

文書番号	包括-021	むつ市地域包括支援センターみちのく (指定介護予防支援事業所)運営規程	最新版記号	Q
主管部署	包括		ページ数	1 / 8

運営規程

むつ市地域包括支援センターみちのく

文書番号	包括-021	むつ市地域包括支援センターみちのく (指定介護予防支援事業所)運営規程	最新版記号	Q
主管部署	包括		ページ数	2 / 8

(趣旨)

第1条 この規程は、社会福祉法人青森社会福祉振興団が開設するむつ市地域包括支援センターみちのく（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、管理運営等に関する事項を定めるものとする。

(事業の目的)

第2条 地域住民の心身の健康の保持及び生活の安全の為に必要な援助を行う事により、その保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援することを目的とする。

(運営の方針)

第3条 事業の実施に当たっては、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して行う。

2 事業の実施に当たっては、利用者の心身の状況や、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、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して行う。

3 指定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指定介護予防サービスが特定の種類又は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（以下「介護予防サービス事業者」という。）に不当に偏ることのないよう、公正中立に行う。

4 指定介護予防支援の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又は利用者の家族に対し、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を行う。

5 事業の運営に当たっては、むつ市、他の地域包括支援センター、老人介護支援センター、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組を行う者等との連携に努める。

(事業所の名称等)

第4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 むつ市地域包括支援センターみちのく
- (2) 所在地 青森県むつ市金谷2丁目20番1号

(職員の職種、員数及び職務の内容)

第5条 センターに勤務する職員の職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。

- (1) 管理者 1名（常勤兼務）

管理者は、センターの担当職員その他の従業者の管理、指定介護予防支援の利用の申込に係る調整、業務の実施状況の把握、指揮命令等を一元的に行う。

- (2) 担当職員

主任介護支援専門員	1名	以上
保健師（等）看護師	1名	以上
社会福祉士	1名	以上

担当職員は、指定介護予防支援の提供に当たる。

- (3) 事務職員 1名

必要な事務を行う。

文書番号	包括-021	むつ市地域包括支援センターみちのく (指定介護予防支援事業所)運営規程	最新版記号	Q
主管部署	包括		ページ数	3 / 8

2 管理者及び担当職員は、当該介護予防支援事業者である地域包括支援センターの職務に従事することができるものとする。

(営業日及び営業時間)

第6条 センターの営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

(1) 営業日 月曜日から金曜日までとする。

ただし、国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日、及び12月29日から翌年の1月3日までを除く。

(2) 営業時間 午前8時30分から午後5時30分までとする。

(3) 緊急体制 運営時間外における緊急相談に対処出来るよう、24時間の緊急連絡網を備え対応する。

(指定介護予防支援の提供方法、内容)

第7条 センターは、利用者の選択・同意に基づき、利用するサービスの種類及び内容、これを担当する介護予防サービス事業者等を定めた「介護予防サービス計画」を作成するとともに、当該計画に基づくサービスの提供が確保されるよう、介護予防サービス事業者その他の事業者、関連機関との連絡調整その他の便宜を提供する。

2 センターは、指定介護予防支援を提供する担当職員を選任し、介護予防サービス計画の作成を支援する。

3 センターは、担当職員を選任し、又は変更する場合は、利用者の状況とその意向に配慮して行なう。

4 担当職員は、介護予防サービス計画の作成に当たり、次の各号に定める事項を遵守する。

(1) 利用者の居宅を訪問し、利用者及び利用者の家族に面接し、利用者の生活機能や健康状態、置かれている環境等を把握した上で、利用者の日常生活の状況を把握し、利用者及び利用者の家族の意欲及び意向を踏まえて、介護予防の効果을最大限に発揮し、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べき総合的な課題の把握に努めること。

(2) 当該地域における指定介護予防サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料の情報を、特定の事業者のみを有利に扱うことなく、適正に提供し、利用者にサービスの選択を求めること。

(3) 利用者が目標とする生活、専門的観点からの目標と具体策、利用者及び利用者の家族の意向を踏まえた具体的な目標、その目標を達成するための支援の留意点、利用者及び指定介護予防サービス事業者等が目標を達成するために行うべき支援内容並びにその期間等を記載した介護予防サービス計画の原案を作成すること。

(4) 上記原案に位置付けた指定介護予防サービス等について、保険給付の対象となるかどうかを区分した上で、サービスの種類、内容、利用料等について利用者又は利用者の家族に対し説明し、文書により利用者の同意を受けること。

(5) 利用者が、医療サービスの利用を希望している場合には、主治医等の意見を求め、その指示がある場合には、これに従うこと。

(6) その他、利用者及び利用者の家族の希望をできる限り尊重すること。

5 担当職員は、次に掲げる場合においては、原則として、サービス担当者会議(担当職員が介護予防サービス計画の作成のために介護予防サービス計画の原案に位置付けた指定介護予防サービス等の担当者(以下「担当者」という。)を招集して行なう会議をいう。以下同じ。)の開催、担当者に対する照会等により、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、当該介護予防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。ただし、次に掲げる場合については、やむを得ない理由がある場合を除き、サービス担当者会議を開催する。

文書番号	包括-021	むつ市地域包括支援センターみちのく (指定介護予防支援事業所)運営規程	最新版記号	Q
主管部署	包括		ページ数	4 / 8

- (1) 介護予防サービス計画を新規に作成する場合
 - (2) 利用者が要支援更新認定を受けた場合
 - (3) 利用者が要支援状態区分の変更の認定を受けた場合
- 6 担当職員は、次に掲げる場合においては、原則として、サービス担当者会議の開催により、介護予防サービスの計画の変更の必要性について、担当者から、専門的な意見を求めるものとする。ただし、やむを得ない理由がある場合については、担当者に対する照会等により意見を求めるものとする。
- (1) 利用者が要支援更新認定を受けた場合
 - (2) 利用者が要支援状態区分の変更の認定を受けた場合
- 7 第5項及び前項に掲げるサービス担当者会議は、センターの会議室、介護予防サービス事業者が設置する事業所内及び利用者の自宅で行なう。
- 8 担当職員は、介護予防サービス計画作成後においても、利用者及び利用者家族と継続的に連絡をとり、利用者の実情を常に把握するように努める。
- 9 担当職員は、介護予防サービス事業者等に対して、介護予防サービス計画に基づき、指定介護予防サービス事業者が作成すべき個別サービス計画の作成を指導するとともに、サービスの実施状況や利用者の状態等に関する報告を少なくとも1月に1回、聴取する。
- 10 担当職員は、介護予防サービス計画の作成後、介護予防サービス計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて介護予防サービスの計画の変更、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なう。
- 11 担当職員は、利用者が介護予防サービス計画の変更を希望する場合は、再評価を行い、介護予防サービス計画の変更、要支援認定区分の変更申請、関連事業者に連絡するなど必要な援助を行う。
- 12 担当職員は、第10項に規定する実施状況の把握（以下「モニタリング」という。）に当たっては、利用者及び利用者の家族、介護予防サービス事業者との連絡を継続的に行なうこととし、特段の事情のない限り、次に定めるところにより行なう。
- (1) 少なくともサービスの提供を開始する月（以下「提供開始月」という。）、サービスの評価期間が終了する月及び提供開始月の翌月から起算して3月に1回並びに利用者の状況に著しい変化があったときは、利用者の居宅を訪問し、利用者面接する。
 - (2) 利用者の居宅を訪問しない月においては、可能な限り、指定介護予防通所介護事業所又は指定介護予防通所リハビリテーション事業所を訪問する等の方法により利用者面接するように努めるとともに、当該面接ができない場合にあっては、電話等により利用者との連絡を実施する。
 - (3) 少なくとも1月に1回、モニタリングの結果を記録する。
- 13 担当職員は、モニタリングの結果及び第9項に規定する介護予防サービス事業者等からのサービスの実施状況や利用者の状態等に関する報告に基づき、給付管理票を作成し提出するなどの給付管理業務を行うとともに、関連機関との連絡調整を行う。
- 14 担当職員は、適切なサービスが総合的かつ効率的に提供された場合においても、利用者がその居宅において日常生活を営むことが困難になったと認められる場合又は利用者が介護保険施設への入所又は入院を希望する場合には、利用者の要介護認定に係る申請について必要な支援を行い、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行なう。
- 15 担当職員は、利用者が要介護認定を受けた場合には、利用者に対し必要な情報を提供する。
- 16 担当職員は、利用者が自立（非該当）と判定された場合には、介護保険の地域支援事業の介護予防事業の情報を提供するなど、利用者に対し必要な支援を行なう。

（利用料その他の費用の額）

第8条 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、当該指定介護予防支援が法定代理受領サービスであるときは、利用者の負担は無しとする。

文書番号	包括-021	むつ市地域包括支援センターみちのく (指定介護予防支援事業所)運営規程	最新版記号	Q
主管部署	包括		ページ数	5 / 8

2 前項の費用の支払を受けるに当たっては、あらかじめ、利用者又はその家族に対してその額等に関して説明を行い、利用者の同意を得るものとする。

3 通常の事業の実施地域を越えて行うサービスに要した交通費は、一律2,000円を徴収する。

(通常の事業の実施地域)

第9条 通常の事業の実施地域は、むつ市の行政区域内の地域とする。

(事故発生時の対応)

第10条 担当職員は、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管理者に報告し、むつ市、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じなければならない。

(苦情対応)

第11条 センターは、自ら提供したサービス又は自らが介護予防サービス計画に位置付けた指定介護予防サービス等に対する利用者及び利用者の家族からの苦情に迅速かつ適切な対応を行なう。

(虐待防止に関する事項)

第12条 センターは、利用者の人権の擁護・虐待の防止のため次の措置を講ずるものとする。

(1) 虐待を防止するための職員に対する研修の実施

(2) 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備

(3) その他虐待防止のために必要な措置

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擁護する者）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。

(その他運営についての留意事項)

第13条 センターは、担当職員の資質向上を図るための研修の機会を設けるとともに、業務体制を整備する。

2 前項に規定する研修の実施に当たっては、むつ市及び他の指定介護予防支援事業者との連携を図ることとする。

3 センター及び担当職員その他のセンターの従業者は、その業務上知り得た利用者又は利用者の家族に関する秘密を保持する。

4 センターは、担当職員その他のセンターの従業者が退職後、在職中に知り得た利用者又は利用者の家族の秘密を漏らすことがないよう必要な措置を講じる。

5 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。

6 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項はむつ市、社会福祉法人青森社会福祉振興団及び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。

文書番号	包括-021	むつ市地域包括支援センターみちのく (指定介護予防支援事業所)運営規程	最新版記号	Q
主管部署	包括		ページ数	6 / 8

附 則

この規程は、平成22年 4月 1日から施行する。

改定

平成23年	4月	1日	一部改定
平成25年	4月	1日	一部改定
平成27年	10月	17日	一部改定 (住所)
平成28年	4月	1日	一部改定 (主任ケアマネ増員)
平成28年	7月	1日	一部改定 (主任ケアマネ増員)
平成28年	11月	1日	一部改定 (主任ケアマネ減員)
平成29年	6月	1日	一部改定 (住所)
平成30年	8月	1日	一部改定 (苦情処理チャートの変更)
平成31年	4月	1日	一部改定 (担当者変更)
令和 2年	4月	1日	一部改訂 (苦情処理フローチャートの変更)
令和 3年	4月	1日	一部改訂 (住所・苦情処理)
令和 4年	4月	1日	一部改訂 (営業日、職務の内容、苦情の担当者)
令和 6年	4月	1日	一部改訂 (虐待防止に関する事項追加)
令和 7年	7月	1日	一部改定 (担当職員、担当者変更)

文書番号	包括-021	むつ市地域包括支援センターみちのく (指定介護予防支援事業所)運営規程	最新版記号	Q
主管部署	包括		ページ数	7 / 8

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所名	むつ市地域包括支援センターみちのく
------	-------------------

措 置 の 概 要

1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

- ・ 相談、苦情に対する常設の窓口を事業所の職員が担当する。
- ・ なお担当者が不在でも、基本的な事項は他の職員が誰でも対応できるように研修し、相談及び苦情の内容を必ず担当者にも引き継ぐよう徹底する。

（電話番号） 0 1 7 5 - 2 3 - 7 9 3 0

（F A X） 0 1 7 5 - 2 3 - 7 9 3 1

（担当者） 三國 美穂

（対応時間） 月曜日～金曜日、午前8時30分から午後5時30分

（上記時間以外は携帯電話へ転送し24時間体制で対応する。）

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

別紙（苦情処理に関するフローチャート）参照

- ・ 苦情があった場合、担当の職員が利用者（家族）に直ちに連絡を取り、事実を確認する。必要があれば利用者宅を訪問する。
- ・ 苦情がサービス提供に関するものである場合は、担当のサービス事業者に連絡し事情を確認する。
- ・ 苦情が介護予防サービス計画に関する場合は、必要に応じてサービス担当者会議を招集し、その結果に基づいた対応を行う。
- ・ いずれの場合も、苦情を受けた翌日までに対応の具体的な方針を定め、苦情担当者が利用者、（家族）に説明する。
- ・ 法人内のサービス向上委員会に苦情の結果を報告する。
- ・ 苦情の記録は台帳に保管し、再発の防止に役立てる。

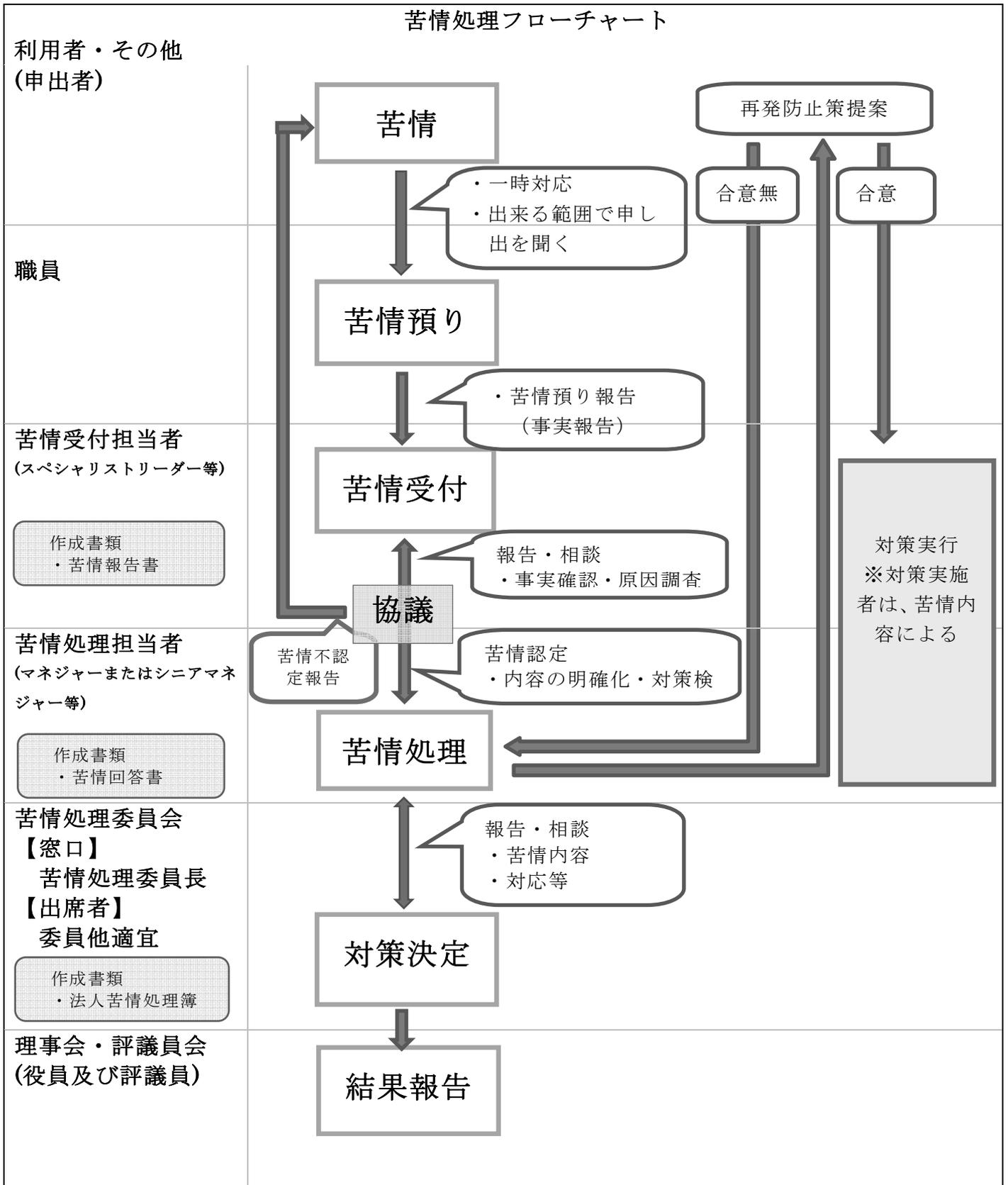
3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

- ・ 苦情があったサービス事業者担当の職員が直ちに連絡を取り、事実を確認する。
- ・ サービス提供の改善を要する場合、サービス事業者に対して今後の具体的な対応方針を提示させ利用者（家族）に報告する。
- ・ 苦情に対するサービス提供の改善が認められない場合あるいは利用者の納得が得られない場合は、利用者に説明して他のサービス事業者を選択してもらう。
- ・ 指定基準に抵触しているとみなされるサービス事業者については、関係市町村、青森県、青森県国民健康保険団体連合会に連絡する。

4 その他参考事項

- ・ 介護予防サービス計画作成の質を高めるため、担当職員に対して定期的な研修とケース検討会を実施する。

備考 上の事項は例示であり、これにかかわらず苦情処理に係る対応方針を具体的に記してください。



※適宜、管理職戦略会議及びサービス向上委員会に報告すること