大湯リハビリ温泉病院指定居宅介護支援事業所運営規程

(目的)

第1条

医療法人楽山会が開設する大湯リハビリ温泉病院指定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、事業の提供に当たる従事者（以下「従事者」という。）が、要介護状態にある高齢者等に、その有する能力に応じ自立した生活を営むことができるよう、適切な指定居宅介護支援を提供することを目的とする。

(運営方針)

第2条

- 1 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配慮して行う。
- 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、総合的かつ効果的に提供されるよう配慮して行う。
- 3 利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ち、提供されるサービスが特定の種類又は特定の事業者に不当に偏ることのないよう、公正中立に行う。
- 4 事業の運営に当たっては、市町村、地域包括支援センター、老人介護支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、介護保健施設等との連携に努める。

(事業所の名称及び所在地)

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。

- 一 名称 大湯リハビリ温泉病院指定居宅介護支援事業所
- 二 所在地 秋田県鹿角市十和田大湯字湯ノ岱16番地2

(従業者の職種、員数、及び職務内容)

第4条

事業所に勤務する従事者の職種、員数、及び職種内容は次のとおりとする。ただし、その一部を兼務とすることができる。

- 一 管理者 1名
事業所を代表し、従事者の管理、利用の申し込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行う。
- 二 介護支援専門員 6名（うち1名は管理者と兼務）
第2条の運営方針に基づく業務に当たる。

利用者45名未満であること。

(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。

- 一 営業日 月曜日～土曜日（12月31日から1月3日までを除く）
- 二 営業時間 8時30分から17時30分までとする。

(指定居宅介護支援の提供方法)

第6条

- 1 介護支援専門員は身分証明証を携行し、初回訪問時又は利用者若しくはその家族から求められた時は、これを提示する。
- 2 指定居宅介護支援の提供を求められた場合には、利用者の被保険者証により被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期限を確認する。
- 3 要介護認定の申請が行われていない場合は、利用申込者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう、必要な援助を行う。
- 4 居宅介護サービス計画の作成に当たっては、利用者の選択に基づき、医療保健サービス及び福祉サービスが、多様な事業者から、総合的かつ効果的に提供されるよう努める。
- 5 要介護認定等の更新の申請は、利用者が受けている要介護認定等の有効期限の満了日の1ヶ月前に行われるよう必要な援助を行う。
- 6 事業所は、以下に該当するような正当な理由がなく指定居宅介護支援の提供を拒否してはならない。
 - (イ) 介護給付対象サービスの利用に関する指示に従わないことにより要介護状態の程度を増進させたと認められる場合。
 - (ロ) 虚偽、その他不正の行為によって保険給付を受け、又は受けようとした場合。
 - (ハ) 以上のいずれかに該当する場合には、遅滞なく意見を付してその旨を保険者に通知する。

(居宅介護支援の内容)

第7条

指定居宅介護支援の内容は、次のとおりとする。

- 一 地域における指定居宅サービス事業者等に関するサービス内容、利用料等の情報提供
- 二 居宅サービス計画の作成
 1. 解決すべき課題の把握
 2. 居宅サービス計画の原案作成
 3. サービス担当者会議の開催
 4. 運営規程の概要その他の利用申込者のサービスの選択に関する重要事項の説明及び同意、文書の交付
- 三 サービスの実施状況の継続的な把握及び評価

- 四 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
- 五 介護保健施設等への紹介その他の便宜の提供
- 六 要介護認定の申請及び更新に係る援助

(利用料及びその他の費用)

第8条

- 1 指定居宅介護支援を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣の定める基準によるものとし、当該指定居宅介護支援が法定代理受領である場合は、無料とする。
- 2 通常の事業の実施地域以外の地域の居宅を訪問して指定居宅介護支援を行った場合にはそれに要した交通費の支払いを利用者の同意を得て受けることができる。

(通常の事業の実施地域)

第9条

通常の事業の実施地域は、鹿角市、小坂町とする。

(苦情処理)

第10条

- 1 指定居宅支援の提供に対する利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するため、相談窓口の設置など必要な措置を講ずるものとする。
- 2 事業者は、自ら提供した居宅支援サービスに関して、市町村が行う文書等の提出や提示を求め又は当該市町村からの質問や照会に応じるほか、利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するものとする。また、市町村からの指導又は助言を受けた場合は、それに従って必要な改善を行うものとする。
- 3 指定居宅支援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ものとする。また、自ら呈上した居宅支援サービスに対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、それに従って必要な改善を行うものとする。

(高齢者虐待の禁止)

第11条

- 1 事業所の従事者は、当該サービスの利用者又は他の利用者に対し、次の行為を行わない。
 - ・身体虐待
暴力行為などで体に傷や痣、痛みを与える行為や外部との接触を意図的、継続的に遮断する行為。
 - ・心理的虐待
脅しや屈辱等の言葉や、威圧的な態度、無視、嫌がらせ等により精神的、情緒的に苦痛を与える行為。
 - ・性的虐待
高齢者ご本人との合意のないあらゆる形態の性的な行為又はその強要。

- ・介護や世話の放棄

介護や世話に提供を放棄し又は放任し、高齢者の生活環境や身体、精神の状態を悪化させること。

- ・経済的虐待

高齢者ご本人との合意なしに財産や金銭を使用すること。又はご本人の希望する金銭の使用を理由なく制限すること。

2 高齢者虐待防止法（第7条）により、虐待が疑われる場合には、速やかに市町村へ届ける。

3 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催する。また、虐待防止のための指針の整備や、介護支援専門員に対し研修を定期的に実施する。

（身体拘束の禁止）

第12条

事業所は、身体拘束の発生又はその再発を防止するため、身体拘束防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催する。また、身体拘束防止のための指針の整備や、介護支援専門員に対し研修を定期的に実施する。

（ハラスメントの防止）

第13条

1 雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律（第11条第1項）及び労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（第30条の2第1項）の規定に基づき、セクシュアルハラスメントやパワーハラスメントの防止のための雇用管理上の措置を講じるものとする。

2 利用者又は家族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じるものとする。

（業務継続計画BCPの策定）

第14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事業の提供を継続的に実施するため、及び非常時の体制での早期の業務再開を図るための計画を策定し、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。

一 介護支援専門員に対し、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。

二 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。

（感染症の予防及び蔓延防止のための措置）

第15条

事業所は、事業所において感染症が発生し、又は蔓延しないよう、必要な措置を講じるものとする。

- 一 事業所における感染症の予防及び蔓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、介護支援専門員に周知徹底を図る。
- 二 事業所における感染症の予防及び蔓延防止のための指針を整備や、介護支援専門員に対し研修及び訓練を定期的実施する。

(その他運営に関する重要事項)

第16条

- 1 事業の会計は、他の会計と区別し、毎年4月1日から翌年の3月31日の会計期間とする。
- 2 事業所は介護支援専門員の資質の向上を図るための研修の機会を設けるものとし、また業務態勢を整備する。

採用時研修	採用後1ヶ月以内
継続研修	年2回
- 3 従事者は業務上知り得た利用者又は家族の秘密を保持する。
- 4 従事者であった者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従事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、従事者との雇用契約の内容とする。
- 5 介護支援専門員は、利用者に対し、特定の居宅サービス事業等によるサービス利用の強要又は、当該事業者からその代償として金品その他の財産上の利益を収受してはならない。
- 6 事業所は、居宅サービス計画、サービス担当者会議等の記録その他の指定居宅介護支援の提供に関する記録を整備するとともに、その完結の日から5年間保存する。

附 則 この規程は、平成12年 4月 1日から施行する。

一部改定	平成12年	8月	1日
一部改定	平成14年	4月	1日
一部改定	平成15年	4月	1日
一部改定	平成16年	5月	1日
一部改定	平成17年	4月	1日
一部改定	平成18年	1月	1日
一部改定	平成18年	4月	1日
一部改正	平成18年	9月	1日
一部改正	平成19年	7月	1日
一部改正	平成20年	4月	1日
一部改正	平成27年	5月	1日
一部改正	平成29年	4月	1日
一部改正	令和 3年	8月	1日
一部改正	令和 5年	4月	1日
一部改正	令和 5年	6月	1日
一部改正	令和 5年	9月	1日
一部改正	令和 5年	12月	1日
一部改正	令和 6年	4月	1日

事業所又は施設名	大湯リハビリ温泉病院指定居宅介護支援事務所
----------	-----------------------

関係市町村並びに他の保健医療・福祉サービス提供主体との連携内容

1. 関係市町村との連携

- (イ) 保健医療・福祉サービス事業者の情報収集
- (ロ) ケアプラン作成、調整、家族説明等の課題連携
- (ハ) サービス提供等についての苦情処理等の連携
- (ニ) 各居宅介護支援事業者に調整のための連携
- (ホ) その他介護支援のための課題についての連携

2. 保健医療・福祉サービス提供主体との連携

- (イ) 保健医療・福祉サービス提供主体の事業者との連携及び、サービスの質の向上のため連絡会議を年1回以上開催。
- (ロ) 各種サービス単位については専門者会議で課題がある場合にはサービス提供主体と連携し調整に当たる。
- (ハ) 医師会、医療機関、保健所、福祉保健センター、地域包括支援センター、社会福祉協議会、市町村等の関係団体との「介護保険事業」についての連携強化を図っていく。

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

措 置 の 概 要

1. 利用者からの相談又は苦情に対する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

◇相談、苦情に対する常設の窓口を設置し、相談担当者を配置している。また担当者が不在の場合には、基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに、担当者に引き継いでいる。

連絡先	電話番号	0186-30-4606	F A X	0186-37-3668
担当者	指定居宅介護支援事業所			
	管理者	和井内 光子		

2. 円滑かつ迅速に苦情を行うための処理体制・手順

- (1) 直ちに相談担当者が相手方に連絡を取り、直接出向いて詳しい事情を聞くと共にサービス担当者からも事情を確認する。
- (2) 相談担当者が必要と判断した場合は、管理者及びサービス事業者を含めて検討会議を行う。
- (3) 検討の結果、必ず翌日までは具体的な対応をする。（利用者に謝罪及び改善事項の説明等。）
- (4) 苦情の内容及び処理について記録・保管し、再発防止に役立てる。

3. 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

- (1) サービス事業者に苦情を報告し、改善について指示をする。
- (2) 苦情の改善がされない場合は、利用者に説明、他のサービス事業者への変更を選択していただく。

4. その他の参考事項

◇利用者の声に耳を傾け、常にサービス内容の検討を行う。

◇他のサービス事業者等との連絡を密にし、苦情に対しては迅速に対応する。