

## 運営規程（居宅介護支援）

### 居宅介護支援センター ナーシングホーム弘前

#### （事業の目的）

社会福祉法人伸康会が開設する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。）は、高齢者が要支援・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、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とする。

#### （運営の方針）

運営の方針は、次に掲げるところによるものとする。

- （１）事業の実施に当たっては、事業所の介護支援専門員は、要介護者の心身の特性を踏まえて、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。
- （２）事業の実施に当たっては、利用者の心身の状況やその環境に応じて、利用者の意向を尊重し、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。
- （３）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に行う。
- （４）事業の実施に当たっては、関係市町村、地域包括支援センター、他の指定居宅介護支援事業所、介護保険施設等との連携に努める。

#### （事業所の名称及び所在地）

この事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

- 1 名称：居宅介護支援センター ナーシングライフ弘前
- 2 所在地：弘前市石渡４－１３－７
- 3 電話番号：0172-55-6361 （FAX 0172-55-6362）
- 4 開設年月日：平成２６年１０月１日
- 5 業所管理者：栗林 慶子

#### （職員の職種、員数及び職務の内容）

この事業所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（主任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。
- ② 介護支援専門員 ２名（常勤者２名、同法人他事業所との兼務） 介護支援専門員は、指

定居宅介護支援の提供に当たる。

(事業実施地域及び営業日、営業時間等)

営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

- 1 通常の事業の実施地域：弘前市、平川市、藤崎町、板柳町、鶴田町（但し、その他の市町村の場合は相談に応ずるものとする）
- 2 営業日：月曜日から金曜日までとする。但し、8月13日～14日、12月30日～1月3日除く。
- 3 営業時間：午前8時30分～午後5時30分までとする。

(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)

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 使用する課題分析票の種類 MDS-HC 方式とする。
- 2 サービス担当者会議の開催場所は、ご契約者の自宅若しくはご契約者の指定する場所又は事業所内の指定する面談室とする。
- 3 居宅サービス契約書をご契約者及び居宅サービス事業所に交付し、同意を得る。
- 4 特段の事情が無い限り、月1回以上、ご契約者の居宅を訪問し且つ、月1回モニタリング実施結果を記録しご契約者の相談、助言、援助等に対応するものとする。
- 5 要介護認定及要支援認定の更新があった場合において、サービス担当者会議開催等（やむを得ない事情がある場合を除く）によりサービス計画の内容について、担当者から意見を求める。
- 6 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には速やかに市町村、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、管理者に報告しなければならない。

(苦情・ハラスメント処理)

- 1 事業所は、提供した指定居宅介護支援又は自らが居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス等（以下、「指定居宅介護支援等」という。）に対する利用者又はそのご家族等からの苦情・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 事業所は、提供した指定居宅介護支援に関し、介護保険法第23条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村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。
- 3 事業所は、自らが居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス又は指定地域密着

型サービスに対する苦情の国民健康保険団体連合会への申立てに関して、利用者に対し必要な援助を行うものとする。

- 4 事業所は、指定居宅介護支援等に対す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、自ら提供した指定居宅介護支援に関して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。

#### (虐待防止に関する事項)

- 1 事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等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従業者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。

#### (サービス利用に関する留意事項)

- 1 サービス提供を行なう介護支援専門員。
  - ・相談を受けた時点で担当の介護支援専門員を決定する。
- 2 介護支援専門員の交代。
  - ・事業所からの介護支援専門員の交代。

事業所の都合により介護支援専門員を交代することがあります。

介護支援専門員を交代する場合は、ご契約者に対してサービス利用上の不利益が生じないように配慮するものとする。
  - ・ご契約者からの交代の申し出。

選任された介護支援専門員の交替を希望する場合は当該介護支援専門員が業務上不適当と認められる事情その他交替の理由を明らかにして、事業者に対して介護支援専門員の交代を申し出ることができます。但し、ご契約者から特定の介護支援専門員の指名は出来ないものとする。

#### (事故発生時の対応方法)

事業者、介護支援専門員が居宅介護支援を提供する上で事故が発生した場合は、速やかに市町村、ご契約者の家族等に連絡を行なうとともに応急処置、医療機関への搬送等の措置を講じます。事故が生じた際にはその原因を追究し再発防止のために対策を講じる。ご契約者の主治医または医療機関への連絡を行ない、医師の指示に従う。

#### (守秘義務)

事業者、介護支援専門員は居宅介護支援を提供する上で知り得たご契約者居呼びその家族に関する事項を正当な理由なく第三者に漏洩しません。また、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べき旨を雇用契約の内容とする。

事業者では、サービス担当者会議等で必要がある限り、あらかじめ文書による同意を得た上で必要な範囲内でご契約者またはご家族の個人情報を用いる。

#### (損害賠償について)

事業者の責任により、ご契約者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償します。守秘義務に違反した場合も同様とする。

ただし、その損害の発生について、ご契約者に故意または過失が認められる場合には、ご契約者の置かれている心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償責任を減じる場合がある。

#### (相談、苦情の受付について)

事業者は自ら提供した居宅介護支援または自らが居宅サービス計画に位置付けた居宅サービス等に対するご契約者からの相談、苦情に迅速かつ適切に対応するものとする。

- 1 介護支援専門員が相手方と連絡を取り、直接訪問する等して状況の把握に努める。
- 2 事業者が必要ありと判断した場合、管理者を含め検討会議を行ない、検討結果については速やかに具体的な対応に努め、内容を台帳等に記録し、再発防止に努めます。
- 3 苦情があった居宅サービス事業者に対しては、状況等を確認し、改善のため協議し、ご契約者の理解を得るものとする。

※当事業所に対する苦情や相談は、以下の窓口で受け付けます。

- ・担当者：管理者 栗林 慶子
- ・電話番号：0172-88-8711 (FAX 0172-88-8712)
- ・受付時間：月～金曜日 8：30～17：30

(但し、8月13～14日、12月30～1月3日を除く)

#### (その他)

当事業所以外にお住いの市町村及び青森県国民健康保険団体連合の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることが出来ます。

- ・弘前市介護福祉課 0172-35-1111
- ・青森県国民健康保険団体連合 017-723-1336
- ・運営適正化委員会 017-731-3039

附則 この規程は、平成26年10月1日から施行する。

この規程は、平成30年 6月1日から施行する。

この規程は、令和 4年 4月1日から施行する。