

運営規程

(かいごの窓口 山形中央店)

第1条(事業の目的)

本規程は、株式会社cocolo(以下「法人」という。)が開設するかいごの窓口山形中央店(以下「事業所」という。)が行う指定居宅介護支援及び指定介護予防支援の事業(以下「事業」という。)の運営に関する事項を定めるものとする。

事業所は、介護保険法その他関係法令に基づき、要介護状態もしくは要支援状態にある高齢者が、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、適正かつ公正中立な事業を提供することを目的とする。

第2条(運営の方針)

事業所は、次に掲げる方針に基づき事業を運営する。

1. 利用者の心身の状況および生活環境を踏まえ、利用者の意思および人格を尊重し、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支援する。
2. 利用者の選択に基づき、適切な保健医療サービスおよび福祉サービスが、多様な事業者から総合的かつ効率的に提供されるよう援助を行う。
3. 居宅サービス計画及び介護予防サービス計画の作成にあたっては、特定の種類又は特定の居宅サービス事業者に不当に偏ることのないよう、公正中立な立場で業務を行う。
4. 関係市町村、地域包括支援センター、医療機関、介護サービス事業者その他関係機関と密接に連携し、継続的かつ包括的な支援に努める。

第3条(事業所の名称、所在地および連絡先)

事業所名	かいごの窓口 山形中央店
所在地	山形県山形市山家町2丁目7-17
電話番号	070-3180-3959
FAX番号	023-687-1892
サービス種別	居宅介護支援及び介護予防支援
事業所番号	0670105170
指定年月日	令和8年3月1日

第4条(職員の職種、員数および職務内容)

事業所に勤務する職員の職種、員数および職務内容は、次のとおりとする。

管理者	1名(常勤・兼務)	事業所の業務および従業者の管理を一元的に行うとともに、自ら居宅介護支援及び介護予防支援業務に従事する
介護支援専門員	1名以上(常勤・兼務)	居宅サービス計画及び介護予防サービス計画の作成、連絡調整、給付管理等の居宅介護支援及び介護予防支援業務を行う

第5条(営業日および営業時間)

営業日	月曜日から金曜日まで
営業時間	午前8時30分から午後17時
休業日	土曜日、日曜日、祝日、年末年始(12月30日から1月3日)

第6条(居宅介護支援及び介護予防支援の提供方法および内容)

事業所は、次に掲げる居宅介護支援及び介護予防支援を提供する。

- 利用者からの相談対応および助言
 - 利用者及びその家族からの相談は、事業所内の相談スペースにおいて受けるものとする。また、利用者の心身の状況や生活環境等を踏まえ、必要に応じて利用者の居宅、電話、その他適切な方法により相談を受けるものとする。
- 課題分析の実施
 - 利用者及びその家族からの聞き取りを行う
 - 主治医意見書、要介護認定調査票その他必要な情報を確認する
 - 利用者の居宅を訪問し、生活状況及び環境を把握する
 - 把握した情報をもとに、解決すべき課題及び支援の方向性を整理する
 - 課題分析の結果を踏まえ、居宅サービス計画又は介護予防サービス計画の原案を作成する
- 居宅サービス計画及び介護予防サービス計画(ケアプラン)の作成
- サービス担当者会議の開催
- 居宅サービス事業者、医療機関等との連絡および調整

6. 居宅サービス計画及び介護予防サービス計画の実施状況の把握および評価（モニタリング）
7. 利用者の心身の状態把握
8. 給付管理業務
9. 要介護認定申請及び要支援認定申請に対する協力および援助
10. 介護保険施設等への紹介
11. その他利用者に必要な相談支援

第7条（通常の事業の実施地域）

通常の事業の実施地域は、山形県全域とする。

第8条（利用料）

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について、法定代理受領サービスは無料とする。

通常の事業の実施地域を超えて行う指定居宅介護支援及び指定介護予防支援に要した交通費は無料とする。

法定代理受領サービスができず利用料の支払いを受けた場合は、利用料の額等を記載した指定居宅介護支援提供証明書若しくは指定介護予防支援提供証明書を交付する。

第9条（事故発生時の対応）

居宅介護支援及び介護予防支援の提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村、利用者およびその家族に連絡するとともに、必要な措置を講じ、管理者に報告するものとする。

損害賠償が必要な事故が発生した場合は、速やかに対応します。

第10条(虐待防止に関する事項)

1. 事業所は、利用者の人権の擁護および虐待の防止のため、必要な体制を整備し、従業者に対して定期的な研修を実施する。
2. 虐待防止に係る責任者は管理者とする。
3. 事業所は、サービス提供中に、従業者又は養護者(利用者の家族等)による虐待を受けた、又は受けたおそれがあると認められる利用者を発見した場合には、速やかにこれを市町村に通報するとともに、市町村が行う虐待等に関する調査等に協力するよう務める。

第11条(ハラスメント防止)

1. 事業所は、職場におけるハラスメントの防止に取り組み、従業者が安心して業務に従事できる環境づくりを行う。
2. 利用者又はその家族による暴言、暴力、嫌がらせ、セクシュアルハラスメント等の行為に対しても、必要に応じて組織的に対応し、従業者を守るための体制を整備する。

第12条(個人情報情報の取扱い)

1. 事業所は、利用者およびその家族の個人情報について、居宅介護支援及び介護予防支援の提供に必要な最小限の範囲で利用するものとする。
2. 個人情報は、適切に管理し、本人の同意なく第三者に提供しないものとする。ただし、法令に基づく場合を除く。

第13条(相談および苦情対応)

1. 事業所は、利用者およびその家族からの相談又は苦情に迅速かつ適切に対応するため、管理者を担当窓口として設置する。
2. 事業所は、提供した居宅介護支援及び介護予防支援又は居宅サービス計画及び介護予防サービス計画に位置付けたサービス等に関する苦情について、市町村又は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、必要な改善を行うものとする。
3. 事業所は、国民健康保険団体連合会への苦情申立てについて、利用者に必要な援助を行うものとする。

第14条(業務継続計画)

1. 事業所は、感染症又は非常災害が発生した場合においても、利用者に対して継続的に居宅介護支援及び介護予防支援を提供できるよう、業務継続計画（BCP）を策定する。
2. 業務継続計画に基づき、従業者に対する研修および訓練を定期的実施するものとする。

第15条（感染症等に関する対策）

1. 事業所は、感染症の予防およびまん延防止のため、必要な体制を整備する。
2. 感染症対策に関する指針を整備し、従業者への周知および研修を実施する。

第16条（研修の実施）

事業所は、従業者の資質向上を図るため、次のとおり研修の機会を計画的に確保する。

採用時研修	採用後1ヶ月以内
虐待防止に関する研修	年1回以上
権利擁護に関する研修	年1回以上
認知症ケアに関する研修	年1回以上
非常災害に関するBCP研修	年1回以上
感染症に関するBCP研修	年1回以上

第17条（守秘義務）

1. 従業者は、正当な理由がなく、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。
2. 従業者であった者についても、退職後において同様とする。

第18条（記録の整備および保存）

事業所は、居宅介護支援及び介護予防支援に関する諸記録を整備し、その完結の日から5年間保存するものとする。

第19条（その他）

この規程に定めのない事項については、介護保険法その他関係法令の定めるところによる。

第20条(附則)

1. 本規程は、令和8年3月1日から施行する。
2. 本規程は、令和8年4月1日から一部改訂し施行する。
3. 本規程は、令和8年8月16日から一部改訂し施行する。