

# 運 営 規 程

社会福祉法人札幌慈啓会  
札幌市稲寿園介護総合相談センター

## 札幌市稲寿園介護総合相談センター運営規程

### (事業の目的)

第1条 社会福祉法人札幌慈啓会が開設する札幌市稲寿園介護総合相談センター（以下「事業所」という）が行う指定居宅介護支援事業等（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または要支援状態にある高齢者に対し、適正な指定居宅介護支援及び指定介護予防支援を提供することを目的とする。

### (運営の方針)

#### 第2条

- 1 事業所の介護支援専門員は、要介護状態等になった利用者が可能な限りその居宅等において、その有する能力に応じ自立した生活を営むことが出来るよう配慮し、利用者の心身の状況やその置かれている環境等に応じ、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（以下「指定居宅介護サービス・指定介護予防サービス等」という）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支援を行う。
- 2 事業の実施に当たっては、関係市町村、指定居宅介護サービス事業者・指定介護予防サービス事業者、指定居宅介護支援・指定介護予防支援事業者及び介護保険施設等との綿密な連携を図ると共に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、利用者提供されるサービスが特定の種類または特定の事業者に不当に偏ることのないよう、公正中立な業務に努めるものとする。

### (事業所の名称等)

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 札幌市稲寿園介護総合相談センター
- (2) 所在地 札幌市手稲区曙5条2丁目2番21号  
(札幌市稲寿園指定介護老人福祉施設内)

### (従業者の職種、員数及び職務内容)

第4条 事業所に従事する職種、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、主任介護支援専門員）  
管理者は、事業所の管理、業務の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 3名以上（常勤）  
介護支援専門員は介護サービス計画及び予防サービス計画の作成及び指定居宅サービス事業者、指定介護予防支援事業者等との連絡調整など、介護支援サービスの提供にあたる。

(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) 平日 午前8時45分から午後5時30分
- (2) 携帯電話等により、24時間連絡が可能な体制とする。

(居宅介護支援及び介護予防支援の提供方法及び内容)

第6条 指定居宅介護支援及び指定介護予防支援の提供方法及び内容は、次のとおりとする。

(1) 相談体制

事業所内に相談室を整備し、利用者からの相談に適切に対応する。

(2) 居宅訪問

介護サービス計画・介護予防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、居宅訪問により面接調査を行う。また、当該計画作成後においても、介護サービス計画・介護予防サービス計画の実施状況を把握し、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居宅訪問等の方法により支援を行う。

(3) 課題分析

利用者に対して、適切な方法で課題分析を行い、介護サービス計画・介護予防サービス計画原案を作成する。

(4) サービス担当者会議

介護サービス計画・介護予防サービス計画原案に対し、専門的な見地から意見を求めるため、当該計画原案に位置付けた指定居宅・指定介護予防サービス等の担当者を招集して行うサービス担当者会議を開催する。

(5) 介護サービス計画・介護予防サービス計画を作成する。

(6) その他、利用者の自立した日常生活の支援を効果的に行うために、必要と認められた場合には、サービス提供事業者等との連絡調整、その他便宜の提供を行う。

(費用等)

第7条

- 1 指定居宅介護支援及び指定介護予防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し、当該指定居宅介護支援及び指定介護予防支援が法定代理受領サービスであるときは、無料とする。
- 2 通常の事業の実施地域を越えて行う指定居宅介護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の交通費についても、公共交通を使用した場合と同額を徴収する。
- 3 前項の費用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、支払いに同意する旨の文書に署名(記名押印)を受ける

こととする。

(通常の事業の実施地域)

第8条 通常の事業の実施地域は、札幌市全域、石狩市、小樽市を中心とする。

(緊急時における対応)

第9条

- 1 介護支援専門員は、指定居宅介護支援・指定居宅介護予防支援の提供により事故等緊急事態が発生した場合は、速やかに利用者の家族及び管理者に報告するとともに、必要な措置を講じなければならない。
- 2 前項の事故が賠償すべきものである場合には、速やかに損害賠償を行うものとする。

(苦情に対する対応方針)

第10条

- 1 事業者は、自らが提供した居宅介護支援又は自らが居宅サービス計画に位置づけた居宅サービス等に係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応する。
- 2 事業者は、自らが提供したサービスに関し、介護保険法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関係市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び利用者からの苦情に関して関係市町村が行う調査に協力するとともに、関係市町村から指導又は助言を受けた場合においては、関係指導又は助言に従って行う。

(個人情報保護)

第11条

- 1 利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が作成した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し適切な取扱いに努めるものとする。
- 2 事業者が得た利用者又はその家族の個人情報については、事業所での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については必要に応じて利用者又はその家族の同意を得るものとする。

(虐待防止に関する事項)

第12条

- 1 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、介護支援専門員に周知徹底を図る。
  - (2) 虐待の防止のための指針を整備する。
  - (3) 介護支援専門員に対し、虐待の防止のための研修を定期的に実施する。
  - (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。
- 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。

(業務継続計画の策定)

第13条

- 1 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定居宅介護支援事業の提供を継続的に実施するため及び非常時の体制での早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。
- 2 介護支援専門員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施するよう努めるものとする。
- 3 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。

(感染症の予防及びまん延の防止のための措置)

第14条 事業所は、感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるよう努めるものとする。

- (1) 事業所における感染症の予防及びまん延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)を定期に開催します。その結果を、介護支援専門員に周知徹底する。
- (2) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備する。
- (3) 介護支援専門員に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施する。

(その他の運営についての留意事項)

第15条

- 1 事業所は介護支援専門員の資質の向上を図るため計画的に研修の機会を設けるものとする。
- 2 事業所は利用者に対し、適切な指定居宅介護支援及び指定介護予防支援を提供できるように勤務体制の確保をしなければならない。
- 3 介護支援専門員及びその他の従業者(以下「介護支援専門員等」という)は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしてはならない。
- 4 介護支援専門員等に、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る旨を書面により誓約させるものとする。
- 5 介護支援専門員は身分を証する書類を携帯し、初回訪問時又は利用者もしくはその家族から求められた時はこれを提示するものとする。
- 6 介護支援専門員は、利用者に対し特定の居宅サービス事業者等によるサービス利用の強要、又は当該事業者からその代償として金品その他の財産上の利益を收受してはならない。
- 7 事業所は、利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するものとする。
- 8 事業所は、介護サービス計画、予防サービス計画、サービス担当者会議の記録、その他指定居宅介護支援等の提供に関する記録を整備するとともに、その完結の日から5年間保存する。
- 9 利用者に関する情報またはサービス提供にあたっての留意事項に係る伝達等を目的とした会議を定期的開催する。

- 1 1 地域包括支援センターから支援が困難な事例を紹介された場合においても、指定居宅支援を提供している。
- 1 2 指定居宅支援事業所において指定居宅支援の提供を受ける利用者数が介護支援専門員一人あたり原則 40 名未満とする。
- 1 3 この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項は、社会福祉法人札幌慈啓会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

この規程は、平成 12 年 4 月 1 日から施行する  
この規程は、平成 14 年 4 月 1 日から施行する  
この規程は、平成 14 年 7 月 1 日から施行する  
この規程は、平成 14 年 10 月 1 日から施行する  
この規程は、平成 15 年 4 月 1 日から施行する  
この規程は、平成 16 年 4 月 1 日から施行する  
この規程は、平成 17 年 4 月 1 日から施行する  
この規程は、令和 4 年 4 月 1 日から施行する  
この規定は、令和 6 年 4 月 1 日から施行する

附 則

この規程は、平成12年 4月 1日から施行する  
この規程は、平成14年 4月 1日から施行する  
この規程は、平成14年 7月 1日から施行する  
この規程は、平成14年10月 1日から施行する  
この規程は、平成15年 4月 1日から施行する  
この規程は、平成16年 4月 1日から施行する  
この規程は、平成17年 4月 1日から施行する  
この規程は、平成18年 4月 1日から施行する  
この規程は、平成19年 4月 1日から施行する  
この規程は、平成19年 8月 8日から施行する  
この規程は、平成20年 4月 1日から施行する  
この規程は、平成21年 4月 1日から施行する  
この規程は、平成22年 3月 1日から施行する  
この規程は、平成22年 4月 1日から施行する  
この規程は、平成23年 4月 1日から施行する  
この規程は、平成23年12月 1日から施行する  
この既定は、平成26年11月17日から施行する  
この既定は、平成27年 3月 1日から施行する  
この既定は、平成28年 4月 1日から施行する  
この既定は、平成29年 4月 1日から施行する  
この既定は、平成30年 4月 1日から施行する  
この規定は、平成31年 4月 1日から施行する  
この既定は、令和 2年 1月 1日から施行する  
この既定は、令和 2年 7月 1日から施行する  
この規定は、令和 3年 4月 1日から施行する  
この規定は、令和 4年 4月 1日から施行する