみにし、理不尽な要求をする
- ・ 掃除等の際に自宅の備品を破損させたと決めつけ賠償を迫る
- ・ 「盗人」と言い続ける
- ・ 「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する
- ・ 「たくさん保険料を支払っている」とサービス基準以上を強要し、断ると苦情を言う
- ・ 利用料金を数か月滞納し、「請求しなかった事業所にも責任がある」と支払を拒否する

(3) セクシュアルハラスメント：意に添わない性的誘いかげや行為者に対する好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

【例】

- ・ 必要もなく手や腕を触る
- ・ 抱きつく
- ・ ノード写真を見せる
- ・ あからさまに性的な話をする
- ・ 卑わいな言動を繰り返す
- ・ 職員の衣服等に手を入れる

(4) その他、社会通念に照らして著しく不当である行為

【例】

- ・ 要求内容、又は要求態度が著しく不当なクレーム（要求）
- ・ 故意に、事業所の建物、設備、備品などを汚損、破損させる
- ・ インターネット上に、誹謗・中傷を掲載する
- ・ 職員に対し、つきまとい等（身体の安全、住居等の平穩、名誉、行動の自由を害し、あるいはそのような不安を覚えさせるような行為）を反復して行うこと（「ストーカー行為等の規制等に関する法律」により規制されている行為）
- ・ 特定の職員に、個人的な相談を頻回又は長時間行う

（利用料等）

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、厚生労働大臣の定めるところの基準によるものとし、当該指定居宅支援が法定代理人受領サービスであるときは無料とする。

（通常の事業の実施地域）

第8条 通常の事業の実施地域は、米原市、長浜市（平成18年2月13日市合併以前の長浜市）、彦根市とする。

（個人情報の保護に関する事項）

第9条 個人情報の保護に関する法律に基づき、職員全員が事業者の個人情報保護・プライバシー保護の取扱いマニュアルを遵守する。

2 個人情報の取扱いについて、利用目的の明確化、目的外利用の制限、適正な取得に

つとめる。開示・訂正・削除等を求められたときは、個人情報保護法等の定めるところにより対応する。

- 3 個人情報の利用に関しては、あらかじめ文書により本人及びその家族の同意を得る。
- 4 職員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。
- 5 職員でなくなった後においても、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。

（人権擁護・虐待防止）

第 10 条 事業所は、利用者の人権の擁護・虐待の防止等のため次の措置を講じるものとする。

- （１）人権の擁護・虐待を防止するための職員に対する研修の実施
- （２）人権の擁護・虐待の防止等のために必要な体制整備
- （３）その他人権の擁護・虐待防止のために必要な措置

- 2 事業所は、サービス提供中に、当該事業所職員又は養護者（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。

（非常災害・感染症対策・業務継続計画）

第 11 条 非常災害・感染症に適切に対応するために、別に定める消防計画及び業務継続計画等に基づき、日頃から必要な措置を講ずるものとする。

- 2 非常災害・感染症の発生の際にその事業が継続できるよう、行政、他の社会福祉施設との連携及び協力を行う体制を構築するよう講ずるものとする。
- 3 消防計画及び業務継続計画等について定期的に職員に周知し、研修及び訓練を定期的に行うとともに必要に応じて消防計画及び業務継続計画等の変更を行うものとする。

（緊急時の対応に関する事項）

第 12 条 利用者の緊急時においては、すみやかに家族・指定居宅サービス事業所・主治医や医療機関に連絡する。

（事故発生時に関する事項）

第 13 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、速やかに利用者、家族、市町村に連絡を行うとともに必要な措置を行う。

- 2 事業者は、１項の事故の状況及び当該事故に際して行った措置を記録する。
- 3 事業者は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供に伴って、事業者の責めに帰すべき事由により事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行う。
- 4 事業者は、損害賠償のため損害賠償責任保険に加入する。

（苦情解決に関する事項）

第 14 条 事業所が提供した居宅サービス計画及び位置づけた指定居宅サービスに関して、利用者等からの苦情に迅速かつ適切に対応するため、苦情等に対応する窓口を設置し、必要な措置を講じるものとする。

（勤務体制の確保）

第 15 条 事業者は適切な事業の提供を確保する視点から、職場において行われる暴力や暴言、性的な言動又は優位的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当の範囲を超えたものにより担当職員の就業環境が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こととする。

(その他運営に関する重要事項)

第 16 条 本事業の社会的使命を十分認識し、職員の質の向上を図るため、研修等の機会を（2 回以上／年）設けるとともに業務体制を整備する。

附 則

1. この規程は、平成 27 年 8 月 1 日から施行する。
2. この規程は、平成 28 年 3 月 1 日 所在地を変更し、改訂する。
3. この規程は、平成 28 年 12 月 1 日 名称を変更し、改訂する。
4. この規程は、平成 31 年 4 月 1 日から施行する。
5. この規程は、令和 3 年 4 月 1 日から施行する。
6. この規程は、令和 3 年 6 月 1 日から施行する。
7. この規程は、令和 4 年 4 月 1 日から施行する。
8. この規程は、令和 6 年 4 月 1 日から施行する。
9. この規程は、令和 6 年 6 月 24 日から施行し、令和 6 年 6 月 1 日から適用する。
10. この規程は、令和 6 年 12 月 1 日から施行する。