

社会福祉法人十日町福祉会十日町東地域包括支援センター運営規程

制定日：平成20年 9月12日

最終改定日：令和 6年 4月 1日

(事業目的)

第1条 社会福祉法人十日町福祉会が開設する十日町東地域包括支援センター（以下「センター」という。）が行う指定介護予防支援の事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために、人員及び管理運営に関する事項を定め、センターの保健師（看護師）、主任介護支援専門員、社会福祉士その他の従事者（以下「職員」という。）が、要支援状態にある高齢者等（以下「利用者」という。）に対し、適正な指定介護予防支援を提供することを目的とする。

(運営方針)

第2条 センターの職員は、利用者の心身の特性を踏まえて、その利用者が可能な限りその居宅において、自立した日常生活を営むことができるように配慮する。

- 2 事業の実施に当たっては、利用者の心身の状況やその環境に応じて、利用者の選択に基づき、利用者の自立に向けて設定された目標を達成するために、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、当該目標を踏まえ、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する。
- 3 事業の提供に当たっては、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、特定の種類及び特定の介護予防サービス事業者若しくは地域密着型介護予防サービス事業者に不当に偏ることのないよう公正中立に行う。
- 4 事業の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービス提供方法等について、理解しやすいように説明する。
- 5 事業の運営に当たっては、十日町市や他の地域包括支援センター及び在宅介護支援センター、指定居宅介護支援事業者、他の指定介護予防支援事業者、介護保険施設、住民による自発的な活動によるサービスを含めた地域における様々な取り組みを行う者等との連携に努める。

(センターの名称等)

第3条 事業を行うセンターの名称及び所在地は次のとおりとする。

- (1) 名称 十日町東地域包括支援センター
- (2) 所在地 新潟県十日町市高田町3丁目南442番地

(職員の職種、員数及び職務内容)

第4条 センターに勤務する職員の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

- (1) センター長 1人（兼務可）
- (2) 管理者 1人（兼務可）
- (3) 保健師（看護師） 1人（常勤）
- (4) 主任介護支援専門員 1人（常勤）
- (5) 社会福祉士 1人（常勤）
- (6) 介護支援専門員 1人以上（常勤）

職員は、指定介護予防支援の提供に当たる。

(営業日及び営業時間)

第5条 営業日及び営業時間を次のとおりとする。

- (1) 営業日 通年とする。
- (2) 営業時間 8時30分から17時30分とする。

(指定介護予防支援の提供方法、内容及び利用料その他の費用の額等)

第6条 指定介護予防支援の提供方法及び内容は次のとおりとし、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た告示上の額とする。

- (1) 提供方法は、介護予防のための効果的な支援の方法（厚生労働省令第37号第29条から第31条の規定）に従って実施
- (2) 利用者の相談を受ける場所は第3条に規定するセンター内又は自宅等とする。
- (3) サービス担当者会議について
 - ア 開催場所は第3条に規定するセンター内、サービス事業所内又は自宅等とする。
 - イ 職員は、利用者が抱える課題、目標、支援方針等について、利用者や家族、介護予防サービス計画原案作成者、指定介護予防サービスの担当者、主治医、インフォーマルサービス担当者等からなるサービス担当者会議を開催する。ただし、サービス担当者でこの会議に参加できない者については、照会等により専門的見地からの意見を求めるものとする。
- (4) 職員による居宅訪問頻度等
 - ア 提供開始月
 - イ 提供開始月の翌月から起算しておおむね3月に1回
 - ウ サービスの評価期間が終了する月
 - エ 利用者の状況に著しい変化があったとき、また、利用者の居宅を訪問しない月においては、可能な限りサービス事業者を訪問等や電話等により利用者との連携に努める。
 - オ 訪問時のモニタリング結果記録 おおむね3月1回
事業所からのモニタリングの結果記録 1月1回

（虐待の防止のための措置）

第7条 センターは、十日町市高齢者虐待防止・対応マニュアルに沿って、虐待の発生又はその再発を防止するため、以下の措置を講じなければならない。

- (1) センターにおいて、虐待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、その結果について職員等に周知徹底を図る。
- (2) センターにおける虐待防止のための指針は、十日町市高齢者虐待防止・対応マニュアルに準拠する。
- (3) センターにおいて、職員等に対し、虐待防止のための研修を定期的実施する。
- (4) (1)～(3)に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。

（事業継続計画の策定等）

第8条 センターは、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する介護予防支援サービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（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るものとする。

- 2 センターは、職員等に対し、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ものとする。
- 3 センターは、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。

（衛生管理等）

第9条 センターは、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、以下の措置を講じなければならない。

- (1) 事業所における感染症の予防及びまん延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、その結果について職員等に周知徹底を図る。
- (2) 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備する。
- (3) 事業所において、職員等に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施する。

（事業の実施地域）

第10条 事業の実施地域は、十日町・大井田・新座とする。

（事故発生時の対応）

第11条 職員は、利用者に対する指定介護予防支援の提供により事故が発生した場合には、

速やかに十日町市及び利用者の家族等に連絡を行い、必要な措置を講ずるとともに管理者に報告しなければならない。

- 2 センターは、前項の事故の状況及び事故に際して採った措置について記録しなければならない。
- 3 センターは、事業の実施により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行うものとする

(秘密の保持)

第12条 職員は正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らさない。

- 2 センターは、職員であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないように、必要な措置を講ずるものとする。
- 3 センターは、サービス担当者会議等において、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るものとする。

(苦情等への対応)

第13条 センターは、利用者及び家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、別表1により苦情を受け付けるための窓口を設置し、その概要を入所者及び家族に文書により説明するものとする。

- 2 センターは、苦情を受け付けた場合には、苦情がサービスの質の向上を図る上での重要な情報であるとの認識に立ち、苦情の内容を踏まえ、サービスの質の向上に向けた取組みを自ら行うものとする。
- 3 センターは、利用者又は家族からの苦情に対して十日町市及び国民健康保険団体連合会が実施する調査に協力するとともに、指導又は助言を受けた場合には必要な改善を行うものとする。
- 4 センターは、苦情を申し立てた利用者に対していかなる差別的な扱いを行わない。

(記録の整備)

第14条 センターは、利用者に対するサービス提供に関する各号に掲げる記録を整備し、その完結の日から5年間保存しなければならない。

- (1) 介護予防支援計画書
- (2) 提供した具体的サービス内容などの記録
- (3) 利用者に関する市町村に対する処置状況の記録
- (4) 苦情内容に関する記録
- (5) 事故の状況及び事故に関する処置状況の記録

- 2 センターは、職員、設備、備品及び会計に関する記録を整備し、その終了した日から5年間保存しなければならない。

(職員の研修)

第15条 センターは、職員の質的向上を図るための研究、研修の機会を設け、また、適切かつ効率的に事業が実施できるよう、職員の勤務体制を整備するものとする。

- 2 センターは、職員の研修を次のとおり実施するものとする。

- (1) 採用時研修 採用後3か月以内に実施
- (2) 継続研修 年2回

(暴力団等の排除)

第16条 センターは、その運営について、新潟県暴力団排除条例（平成23年新潟県条例第23号）第3条に規定する基本理念にのっとり、同条例第2条第1号に規定する暴力団員等による不当な行為を防止し、及びこれにより生じた不当な影響を排除しなければならない。

(その他の留意事項)

第17条 センターは、指定介護予防支援の一部を指定居宅介護支援事業者に委託する場合には、適切かつ効率的に指定介護予防支援の業務が実施できるよう委託する業務の範囲や業

務量について配慮する。

- 2 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は十日町市とセンターの管理者との協議に基づいて定めるものとする。

附 則（令和 6年4月1日）

この規程は、令和 6年4月1日から施行する。

別表 1 (第 10 条関係)

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設の名称	十日町東地域包括支援センター
提供するサービスの種類	介護予防支援事業

措 置 の 概 要	
1 利用者からの相談又は苦情などに対応する常設の窓口（連絡先）及び担当者設置状況	
苦情担当窓口を次のとおり設置する。	
① ① 窓口設置場所	新潟県十日町市高田町3丁目南442番地 十日町市医療福祉総合センター内（2階） 電話番号：025-757-3551
② 窓口開設時間	8時30分から17時30分まで
③ 対 応 者	苦情受付担当者
④ そ の 他	苦情受付担当者の休日及び17時30分以降についても、電話連絡網により対応する。
2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制及び手順	
① 相談及び苦情の対応	相談又は苦情があった場合、原則として苦情受付担当者が対応する。 苦情受付担当者が対応できない場合、他の職員でも対応するが、その旨を直ちに管理者に報告する。
② 確認事項	相談又は電話については、次の事項について確認する。 相談又は苦情のあった利用者の氏名、提供したサービスの種類、提供した年月日及び時間、担当した職員の氏名（利用者が分かる場合）、具体的な苦情・相談の内容、その他の参考事項。
③ 相談及び苦情処理期限の説明	相談及び苦情の相手に対し、対応した職員の氏名を名乗るとともに相談・苦情を受けた内容について、回答する期限を併せて説明する。
④ 相談及び苦情処理	概ね次の手順により、相談及び苦情について処理する。 ア 事業所内において、管理者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催する。 イ サービスを提供した者からの概況説明。 ウ 問題点の整理、洗い出し及び今後の改善策についてのディスカッションを行う。 エ 文書により回答を作成し、管理者が利用者に対して事情説明を直接行った上で、文書を渡す。 オ 苦情処理の場合、その概要についてまとめた上で、十日町市地域ケア推進課地域包括支援係と利用者を担当する居宅介護支援事業者及び国民健康保険団体連合会に対して報告を行い、更なる改善点について助言を受ける。 カ 事業実施マニュアルにおいて改善点を明記し、再発の防止を図る。
苦情があったサービス事業者への対応策	
①	自ら提出した介護予防支援計画に対する利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応しなければならない。
②	自ら提出した介護予防支援に関し、十日町市が行う文書その他の物件の提出若しくは照会に応じ、利用者からの苦情に関して十日町市が行う調査に協力するとともに、十日町市から指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。

- | |
|---|
| <p>③ 介護予防支援サービスに対する苦情の国民健康保険団体連合会への申し立てに関して、利用者に対し必要な援助を行わなければならない。</p> <p>④ 利用者からの苦情に関して、国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、自ら提出した介護予防支援に関して、国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。</p> |
|---|

4 その他参考事項

サービスの提供にあたり、利用者から苦情があがらないよう提供マニュアルにおいて、待遇などについて徹底するほか、適宜研修を実施し、より利用者の立場に立ったサービスの提供を心掛けるよう職員を指導する。
--

苦情まで至らないケースであっても、利用者から希望や相談などがあった場合、事例検討会などでの検討材料とし、以後のサービス提供に資するよう工夫する。

また、利用者が気持ちよくサービスを利用できるよう、職員の心身の健康管理に充分配慮する。
--