

くらし相談センターつなぐ 運営規程

(事業の目的)

第1条 合同会社ここから が開設するくらし相談センターつなぐ（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運営管理に関する事項を定め、事業所の従事者が、要介護状態にある高齢者に対し、指定居宅介護支援の提供を行うことを目的とする。

(運営の方針)

第2条 事業所の従事者は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、日常生活動作の維持、回復を図り、生活の向上、自立が図れるように支援する。

- 2 事業の実施にあたっては、関係市町村、地域の保険・医療・福祉サービスとの密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努める。
- 3 障がい福祉サービスを利用してきた利用者が介護保険サービスを利用する場合には、介護支援専門員と障がい福祉制度の相談支援専門員との密な連携に努める。

(事業所の名称)

第3条 事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

- (1) 名 称 くらし相談センターつなぐ
- (2) 所在地 函館市高盛町17番19号

(従業員の職種、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（常勤、介護支援専門員兼務）
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にあたる。
- (2) 介護支援専門員 3名以上
介護支援専門員は、指定居宅介護支援の提供にあたる。

(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 月曜日から金曜日とする。
(ただし、国民の祝日、お盆8月13日～15日、12月30日～翌年1月3日は除く)
- (2) 営業時間 午前9時00～午後5時00までとする。
- (3) 緊急時等は電話等により、24時間連絡可能とする。

(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内容は次のとおりとする。

- (1) 要介護者等からの相談に応じ、心身の状況に応じた適切な「居宅サービス計画」を作成する。
- (2) 利用者の相談を受ける場所は通常、事業所の専用相談コーナーとする。
- (3) 当該「居宅サービス計画」に基づき、指定居宅サービス等が確保されるよう、関係市町村、地

- 域の保健・医療・福祉サービス事業者と連絡調整、その他の便宜の提供を行う。
- (4) 居宅サービス計画作成にあたり、利用者の置かれている環境の評価や現に抱えている問題を把握するため、居宅訪問による面接調査を行う。利用者の意思に基づいた契約であることを確保するため、利用者やその家族に対して居宅サービス計画に位置付ける居宅サービス事業所について複数の事業所の紹介求めることが可能であることや当該事業所を居宅サービス計画に位置付けた理由を求める事が可能であることを説明する。
 - (5) 居宅サービス計画の原案の内容について利用者及びその家族に対し説明し、文書により利用者の同意を得て、居宅サービス計画とする。
 - (6) 当該居宅サービス計画に関し利用者の同意を得た上で、サービス事業者等との連絡調整その他の便宜の提供をする。
 - (7) 当該居宅サービス計画を利用者及びサービス事業者に交付する。
 - (8) サービス担当者会議は原則利用者宅で開催し、利用者の状況等に関する情報を担当者と共有するとともに、当該居宅サービス計画の原案の内容について、担当者から専門的な見地からの意見を求める。
 - (9) 居宅サービス計画作成後においても、居宅サービス計画の実施状況等を把握し、サービス計画の変更など、利用者等が求めるサービスが適切に提供されるように居宅訪問など（モニタリング訪問）の方法によって支援を行う。モニタリングの結果についてはその都度記録する。

（通常の事業の実施地域）

第7条 通常の事業の実施地域は、函館市（旧4町村を除く）、北斗市、七飯町の区域とする。

（サービス利用料及び利用者負担額）

- 第8条 事業所が提供する事業の利用料は、厚生労働大臣が定める介護報酬の告示上の額とする。ただし、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、利用者負担はない。
- 2 第7条の通常の事業の実施地域を越えて行う指定居宅介護支援事業に要した交通費は、通常の事業の実施地域を越えた所から片道分1キロメートルあたり10円を徴収する。
 - 3 交通費の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に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。

（緊急時・事故発生時の対応方法）

- 第9条 緊急時・事故発生時の対応方法の内容は次のとおりとする。
- (1) サービス提供中、利用者に事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者の家族等に連絡するとともに、必要な措置を講ずる。利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは速やかに主治医に連絡する等の措置を講ずる。いずれの場合も必要な措置を講じたのちに管理者に報告し、その経過を詳細に記録する。
 - (2) 事故については、原因を解明するとともに、再発防止にむけた対策を講ずる。
 - (3) 事業所の責めに帰すべき事故については、速やかに損害賠償を行う。

（相談・苦情対応方法）

- 第10条 当事業所は、自ら提供した居宅介護支援又は居宅サービス計画に位置づけた指定居宅サービス等に関する利用者の要望、苦情等に対する窓口を設置します。
- 2 苦情がよせられた場合は、ただちに訪問するなどして詳しく状況を把握し、関係する職員、サービス事業所からの聞き取りを行う等の対応をします。
 - 3 苦情等については、事業所として検討し、対応します。

- 4 寄せられた苦情の内容および対応の経過等を記録し、事業所従業員の再発防止に役立てるようにします。

(ハラスメントの防止)

第11条 当事業所は、ハラスメントを防止し健全な勤務体制確保のために、以下の通り対策を徹底する。

(1) ハラスメントの種類

① セクシャルハラスメント

職場内やサービス提供時において行われる性的な言動によって、従業員が不利益を受けるもの又は当該性的な言動により、従業員の就業及びサービス提供環境が害されるもの。

② パワーハラスメント

職場内やサービス提供時において行われる i 優越的な関係を背景とした言動であって、ii 業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、iii 従業員の就業及びサービス提供環境が害されるものであり、i から iii までの要素を全て満たすもの。

③ カスタマーハラスメント

利用者・家族からの著しい迷惑行為。

(2) 事業所の方針

① 職場における健全な秩序並びに協力関係を保持するため、各従業員がその義務と責任を負い、言動には十分に注意すること、また、事業所の指導を徹底して行う。

② 利用者・家族から受けるハラスメントについては、事業所の相談窓口を設置し、丁寧な対応を行うことで、後の適切なサービス提供へ繋げる。

③ 体制や取り組みの詳細を従業員・利用者・家族へ周知し啓発を図る。

(3) 相談窓口

第1責任者；管理者

統括責任者；代表社員

(4) 研修等の実施

事業所は従業員に対して、①採用時 ②年1回の定期研修を行う。

(5) 被害発生時の対応について

責任者は事実関係の確認を行い、被害の事実があった場合には、事業所マニュアルに従い適切に対応する。

(虐待の防止)

第12条 当事業所は、利用者の尊厳保持・人格の尊重が達成されるよう、虐待の発生を未然に防止し、万一発生した際でも、利用者やその家族への被害を最小限にできるよう、以下の通り対策を徹底する。

(1) 事業所内の体制整備

① 窓口；管理者

統括責任者；代表社員

② 指針・マニュアルの策定

③ 研修の実施、従業員への周知徹底

研修は、i 採用時 ii 年1回

④ 虐待防止対策委員会の設置

i 虐待防止対策委員会の委員長は①の統括責任者とする。必要に応じて、他事業所従業員や専門家その他、当事業所が必要と認めた者が参加できるものとする。

ii 委員会は6ヶ月に1回開催する。

iii 委員会では、委員会・組織に関する事項、指針マニュアルの整備、研修内容、相談・報告についての体制整備、虐待を把握した際の通報に関わる事項について検討・協議する。

(2) 虐待が発生した場合の対応

- ① 事業所の従業者は、虐待を受けたと思われる利用者等を発見した場合には、速やかに市町村へ報告するものとする。
- ② その他の対応については、マニュアルに沿って各従業者が責任を持って行動する。

(感染症対策について)

第13条 当事業所は、感染症が発生または蔓延しないよう以下の通り対策を徹底する。

(1) 事業所内の体制整備

- ① 責任者；代表社員
- ② 指針・マニュアルの策定
- ③ 感染症対策委員会の設置
 - i 感染症対策委員長は①の責任者とする。また、感染症が発生する時季には随時開催できるものとし、必要に応じて、他事業所従業者や専門家その他、当事業所が必要と認めた者が参加できるものとする。
 - ii 委員会は6ヶ月に1回開催する。
 - iii 委員会では、委員会・組織に関する事項、指針マニュアルの整備、研修・訓練内容について検討・協議する。
- ④ 研修・訓練の実施
研修訓練は i 採用時、ii 年1回実施する。

(その他運営についての重要事項)

第14条 「事業所」は支援困難ケースなどへの積極的な対応を行うほか、専門性が高く質の高いケアマネジメントを提供するため、以下のとおり業務体制を整備する。

- ① 利用者に関する情報やサービス提供にあたっての留意事項に係る伝達を目的とした会議を定期的（週1回以上）に開催する。
 - ② 個別具体的な研修の目的、内容、研修期間、実施期間などを定めた研修計画を作成し計画的に研修を実施する。
 - ③ 地域包括支援センターからの支援困難ケースを受諾する体制を整備する。
 - ④ 介護支援専門員実務者研修における科目等に協力できる体制を確保する。
 - ⑤ 他法人が運営する居宅介護支援事業所等と合同研究会などを実施する。
 - ⑥ 地域包括支援センター等が実施する事例検討会などへ参加する。
- 2 従事者は業務上知りえた利用者又はその家族の秘密を保持する。
 - 3 従事者であった者に、業務上知りえた利用者又はその家族の秘密を保持するため、従事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、従事者との契約内容とする。
 - 4 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項については、合同会社ここからと事業所の管理者との協議に基づき定めるものとする。

附 則

- この規程は平成31年 1月 1日から施行する。
この規程は令和 元年 5月13日から施行する。
この規程は令和 2年 3月16日から施行する。
この規程は令和 2年 6月15日から施行する。
この規程は令和 3年 4月 1日から施行する。
この規程は令和 3年 4月20日から施行する。
この規程は令和 5年 9月18日から施行する。