

指定居宅介護支援事業所 希望の館 運営規程

(趣 旨)

第1条 この規程は、介護保険法及び指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準に基づき、指定居宅介護支援事業所希望の館（以下「居宅介護支援事業所」という。）の適正な運営について必要な事項を定めるものとする。

(事業の目的)

第2条 居宅介護支援事業所は、要介護者が保健医療サービス及び福祉サービスの適切な利用等によって自立した生活を営めるよう、居宅サービス計画等を作成提供し、支援することを目的とする。

(事業の運営方針)

第3条 居宅介護支援事業所は、利用者が要介護状態となった場合においても、可能な限り居宅において、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 居宅介護支援事業所は、利用者が要介護状態となった場合、利用者の心身の状況、置かれている環境等に応じて、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、障害福祉サービスが、多様な事業者から、総合的かつ効率的に提供されるように配慮して行うものとする。

3 指定居宅介護支援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、常に利用者に公正、中立の立場に立って、特定の居宅サービス事業者にサービスの提供が不当に偏ることのないよう行うものとする。

4 事業の運営に当たっては、市町村や、地域包括支援センター、在宅介護支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携に努めるものとする。

(職員の職種及び員数)

第4条 居宅介護支援事業所に配置する職員の職種及び員数は次のとおりとする。

- | | |
|--------------------|----|
| (1) 管理者（介護支援専門員兼務） | 1名 |
| (2) 介護支援専門員 | 4名 |

※介護支援専門員の員数の標準は、利用者の数が35人又はその端数を増すごとに1人とする。

(職員の職務内容)

第5条 前条に定める職員の職務は、次のとおりとする。

- (1) 管理者は、当該事業を管理し、職員の指導監督をするものとする。
介護支援専門員は、利用者の相談に応じ居宅サービス計画を作成し、その支援を行うものとする。

(営業日及び営業時間)

第6条 営業日は、月曜日から土曜日までとする。ただし、国民の祝日、及び12月29日から1月3日までを除く。

- 2 営業時間は8時45分から17時15分までとする。土曜日は、8時45分から12時30分までとする。ただし、電話等により24時間常時連絡が可能な体制とする。

(居宅介護支援事業の提供方法)

第7条 居宅介護支援事業の提供方法は、次のとおりとする。

- (1) 指定居宅介護支援の提供に当たって、介護支援専門員は、身分証明書を常時携帯し、初回訪問時又は利用者から求められた時は、これを提示するものとする。
- (2) 被保険者の要介護認定の確認及び申請代行並びに保険者からの委託の要介護認定調査に当たっては、被保険者証の確認を行うものとする。
- (3) 要介護認定を受けた者から選択された場合は、被保険者証と要介護認定の有無、認定区分と有効期間を確かめるものとする。
- (4) 要介護認定における市町村の委託調査については、調査の留意事項に基づいて公平、中立で正確な調査を行うよう留意するものとする。
- (5) 地域の介護を要する者の発見に努め、要介護認定の申請が行われているか確認し、行われていない場合は、被保険者の意思を踏まえて速やかに申請が行われるよう支援するものとする。
- (6) 要介護認定者等の更新申請は、現在の要介護認定等の有効期間が終了する1か月前からできるように必要な支援をするものとする。
- (7) 要介護認定者の在宅サービス計画の作成に当たっては、被保険者と家族の意思を尊重して、保健・医療・福祉・障害福祉サービス等の多様なサービスをサービス事業者と連携し、総合的かつ効果的な居宅サービス計画を作成し、被保険者の承認を得てサービスの提供の手続きを行うものとする。
- (8) 居宅サービス計画の作成及び居宅サービス計画の実施状況の把握を行うに当たっては、正当な理由なく業務の提供を拒否してはならない。

(居宅介護支援事業の内容及び具体的取扱方針)

第8条 居宅介護支援事業の内容は、次のとおりとする。

- (1) 居宅サービス計画の作成に使用する課題分析票の種類は、利用者の状況を勘案し、書式化されたアセスメント方式(包括的自立支援プログラム)を使用する。
- (2) サービスの実施状況の継続的な把握及び評価ため、介護支援専門員の居宅訪問頻度は少なくとも月1回以上訪問するものとする。
- (3) 利用者の相談を受ける場所は、事業所内及び利用者宅その他必要と認められる場所において行うものとする。
- (4) サービス担当者会議の開催場所は、事業所内その他必要と認められる場所において開催する。
- (5) 介護支援専門員は、居宅サービス計画を策定した場合や要介護更新認定、要介護状態区分の変更認定を受けた場合は、原則としてサービス担当者会議を必ず開催すること。ただし、サービス担当者会議を開催しないことについて、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ることで差し支えないこと。
- (6) 各サービス担当者が利用者の状況を把握し、介護支援専門員等と当該情報を共有することを、サービス担当者会議の目的とする。
- (7) 介護支援専門員は、特段の事情のない限り、少なくとも月に1回、モニタリングの結果を記録しなければならない。
- (8) 介護支援専門員は、居宅サービス計画に福祉用具貸与を位置づける場合にあっては、当該計画に福祉用具貸与が必要な理由を記載すると共に、その継続の必要性について検証をした上で、継続が必要な場合は、その理由を居宅サービス計画に記載しなければならない。
- (9) 介護支援専門員は、居宅サービス計画に福祉用具販売を位置づける場合にあっては、当該計画に福祉用具販売が必要な理由を記載しなければならない。
- (10) 介護支援専門員は、要介護認定を受けている利用者が要支援認定を受けた場合には、地域包括支援センターに当該利用者に係る必要な情報を提供する等の連携を図るものとする。

(利用料、その他の費用の額)

第9条 居宅介護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、当該居宅介護支援が法定代理受領サービスであるときは、利用者からの利用料の支払いは受けないものとする。

- 2 実施地域以外からの利用者の要請があった場合の交通費については、利用者から実費を徴収する。なお、自動車を使用した場合の交通費は、

次の額とする。

実施地域を越えた地点から、1キロメートル当たり 15円

- 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）を受けるとする。

（通常の事業の実施地域）

第10条 本事業所の事業実施地域は、松山市（旧北条市及び島しょ部を除く）、東温市、砥部町（旧広田村を除く）及び西条市丹原町とする。

（秘密保持）

第11条 事業所職員は、事業所職員である期間及び事業所職員でなくなった後においても、正当な理由なくその職務上知り得た利用者又はその家族の個人情報漏らしてはならない。

（記録の整備及び保存）

第12条 事業所は、従業者、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 事業所は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供に関する愛媛県指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準等を定める条例施行規則第5条に規定されている記録を整備し、その完結の日から5年間保存しなければならない。
- 3 事業所は、利用者に対する指定居宅介護支援を提供した時は、提供した具体的なサービス内容等を記録すると共に、利用者から申し出があった時は、文書の交付その他適切な方法により、記録したサービスの内容等を利用者に提供するものとする。

（虐待の防止）

第13条 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため、以下に掲げる事項を実施する。

- （1）虐待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）を定期的開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図る。
- （2）虐待防止のための指針を整備する。
- （3）事業所内において、従業者に対し虐待防止のための研修を定期的開催する。
- （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設置する。

- 2 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は擁護者（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。

（身体拘束の防止）

第14条 事業所は、身体的拘束等の適正化を図るため、以下に掲げる事項を実施する。

- （1）身体拘束等の適正化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3月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
- （2）身体拘束等の適正化のための指針を整備する。
- （3）従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施する。

（衛生管理等）

第15条 事業所は、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、次の措置を講じるものとする。

- （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をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
- （2）事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備する。
- （3）事業所において、従業者に対し、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。

（業務継続計画の策定等）

第16条 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、措置を講ずるものとする。

- 2 事業所は、従業者に対し、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。
- 3 事業所は、定期的業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続の計画の変更を行う。

付 則

この規程は、平成15年11月 1日より施行する。

この規程は、平成17年 4月 1日より施行する。

この規程は、平成17年10月 1日より施行する。

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19年 3月21日より施行する。
 この規程は、平成19年 6月 1日より施行する。
 この規程は、平成21年 1月 1日より施行する。
 この規程は、平成21年 7月 1日より施行する。
 この規程は、平成24年 6月 1日より施行する。
 この規程は、平成24年 7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 5月 1日より施行する。
 この規程は、平成28年 2月21日より施行する。
 この規程は、平成29年 3月21日より施行する。
 この規程は、令和 2年 5月 1日より施行する。
 この規程は、令和 5年 2月 1日より施行する。
 この規程は、令和 6年 1月 1日より施行する。
 この規程は、令和 6年 7月 1日より施行する。

利用者からの苦情を処理する為に講ずる措置の概要

事業所又は施設名	居宅介護支援事業所希望の館
申請するサービス種類	居宅介護支援事業

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 常設窓口 愛媛県東温市則之内甲 2783 番地 1 居宅介護支援事業所 希望の館 電話 089-961-1214 担当者 高須賀美恵子(介護支援専門員)
2.	円滑かつ迅速に苦情処理を行なうための処理体制・手順 (1) 苦情処理台帳に記載 (2) 苦情についての事実確認を行なう (3) 苦情処理方法を記載し、管理者決議 (4) 苦情処理について関係者との連携を行なう (5) 苦情処理の改善について利用者に確認を行なう (6) 苦情処理は1日以内に行なわれることを原則とする (7) 苦情処理についての成果等を台帳に記録する

3. 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等
(居宅介護支援事業者の場合記入)

- (1) サービス事業者に苦情報告と改善について指示を行なう
- (2) サービス事業者が苦情に対し改善されない場合は、利用者に説明し他のサービス事業者を選択してもらう

4. その他参考事項

各種サービス事業者間の連携を深めるため、地域連絡協議会の設立等も検討したい