

株式会社 Quest 居宅介護支援事業所 メイプル

居宅介護支援事業所 運営規程

(R6.4.1)

第1条 (事業の目的)

株式会社 Questが開設する 居宅介護支援事業所 メイプル（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。）は、高齢者が要介護状態となった場合において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、事業所の介護支援専門員又はその他の従業者（以下「介護支援専門員等」という。）が、要介護状態にある高齢者に対し、居宅サービスまたは施設サービスを適正に利用できるよう、サービスの種類、内容等の計画を作成するとともにサービスの提供が確保されるよう指定居宅サービス事業者、介護保険施設等との連絡調整その他の便宜の提供を行うことを目的とする。

第2条 (運営の方針)

1. 当事業所は、地域との結びつきを重視し、他の居宅サービス事業者、保険医療サービス又は福祉サービスを提供する者及び関係市区町村との密接な連携を図りつつ、利用者の心身の状況、その置かれている環境及びご希望等の把握に努め、利用者が可能な限りその居宅において、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、主治医と密接な連携を取りながら、その療養生活を支援し、心身機能の維持回復をめざすものとする。
2. 利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者自らの選択に基づき、適切な保険医療サービス及び福祉サービスが、施設等の多様なサービスや事業者の連携を得て総合的かつ効果的な介護サービス計画に基づいて介護サービスが提供されるよう配慮して行う。
3. 利用者の要介護認定等に係る申請に対して、利用者の意思を踏まえ、必要な協力を行う。また要介護認定等の申請が行われていいるか否か確認し、その支援も行う。
4. 要介護認定調査の委託を受けた場合は、その知識を有するよう常に研鑽に努め、被保険者に公正、中立に対応し正しい調整を行う。
5. 事業の実施に当たっては、利用者の要介護状態の軽減、又は悪化の防止に資するよう、療養上の目標を設定し、計画的に行うものとする。
6. 当事業所は、自らその提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図るよう努めるものとする。
7. 事業の実施に当たっては、主治医との密接な連携に基づき、利用者の心身の機能の維持回復を図るよう妥当適切に行うものとする。又利用者、他の包括、居宅介護支援事業所、介護保険施設等との連携に努める。
8. 事業の実施に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はそのご家族に対し、療養上必要な事項について理解しやすいように指導又は説明を行うものとする。
9. 事業の実施に当たっては、常に利用者の病状、心身の状況及びその置かれている環境の適切な把握に努め、利用者又はそのご家族に対し、適切な指導を行うものとする。
10. 事業の実施に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重し、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ることのないよう公正中立に行う。
11. 前各項に定めるものの他、「指定居宅介護支援等の人員及び運営に関する基準(厚生省令第 38号、平成11年3月31日付)」遵守する。

第3条 (事業所の名称等)

1. 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 居宅介護支援事業所 メイプル
 - (2) 所 在 地 大分県大分市賀来南1丁目1番71号

第4条 (従業者の職種、員数及び職務内容)

1. 当事業所に勤務する従業者の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

職種	資格	常勤	非常勤	計	備考(兼任の有無等)
管理者	介護支援専門員	1		1	介護支援専門員兼務有り
介護支援専門員	"		1	1	
事務職員	—	1		1	

- (1) 管理者 (1名 介護支援専門員と兼務)

管理者は、この事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに自らも指定居宅介護支援の提供に当たるものとする。また、法令等に規定されている事業の実施に関して遵守すべき事項についての指揮命令を行うものとする。

- (2) 介護支援専門員 (2名) 【常勤1名・非常勤1名】

介護支援専門員は指定居宅介護支援の提供に当たる。

- (3) 事務職員

事務職員は、事業の実施に当たって必要な事務を行うものとする。

第5条（営業日及び営業時間）

1. (1) サービス提供

① 営業日：月曜日から金曜日までとする。（祝日及び年末年始を除く）

② 営業時間：午前9時～午後6時

注）電話等による24時間体制を取り、緊急時の要請に対応するものとする。

(2) サービス受付

① 営業日：月曜日～金曜日（祝祭日、年末年始を除く）

② 営業時間：午前9時～午後6時

第6条（居宅介護支援の提供方法、内容及び利用料その他の費用の額）

1. 指定居宅介護支援の提供方法及び内容は次のとおりとし、指定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、法定代理受領サービスであるときは、利用者からは利用料を徴収しないものとする。

(1) 利用者の相談を受ける場所（事業所内及び利用者宅その他必要と認められる場所）

(2) 使用する課題分析票の種類

(3) サービス担当者会議の開催場所（**自宅、入居施設、第3条に規定する事業所内等**）(4) 介護支援専門員の居宅訪問頻度（**月1回又は2月に1回**）

注）2月に1回のモニタリングを行う場合

① 利用者の同意を得ること

② サービス担当者会議等での合意を得ること

③ テレビ電話装置を介した意思疎通が出来ること

④ 収集できない情報は他のサービス事業所による情報収集を行うこと

(5) モニタリングの結果記録（**少なくとも1月に1回結果を記録**）

2. 次条の通常の事業の実施地域を越えて行う指定居宅介護支援に要した交通費は、その実費を徴収する。なお、自動車を使用した場合の交通費は、通常の事業の実施地域を越えてから、おおむね片道1kmごとに10円を徴収する。

3. 前項の費用の支払いを受ける場合は、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（記名捺印）を受けることとする。

第7条（通常の事業の実施地域）1. 通常の事業の実施地域は、**大分市・由布市・別府市**とする。**第8条（緊急時等の対応）**

1. 介護支援専門員は、利用者の病状に急変が生じた場合には、速やかに主治医へ連絡を行い指示を求める等の必要な措置を講じなければならないものとする。

第9条（事故発生時の対応）

1. 介護支援専門員等は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合は、当事業所が住所を有する市区町村、利用者の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じ管理者に報告しなければならないものとする。

2. 当事業所は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録するものとする。

3. 当事業所は、利用者に対する指定居宅介護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。

第10条（秘密の保持）

1. 当事業所の従業者が業務上知り得た利用者及びその家族の秘密は、正当な理由なく第三者に漏らしてはならない。なお、この守秘義務は、当該従業者退職後及び契約終了後も同様とする。

2. 当事業所は、当事業所の従業者であった者が、正当な理由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に、必要な措置を講じるものとする。

3. 当事業所は、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その家族の同意を、あらかじめ文書により得るものとする。

4. 当事業所は、利用者及びそのご家族の個人情報に関して、利用者から開示又は訂正の要求がある場合には、所定の方法に従い、開示又は訂正するものとする。

第11条（苦情処理）

1. 当事業所は、指定居宅介護支援の提供に対する利用者又はその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する他必要な措置を講じるものとする。
2. 当事業所は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録するものとする。
3. 当事業所は、提供した指定居宅介護支援に関し、市区町村が行う文書その他の物件の提出もしくは提示の求め、又は当該市区町村の職員からの質問もしくは照会に応じ、利用者からの苦情に関して市区町村が行う調査に協力するとともに、指導又は助言を受けた場合は、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。
4. 当事業所は、市区町村からの求めがあった場合には、前項の記録の内容を市区町村に報告するものとする。
5. 当事業所は、提供した指定居宅介護支援に係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、国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、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。
6. 当事業所は、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告するものとする。

サービス提供事業所苦情等窓口

苦情等受付担当者	当事業所従事者
苦情等解決責任者	当事業所管理者
受付時間	午前9時～午後6時（緊急時随時）
電話番号	097-529-9755

注）苦情対応の基本手順

- ①苦情の受付 ②苦情内容の確認 ③苦情解決責任者への報告
 ④苦情解決に向けた対応の実施 ⑤原因究明 ⑥再発防止及び改善の措置
 ⑦苦情等解決責任者への最終報告 ⑧苦情申立者に対する報告

第12条（ハラスメントに関する事項）

1. 利用者又はそのご家族等からのハラスメントに迅速かつ適切に対応するために必要な措置を講ずるものとする。
2. ハラスメント指針を整備し、事業所におけるハラスメント対策の推進を行う。

第13条（人権擁護・虐待防止に関する事項）

1. 利用者の人権擁護・虐待等の防止の為当事業所管理者を責任者とし、次の措置を講ずるものとする。
 - (1) 虐待を防止するための従業者に対する研修を**定期的に**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) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催。その結果について従業者に周知徹底
 - (4) 虐待防止のための指針を整備
 - (5) その他虐待防止のために必要な措置
- 注）事業所はサービス提供中に当該事業所従業者または養護者（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、速やかに、これを市町村に通報するものとする。

第14条（身体拘束等の禁止）

1. 当事業所は、サービスの提供に当たっては、利用者もしくは他の利用者の生命または身体を保護する為緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行わないものとする。
2. 当事業所は、身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録する。
3. 当事業所は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講ずるものとする。
 - (1) 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会の定期的な開催及びその結果について従業者への周知徹底
 - (2) 身体拘束等の適正化のための指針の整備
 - (3) 従業者に対する身体拘束等の適正化のための研修の定期的な実施

第15条（健康・衛生管理）

当事業所は、介護支援専門員等の清潔の保持及び健康状態について必要な管理を行うとともに、設備及び備品等について衛生的な管理に努めるものとする。（感染症の予防及びまん延の防止のための措置）

第16条（業務継続計画の策定等）

1. 当事業所は、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為の計画（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. 当事業所は、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に実施するものとする。
3. 当事業所は、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。

第17条（その他運営についての留意事項）

1. 当事業所は、介護支援専門員等の質的向上を図るため、研修の機会を以下のとおり設けるものとし、また、その業務体制を整備するものとする。
 - (1) 採用時研修：採用後1ヶ月以内
 - (2) 継続研修（従業者に対して実施する研修項目）下記内容を中心に必要に応じ実施するものとする
 - ①人権擁護、虐待防止、**身体拘束等防止、感染症防止、ハラスメント防止**に対する研修
 - ②認知症介護及び介護予防（機能回復）に対する研修
 - ③その他、資質の向上のために必要な研修
2. 当事業所は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録並びに居宅介護支援の提供に関する次に掲げる記録を整備し、その完結の日から5年間保存する。また、利用者もしくは連帯保証人の請求に応じてこれを開示し、又はその複写物を交付するものとする。
 - (1) 提供した居宅介護支援の記録
 - (2) 市町村への通知に係る記録
 - (3) 苦情の内容等の記録
 - (4) 事故の状況及び事故に際して採った処置の記録
3. この規程に定める事項のほか、事業の運営に関する重要事項は、株式会社Quest関係部署責任者と当事業所の管理者との協議に基づいて決定するものとする。

附則

この規程は、平成22年12月1日より施行する。

・平成24年	3月	1日	第4条(2):従業者の員数・介護支援専門員について修正
・平成25年	11月	1日	第4条(2):従業者の員数・介護支援専門員について修正
・平成26年	4月	1日	第4条(2):従業者の員数・介護支援専門員について修正
・平成27年	1月	15日	第4条(2):従業者の員数・介護支援専門員について修正 第11条:7.サービス提供事業所苦情等窓口を追加 第12条:人権擁護・虐待防止に関する事項を追加 第13条:衛生管理に変更 第14条:その他運営についての留意事項に変更し1-(2)及び2の内容変更
・平成28年	4月	1日	第4条(2):従業者の員数・介護支援専門員について修正
・平成29年	4月	1日	第4条(2):従業者の員数・介護支援専門員について修正
・平成30年	1月	15日	第4条(2):従業者の員数・介護支援専門員について修正
・平成30年	4月	1日	第4条(2):従業者の員数・介護支援専門員について修正
・平成30年	10月	1日	第4条(2):従業者の員数・介護支援専門員について修正
・平成31年	4月	1日	第4条(2):従業者の員数・介護支援専門員について修正
・令和3年	6月	1日	第4条(3):従業者の員数・介護支援専門員について修正
・令和4年	7月	1日	第3条(2):事業所の所在地について変更
・令和5年	7月	1日	第4条(2):従業者の員数・介護支援専門員について修正
・令和6年	2月	1日	第4条(2):従業者の員数・介護支援専門員について修正
・令和6年	4月	1日	第6条(3)(4)(5):居宅介護支援の提供方法、内容について修正 第12条:人権擁護・虐待防止に関する事項を第13条へ条項の移動 第13条:衛生管理を健康・衛生管理として第15条へ条項の移動 第13条:人権擁護・虐待防止に関する事項1(1)(3)(4) 内容修正 第14条:その他運営についての留意事項を第17条へ条項の移動 第14条:身体拘束等の禁止を追加 第15条:健康・衛生管理を内容追加・修正 第16条:業務継続計画の策定等を追加 第17条:その他運営についての留意事項1(2)① 内容修正