

ふれあいタウン居宅介護支援事業所運営規程

(事業の目的)

第1条 株式会社クオリス（以下「事業者」という。）が開設するふれあいタウン居宅介護支援事業所（以下「事業所」という。）が行う指定居宅介護支援の事業（以下「事業」という。）の適切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、事業所の介護支援専門員が要介護状態または要支援状態にある利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な居宅介護支援を提供することを目的とする。

(運営の方針)

第2条 事業の実施にあたっては、介護保険法に定めるところの人員、設備及び運営に関する基準を遵守するものとする。

- 2 事業所の介護支援専門員は、利用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配慮し援助を行う。
- 3 事業の実施にあたっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的かつ効率的なサービスの提供に努めるものとする。
- 4 事業所は、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切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率的に提供されるよう配慮して行う。
- 5 事業者は、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居宅サービス等が特定の種類または特定の居宅サービス事業者に不当に偏することのないよう、公正中立に行う。
- 6 事業者は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じる。
- 7 事業者は、指定居宅介護支援を提供するに当たっては、介護保険法第118条の2第1項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努める。

(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。

- (1) 名称 ふれあいタウン居宅介護支援事業所
- (2) 所在地 金沢市有松2丁目4番32号

第4条 事業所に勤務する職種、員数、及び職務内容は次のとおりとする。

- 1 管理者 1名（主任介護支援専門員）
管理者は、事業所の介護支援専門員の管理及び業務の管理を一元的に行う。
- 2 介護支援専門員
常勤で専従1名以上とする。

(営業日及び営業時間)

第5条 事業所の営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

- 1 営業日 年末年始(12/31~1/2)は休業、月~金まで営業。
- 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 電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。

(居宅介護支援の内容及び利用料等)

第6条 居宅介護支援の内容は次のとおりとし、その利用料の額は、介護報酬の告示上の額とする。ただし介護認定を受けている利用者に対し自己負担はないものとする。

1 アセスメントの実施

介護支援専門員は、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。この場合において介護支援専門員は、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。

2 居宅サービス計画原案の作成

介護支援専門員が居宅サービス計画原案を作成する場合には、利用者の希望及び利用者についてのアセスメントの結果による専門的見地に基づき、利用者の家族の希望及び当該地域における指定居宅サービス等が提供される体制を勘案した上で、作成するものとする。

また、当該居宅サービス計画原案には、利用者及びその家族の生活に対する意向及び総合的な援助の方針並びに生活全般の解決すべき課題を記載した上で、提供されるサービスについて、その長期的な目標及びそれを達成するための短期的な目標並びにそれらの達成時期等を明確に盛り込み、当該達成時期には居宅サービス計画および各指定居宅サービス等の評価を行いうるようにするものとする。

また、作成した居宅サービス計画の総数のうち、訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護(以下、この号において「訪問介護等」という。)がそれぞれ位置付けられた居宅サービス計画の数が占める割合並びに事業所において作成された居宅サービス計画に位置付けられた訪問介護等ごとの回数のうち、同一の指定居宅サービス事業者又は指定地域密着型サービス事業者によって提供されたものの占める割合等につき、文書の交付及び口頭により説明し、文書に利用者の署名を受けるものとする。

3 サービス担当者会議の開催

介護支援専門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、当該居宅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。

4 ケアプラン原案の利用者への同意

介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案に位置付けた指定居宅サービス等について当該居宅サービス計画の原案の内容について、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。

5 ケアプラン原案の利用者への交付

介護支援専門員は居宅サービス計画を作成した際には、当該居宅サービス計画を利用者及び担当者に遅滞なく交付をするものとする。また、介護支援専門員は、担当者に対して居宅サービス計画を交付する際には、当該計画の趣旨及び内容等について十分に説明し、各担当者との共有、連携を図るものとする。

6 モニタリングの実施

介護支援専門員は実施状況の把握に当たっては、利用者及びその家族、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行うこととし、特段の事情のない限り次に定めるところにより行うものとする。少なくとも、1月に1回は利用者宅に訪問し面接を行い、1月に1回はモニタリングの結果を記録するものとする。介護支援専門員は、利用者の解決すべき課題の変化が認められる場合等必要に応じて居宅サービス計画の変更、指定居宅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。

7 居宅サービス計画の変更の必要性についてのサービス担当者会議等による専門的意見の聴取

介護支援専門員は要介護認定の結果に変更があった場合又は要介護状態区分の変更の設定を受けた場合において、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、居宅サービス計画の変更の必要性について、担当者より専門的な見地からの意見を求めるものとする。

8 利用者の相談受付（相談室にて実施）

9 介護支援専門員の居宅訪問頻度は月に1回以上とする。

10 利用者に関する情報又はサービス提供に当たっての留意事項に係る伝達等を目的として会議を定期的で開催する。（概ね週に1回以上とする）議事に関しては、記録を作成し5年間保存する。

11 すべての介護支援専門員に対し、計画的に研修を実施する。

12 地域包括支援センターから支援が困難な事例を紹介された場合において、当該支援が困難な事例に係る者に指定居宅介護支援を提供する。

（通常の事業の実施地域）

第7条 通常の事業の実施地域は、金沢市及び隣接の市町とする。

（緊急時・事故発生時の対応方法）

第8条

1 緊急時の対応方法

サービス提供時に利用者に病状の急変が生じた場合、速やかに、かかりつけ医や医療機関への連絡を行うとともに必要な措置を講ずる。

2 緊急時の記録

指定居宅介護支援事業者は緊急時の状況及び緊急時に際して採った処置を記録するものとする。また記録については、5年間保存するものとする。

3 損害賠償

事業所のサービス提供により、利用者に賠償すべき事故が生じた場合は、事業所が責任を持って損害賠償を速やかに行うものとする。本事業を実施するために、「介護保険・社会福祉事業者総合保険」に加入する。

第9条

1 事故発生時の対応方法

サービス提供時に事故が発生した場合には、家族及び保険者に連絡を取るとともに必要な措置を講ずる。

2 事故の記録

指定居宅介護支援事業者は事故の状況及び事故に際して採った処置を記録するものとする。また記録については、5年間保存するものとする。

3 損害賠償

事業所がサービス提供により、利用者に賠償すべき事故が生じた場合は、事業所が責任を持って損害賠償を速やかに行うものとする。本事業を実施するために、「介護保険・社会福祉事業者総合保険」に加入する。

(居宅サービス事業者等からの利益収受の禁止等)

第10条

1 居宅サービス計画の作成又は変更に関し、指定居宅介護支援事業者及び指定居宅介護支援事業所の管理者が当該居宅介護支援事業所の介護支援専門員に利益誘導のために特定の居宅サービス事業者等によるサービスを位置づける旨の指示等を行うことを禁じるものとする。

2 指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員が利用者に利益誘導のために特定の居宅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うことを禁じるものとする。

3 居宅介護支援の公正中立性を確保するために、指定居宅介護支援事業者及びその従業者が、利用者に対して特定の居宅サービス事業者から、金品その他の財産上の利益を収受してはならないこととする。

(苦情処理)

第11条 利用者からの苦情に対しては迅速かつ適切に対応を行なう。また、当該苦情の内容等を記録するものとする。

1 苦情担当窓口 担当者

苦情解決責任者 管理者

TEL 076-245-5601

2 苦情解決のため、苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員を設置する。また当社で解決できない場合は国保連へ申し立てることができる。指定居宅介護支援事業者は国保連への申し立てに関して利用者に対し必要な援助を行うものとする。

石川県国保連 介護サービス苦情相談窓口 076-231-1110

担当市町介護保険窓口 (金沢市の場合は介護保険課 076-220-2264)

3 指定居宅介護支援事業者は国保連からの求めがあった場合には、改善の内容を国保連に報告するものとする。

(記録の保存)

第12条 施設及び設備構造、従業者並びに会計に関する記録を整備するとともに、利用者に対する指定居宅介護支援の提供に関する記録を整備し、その完結の日から5年間保存するものとする。

- 1 指定居宅サービス事業者等との連絡調整に関する記録
- 2 個々の利用者ごとに次に掲げる事項を編綴した居宅介護支援台帳
 - ① 居宅サービス計画
 - ② アセスメントの結果の記録
 - ③ サービス担当者会議等の記録
 - ④ モニタリングの結果の記録
- 3 市町村への通知に係わる記録
- 4 苦情の内容等の記録
- 5 事故の状況及び事故に際して採った処置の記録

(個人情報に関する取り扱い)

第13条 事業所は法人が保有する利用者等の個人情報に関し適正かつ適切な取り扱いに努力するとともに、個人情報に関連する法令その他関係法令及び厚生労働省のガイドラインを遵守し、個人情報の保護をはかることとする。

- 2 事業者が得た利用者及び家族の個人情報については、事業所での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供について、利用者の個人情報は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報は当該家族の同意を、あらかじめ得るものとする。

(虐待防止に関する事項)

第14条 事業者は、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次の措置を講ずるものとする。

- (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の整備
 - (3) 虐待を防止するための定期的な研修の実施
 - (4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置
- 2 事業者は、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養護する者）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。

(衛生管理等)

第15条 事業者は、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、次の各号に掲げる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の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、介護支援専門員に周知徹底を図る。

- (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、介護支援専門員に対し、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。

（ハラスメント防止に関する事項）

第16条

事業者は、適切な指定居宅介護支援の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であつて業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとする。

（業務継続計画の策定等）

第17条 事業者は、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営業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 事業者は、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ものとする。

3 事業者は、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。

（その他運営に関する留意事項）

第18条 事業者は所属する介護支援専門員の資質向上のため研修の機会を次のとおり設け、また、業務体制を整備する。

- (1) 採用時研修 採用後3ヶ月以内
- (2) 継続研修 年1回以上
 - 2 介護支援専門員は守秘義務、秘密保持の徹底につとめること。
 - 3 介護支援専門員は業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とする。
 - 4 事業者は、指定居宅介護支援に関する諸記録を整備し、その完結の日から最低5年間は保存するものとする。
 - 5 この規程に定める事項のほか、運営に関する事項は（株）クオリスと事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

附則

この規程は、令和6年4月1日から施行する。