

第1章 事業の目的及び運営の方針

（事業の目的）

第1条 医療法人慈孝会（以下「事業者」という。）が松山市より委託を受ける松山市地域包括支援センター和気・堀江（以下「事業所」という。）は、介護予防支援事業の適正な運営を確保するため、人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の従業員が、要支援状態にある者に対し、適正な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 事業所の事業は、利用者が要支援状態となった場合も、可能な限りその居宅において、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に配慮して行うものとする。

2 事業所の事業は、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、適正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ものとする。

3 事業所は、介護予防支援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、利用者に提供される介護予防サービス等が特定の種類又は特定の介護予防サービス事業者に不当に偏することのないように、公正中立に行うものとする。

4 事業所は、事業の運営に当たっては、市町村、その他の地域包括支援センター、他の介護予防支援事業所、居宅介護支援事業所、介護保険施設等との連携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。

- | | |
|-------|--------------------|
| 一 名 称 | 松山市地域包括支援センター和気・堀江 |
| 二 所在地 | 松山市堀江町甲338-2 |

第2章 職員の職種、員数及び職務内容

（従業員の職種、員数）

第4条 従業員の職種、員数は、次のとおりとする。

- | | |
|---|---------------------|
| 一 | センター長：1名（常勤 専務） |
| 二 | 管理者：1名（常勤 社会福祉士兼務） |
| 三 | 主任介護支援専門員：2名（常勤 専務） |
| 四 | 保健師：2名（常勤 専務） |
| 五 | 社会福祉士：2名（常勤） |
| 六 | 連携調整員：1名（常勤 専務） |
| 七 | 介護支援専門員：2名（常勤 専務） |
| 八 | 事務員：1名（常勤 専務） |

(従業員の職務内容)

第5条 従業員の職務内容は、次のとおりとする。

- 一 管理者は、事業所の従業員の管理及び業務の管理を一元的に行う。また、従業員に運営規程等を遵守させるため必要な指揮命令を行う。
- 二 従業員は、本規程第17条の規定等に準じ、サービスを提供するものとする。

(勤務体制の確保)

第6条 事業者は、利用者に対し適切な介護予防支援を提供できるよう、従業員の勤務の体制を定めておくものとする。

- 2 事業者は、従業員に介護予防支援の業務を担当させるものとする。
- 3 事業者は、従業員の資質の向上のために、研修の機会を確保するものとする。

第3章 営業日、営業時間及び通常の事業実施地域

(営業日及び営業時間)

第7条 事業所の営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

- 一 営業日は、月曜日から金曜日・第一土曜日とする。ただし、国民の祝日、12月29日から1月3日までは除く。
- 二 営業時間は、午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、第一土曜日は午前8時30分から午後5時までとする。
- 三 電話により24時間常時連絡が可能な体制とする。

(通常の事業の実施地域)

第8条 通常の事業の実施地域は、松山市（和気地区・堀江地区）の地域とする。

第4章 介護予防支援の内容及び利用料、その他の費用の額

(内容及び手続の説明及び同意)

第9条 事業者は、介護予防支援の提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、運営規程の概要、その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記した文書を交付して説明を行い、当該提供の開始について利用申込者の同意を得るものとする。

- 2 事業者は、介護予防支援の提供の開始に際し、あらかじめ、介護予防サービス計画が利用者の希望を基礎として作成されるものであること等につき説明を行い、理解を得るものとする。

(提供拒否の禁止)

第10条 事業者は、正当な理由なく介護予防支援の提供を拒まないものとする。

(サービス提供困難時の対応)

第11条 事業者は、通常の事業の実施地域等を勘案し、利用申込者に対し自ら適切な介護予防支援を提供することが困難であると認めた場合は、他の介護予防支援事業

者の紹介その他の必要な措置を講じるものとする。

(受給資格等の確認)

第12条 事業者は、介護予防支援の提供を求められた場合には、その者の提示する被保険者証によって、被保険者資格、要支援認定の有無及び要支援認定の有効期間を確かめるものとする。

(要支援認定の申請に係る援助)

第13条 事業者は、被保険者の要支援認定に係る申請について、利用申込者の意思を踏まえ、必要な協力を行うものとする。

2 事業者は、介護予防支援の提供の開始に際し、要支援認定を受けていない利用申込者については、要支援認定の申請が既に行われているか否かを確認し、申請が行われていない場合は、利用申込者の意向を踏まえて速やかに申請が行われるよう、必要な援助を行うものとする。

3 事業者は、要支援認定の更新の申請が、遅くとも当該利用者が受けている要支援認定の有効期間の満了日の1月前には行われるよう、必要な援助を行うものとする。

(身分を証する書類の携行)

第14条 事業者は、身分を証する書類を携行させ、初回訪問時又は利用者若しくはその家族から求められたときは、これを提示すべき旨を指導する。

(利用料等の受領及び証明書の交付)

第15条 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、当該介護予防支援が法定代理受領サービスに該当する場合は、無料とする。

2 事業者は、前項に規定する費用の額に係るサービスの提供に当たっては、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、サービス内容及び費用について説明を行い、利用者の同意を得るものとする。

3 第1項の利用料の支払を受けた場合は、利用者に対して介護予防支援提供証明書を交付するものとする。

(介護予防支援の基本取扱方針)

第16条 事業所の介護予防支援は、要支援状態の軽減若しくは悪化の防止に資するよう行うとともに、医療サービスとの連携に十分配慮して行うものとする。

2 事業者は、自らその提供する介護予防支援の質の評価を行い、常にその改善を図るものとする。

(介護予防支援の具体的取扱方針)

第17条 介護予防支援の方針は、次に掲げるところによるものとする。

- 一 事業所の管理者は、従業員に介護予防サービス計画の作成に関する業務を担当させるものとする。
- 二 従業員は、介護予防サービス計画の作成の開始に当たっては、当該地域における介護予防サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者又はその家族に対して提供して、利用者にサービスの選択を求めるものとする。
- 三 従業員は、介護予防サービス計画の作成に当たっては、適切な方法により、利

用者について、その有する能力、既に提供を受けている介護予防サービス等のその置かれている環境等の評価を通じて利用者が現に抱える問題点を明らかにし、利用者が自立した日常生活を営むことができるように支援する上で解決すべき課題を把握するものとする。

- 四 従業員は、前号に規定する解決すべき課題の把握に当たっては、利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接して行うものとする。この場合において、従業員は、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。
- 五 従業員は、利用者及びその家族の希望並びに利用者について把握された解決すべき課題に基づき、当該地域における介護予防サービス等が提供される体制を勘案して、提供されるサービスの目標及びその達成時期、サービスを提供する上での留意点等を盛り込んだ介護予防サービス計画の原案を作成するものとする。
- 六 従業員は、サービス担当者会議の開催、担当者に対する照会等により、当該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ものとする。
- 七 従業員は、介護予防サービス計画の原案に位置付けた介護予防サービス等について、保険給付の対象となるか否かを区分した上で、その種類、内容、利用料等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るものとする。
- 八 従業員は、介護予防サービス計画の作成後においても、利用者及びその家族、介護予防サービス事業者等との連絡を継続的に行うことにより、介護予防サービス計画の実施状況の把握を行うとともに、利用者についての解決すべき課題の把握を行い、必要に応じて介護予防サービス計画の変更、介護予防サービス事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行うものとする。
- 九 従業員は、利用者が要介護認定等を受け、その居宅において日常生活を営むことが困難となったと認める場合又は利用者が介護保険施設への入院又は入所を希望する場合には、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行うものとする。
- 十 従業員は、利用者等に対して、入院時に担当者の氏名を入院先医療機関に提供するように依頼を行うものとする。
- 十一 従業員は、介護保険施設等から退院又は退所しようとする要支援者から依頼があった場合には、居宅における生活へ円滑に移行できるよう、あらかじめ、介護予防サービス計画の作成等の援助を行うものとする。
- 十二 従業員は、利用者が介護予防訪問看護、介護予防通所リハビリテーション等の医療サービスの利用を希望している場合には、利用者の同意を得て主治の医師又は歯科医師の意見を求め、これに従い、介護予防サービス計画・支援計画を医師に交付するものとする。
- 十三 従業員は、介護予防サービス計画に介護予防訪問看護、介護予防通所リハビリテーション等の医療サービスを位置付ける場合にあつては、当該医療サー

ビスに係る主治の医師等の指示がある場合に限りこれを行うものとし、医療サービス以外の介護予防サービス等を位置付ける場合にあっては、当該介護予防サービス等に係る主治の医師の医学的観点からの留意事項が示されているときは、当該留意点を尊重してこれを行うものとする。

十四 従業員は、サービス事業者から伝達された、利用者の口腔に関する問題や服薬状況、モニタリング等の際に把握した利用者の状態について、主治医や歯科医師、薬剤師に必要な情報伝達を行うものとする。

十五 従業員は、利用者が提示する被保険者証に、認定審査会意見又は指定に係る介護予防サービスの種類についての記載がある場合には、利用者にその趣旨を説明し、理解を得た上で、その内容に沿って介護予防サービス計画を作成するものとする。

十六 従業員は、介護予防サービス計画の作成又は変更にあたっては、利用者の自立した日常生活の支援を効果的に行うため、原則として特定の時期に偏ることなく、計画的に介護予防サービス等の利用が行われるようにするものとする。

十七 従業員は、利用者に複数の事業所の紹介を求めることが可能であることや、当該事業所を、介護予防サービス・支援計画に位置付けた理由を求めることが可能であることを、説明するものとする。

十八 従業員は、介護予防サービス計画の作成又は変更にあたっては、利用者の日常生活全般を支援する観点から、介護予防給付対象サービス以外の保健医療サービス又は福祉サービス、当該地域の住民による自発的な活動によるサービス等の利用も含めて介護予防サービス計画上に位置付けるよう努めるものとする。

十九 従業員は、障がい福祉サービスを利用していた障がい者が、介護保険サービスを利用する場合において、障がい福祉制度の相談支援専門員との密接な連携を図るものとする。

二十 介護予防支援の提供にあたっては、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、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明するものとする。

(相談及びサービス担当者会議の場所等)

第18条 相談及びサービス担当者会議の場所等は、次のとおりとする。

一 相談場所 通常事業所相談室

二 サービス担当者会議の場所 通常事業所会議室相談場所 通常事業所相談室

三 従業員による居宅訪問の回数等、必要の都度及び利用者の要請により訪問するものとする。

(利用者に対する介護予防サービス計画等の書類の交付)

第19条 事業者は、利用者が他の介護予防支援事業者の利用を希望する場合、その他利用者からの申出があった場合には、利用者に対し、直近の介護予防サービス計画及びその実施状況に関する書類を交付するものとする。

(利用者に関する市町村への通知)

第20条 事業者は、介護予防支援を受けている利用者が次のいずれかに該当する場合は、遅滞なく、意見を付してその旨を市町村に通知するものとする。

- 一 正当な理由なしに介護予防給付対象サービスの利用に関する指示に従わないこと等により、要支援状態等の程度を増進させたと認められるとき。
- 二 偽りその他不正の行為によって保険給付の支給を受け、又は受けようとしたとき。

第5章 その他運営に関する重要事項

(従業者の健康管理)

第21条 事業者は、従業員の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行うものとする。

(掲示)

第22条 事業者は、事業所の見やすい場所に、運営規程の概要、従業員の勤務体制その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を掲示するものとする。

(秘密保持等)

第23条 事業所の従業員は、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してはならないものとする。

- 2 事業者は、従業員であった者が、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、必要な措置を講ずるものとする。
- 3 事業者は、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。

(広告)

第24条 事業者は、事業所について広告をする場合においては、その内容が虚偽又は誇大なものであってはならないものとする。

(介護予防サービス事業者等からの利益収受の禁止等)

第25条 事業所の従業員は、介護予防サービス計画の作成又は変更に関し、利用者に対して特定の介護予防サービス事業者等によるサービスを利用すべき旨の指示等を行わないものとする。

- 2 事業者及びその従業員は、介護予防サービス計画の作成又は変更に関し、利用者に対して特定の介護予防サービス事業者等によるサービスを利用させることの対償として、当該介護予防サービス事業者等から金品その他の財産上の利益を収受しないものとする。

(苦情処理)

第26条 事業者は、自ら提供した介護予防支援又は自らが介護予防サービス計画に位置付けた介護予防サービス等に対する利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するものとする。

- 2 事業者は、自ら提供した介護予防支援に関し、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当該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市町村が行う調査に協力するとともに、市町村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うものとする。
- 3 事業者は、自らが介護予防サービス計画に位置付けた介護予防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立に関して、利用者に対し必要な援助を行うものとする。
- 4 事業者は、介護予防支援等に対する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、自ら提供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の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うものとする。

(カスタマーハラスメント対応)

第27条 利用者、家族、来訪者、取引先その他関係者からの著しい迷惑行為（以下カスタマーハラスメント）により、それを受けた従業員の就業環境が害されることを防止し、安心して働くことが出来る職場環境を確保するため、必要な事項及び雇用管理上の措置を定めるものとする。

- 2 事業者は、従業員に対するカスタマーハラスメントに対して厳然たる対応をとり、その脅威から従業員を保護するために、事業者が有するあらゆる資源を用いて対応するものとする。
- 3 カスタマーハラスメントとは、利用者、家族、来訪者、取引先その他業務上関係を有する者による言動のうち、社会通念上相当な範囲を超えた要求又は言動により、従業員の就業環境を害するものをいう。
- 4 正当な意見、苦情、要望、サービス改善の申し出についてはこれに該当しないただし、その手段・態様・継続性・威圧性等が社会通念上不相当である場合はこの限りではない。

従業員が勤務する事業所のみならず、訪問先、送迎時、電話対応、電子メール、SNS、文書、オンライン面談その他業務に関するすべての場面に適用するものとする。

- 5 次の各号に掲げる行為をカスタマーハラスメント行為として禁止する。
 - 一 暴言、侮辱、人格否定、差別的発言
 - 二 大声、威嚇、脅迫、恫喝、威圧的言動
 - 三 長時間の拘束、執拗な電話、繰り返しの苦情
 - 四 土下座の要求、過度な謝罪要求
 - 五 従業員個人への攻撃、誹謗中傷（SNS等への誹謗中傷を含む）
 - 六 不合理な要求（制度上不可能な対応、特別扱いの強要、過度な補償の要求）
 - 七 身体的暴力、物を投げる、設備破壊
 - 八 セクシュアルハラスメントに該当する言動
 - 九 面会、訪問、電話、SNS等での執拗接触

十 正当な要望を威圧的に求める言動

十一 従業員等の個人情報の収集（無断での写真撮影等）

十二 その他、従業員の心身の安全又は就業環境を害する行為

【認知症等の利用者への配慮】

前項各号に該当する言動であっても、認知症、その他の疾病、障害又は心身の状態等に起因し、本人の意思によらず生じていると考えられる言動については、その症状や特性を十分に考慮し、一律にカスタマーハラスメント行為とはみなさない場合がある。

認知症等の利用者については、当該言動の背景にある症状や本人の状態を把握するとともに、本人の尊厳及び意思を尊重し、必要な対策及び介護上の配慮等を行いながら対応するものとする。

6 カスタマーハラスメントに関する相談及び苦情処理の相談窓口担当者は各事業所の全ての管理職員とし、その責任者は担当事務局長とする。担当事務局長は相談窓口担当者の人事異動等の変更の都度、周知するとともに、担当者に対する必要な研修を行うものとする。

7 カスタマーハラスメントの被害者に限らず、すべての従業員及び関係者は、このような言動に関する相談及び苦情を窓口担当者に申し出ることができる。

8 相談窓口担当者は相談者からの事実確認の後、担当事務局長へ報告する。報告に基づき担当事務局長は相談者の人権に配慮した上で、必要に応じて行為者、被害者、所属長並びに他の関係者等に事実関係を聴取する。

9 前項の聴取を求められた関係者は、正当な理由なくこれを拒むことはできない。

10 前条に該当する行為が認められた場合、法人は従業員の安全確保を最優先とし、次の措置を講ずる。

一 カスタマーハラスメントを行った者への注意、警告（文書によるものを含む）

二 対応担当者の変更又は複数名対応

三 面談、面会、電話対応の制限

四 状況に応じた利用制限及び利用中止

五 要に応じて警察、弁護士、行政機関（地域包括支援センターを含む）等への相談

六 その他、従業員保護のための必要な措置

11 前項に掲げる従業員保護のための必要な措置について、次に掲げるものとする。

一 業務場所又は担当変更

二 一時的な利用者対応からの離脱

三 産業医、メンタルヘルス相談の活用

四 有給休暇等の配慮

五 警察、弁護士相談の支援

12 相談及び苦情への対応に当たっては、関係者のプライバシーは保護されるとともに、相談をしたこと、又は事実関係の確認に協力したこと等を理由として不利益な取扱いを行わない。

13 担当事務局長は、カスタマーハラスメントの事案が発生したときは、原因分析、職員教育、利用者家族への説明、院内、施設内ルールの見直し等、適切な再発防止策を講じなければならない。

（事故発生時の対応）

第28条 事業者は、利用者に対する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市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずるものとする。

2 事業者は、利用者に対する介護予防支援の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行うものとする。

（虐待の防止のための措置）

第29条 事業者は、虐待の発生及び再発を防止するため、下記に掲げる措置を講ずるものとする。

一 虐待の防止に係る対策を検討するための委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことが出来るものとする。）を定期的で開催するとともに、その結果について従業者も十分周知する。

二 虐待の防止のための指針を整備する。

三 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的を実施する。

四 前三号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。

（会計の区分）

第30条 事業者は、介護予防支援の事業の会計とその他の事業の会計を区分するものとする。

（記録の整備）

第31条 事業者は、従業員、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備するものとする。

2 事業者は、介護予防サービス計画、サービス担当者会議等の記録その他の介護予防支援の提供に関する記録を整備しておくとともに、その完結の日から5年間保存するものとする。

（委任）

第32条 この規程に定める事項のほか、事業所の運営について必要がある場合は、介護予防支援基準によるほか、この規程の趣旨、目的に反しない範囲で本会理事長が別に定めるものとする。

附 則

この規程は、平成18年4月1日より施行する。

この規程は、平成18年9月19日より施行する。

この規程は、平成18年10月1日より施行する。

この規程は、平成18年12月18日より施行する。

この規程は、平成19年2月1日より施行する。

この規程は、平成19年3月15日より施行する。

この規程は、平成19年7月1日より施行する。

この規程は、平成19年10月15日より施行する。

この規程は、平成19年10月22日より施行する。

この規程は、平成19年11月1日より施行する。

この規程は、平成19年12月1日より施行する。

この規程は、平成21年4月1日より施行する。

この規程は、平成22年4月1日より施行する。

この規程は、平成24年4月1日より施行する。

この規程は、平成25年4月1日より施行する。

この規程は、平成26年4月1日より施行する。

この規程は、平成27年10月1日より施行する。

この規程は、平成28年4月1日より施行する。

この規程は、平成29年4月1日より施行する。

この規程は、平成29年4月10日より施行する。

この規程は、平成29年7月1日より施行する。

この規程は、平成30年4月1日より施行する。

この規程は、平成30年6月1日より施行する。

この規程は、平成30年11月1日より施行する。

この規程は、平成31年1月1日より施行する。

この規程は、平成31年4月1日より施行する。

この規程は、令和2年1月1日より施行する。

この規定は、令和2年6月15日より施行する。

この規程は、令和3年4月1日より施行する。

この規程は、令和4年4月1日より施行する。

この規程は、令和6年3月1日より施行する。

この規程は、令和7年2月1日より施行する。

この規程は、令和7年4月1日より施行する。

この規程は、令和8年4月1日より施行する。

この規程は、令和8年10月1日より施行する。