

指定居宅介護支援事業所

『居宅介護支援事業所ほっと俱楽部』 運営規定

(事業の目的)

第1条 株式会社光栄メディカルが開設する居宅介護支援事業所ほっと俱楽部（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事が出来るように、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。

(運営方針)

第2条 運営の方針は、次に掲げる所によるものとする。

- (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事が出来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、適切な保険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に配慮して行う。
- (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事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)

第3条 この事業所の名所及び所在地は次の通りとする。

- (1) 名 称 居宅介護支援事業所ほっと俱楽部
- (2) 所在地 神戸市西区伊川谷町別府 7 1 9 番 1

(職員の職種、員数及び職務の内容)

第4条 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通りとする。

- (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。
- (2) 介護支援専門員 3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) 事務員 1名
必要な事務を行う。

(営業日、営業時間)

第5条 営業日及び営業時間は、次の通りとする。

- (1) 営業日、月曜日から金曜日までとする。ただし土・日曜日と祝日及び8月13日から8月15日及び12月30日から1月3日までを除く。
- (2) 営業時間午前9時から午後6時までとする。
- (3) その他上記の営業日、営業時間にかかわらず、電話等により24時間連絡が可能な体制をとる。

(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)

第6条 指定居宅介護支援の提供方法及び内容は次の通りとし、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は事業所内及び利用者宅その他必要と認められる場所
 - (2) サービス担当者会議の開催場所は利用者宅
 - (3) 介護支援専門員の居宅訪問頻度は最低月1回
 - (4) モニタリングの結果記録1ヶ月に1回
2. 次条の通常の事業の実施地域を超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。尚、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超えてから、公共の交通機関の料金に換算して請求します。
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の署名（記名押印）を受けることとする。

(通常の事業の実施地域)

第7条 通常の実施地域は神戸市西区、垂水区、明石市松が丘朝霧地域とする。

(事故発生時の対応)

第8条 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)

第9条 事業所は、提出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（第4項において、「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も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)

第10条 事業所は、利用者的人権の擁護・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。

(その他、運営に関する重要事項)

第11条 居宅介護支援事業所は、介護支援専門員等の資質の向上を図るため、虐待防止、権利擁護、認知症ケア、介護予防等の事項に関して、研修機関が実施する研修や当該事業所内の研修への参加の機会を計画的に確保し、業務体制を整備する。

また、研修受講後は記録を作成し、研修機関等が実施する研修を受講した場合は復命を行うものとする。

- (1) 採用時研修採用後1ヶ月以内
 - (2) 虐待防止に関する研修年1回
 - (3) 権利擁護に関する研修年1回
 - (4) 認知症ケアに関する研修年1回
 - (5) 介護予防に関する研修年1回
 - (6) 感染症に関する研修年1回
2. 従業者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしてはならない。
 3. 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事のないよう、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の雇用契約の内容とするものとする。
 4. 事業所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（当該指定居宅支援を提供した日をいう。）から最低5年間保存するものとする。
 5. この規定に定める事項の外、運営に関する重要事項は株式会社光栄メディカル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。

(事業継続計画)

第12条 業務継続計画（BCP）の策定等にあたって、感染症や災害が発生した場合で

も、利用者が継続して指定居宅介護支援の提供を受けられるよう、業務継続計画を策定するとともに、その計画に従い必要な研修及び訓練を実施するものとする。

(衛生管理)

第13条 感染症の予防及びまん延防止に努め、感染防止に関する会議等においてその対策を協議し、対応指針等を作成し掲示を行う。また、研修会や訓練を実施し、感染対策の資質向上に努める。

附則

この規定は平成17年 1月 1日から施行する。
この規定は平成18年 7月 11日から施行する。
この規定は平成19年 6月 1日から施行する。
この規定は平成20年 6月 1日から施行する。
この規定は平成24年 3月 15日から施行する。
この規定は平成24年 4月 1日から施行する。
この規定は平成25年 5月 1日から施行する。
この規定は平成27年 1月 1日から施行する。
この規定は平成27年10月 13日から施行する。
この規定は平成27年11月 1日から施行する。
この規定は平成27年12月 1日から施行する。
この規定は平成28年11月 1日から施行する。
この規定は平成29年 1月 1日から施行する。
この規定は平成29年 5月 1日から施行する。
この規定は平成29年10月 1日から施行する。
この規定は平成30年 3月 16日から施行する。
この規定は平成30年11月 19日から施行する。
この規定は平成30年12月 1日から施行する。
この規定は平成31年 1月 7日から施行する。
この規定は平成31年 2月 23日から施行する。
この規定は令和 元年 6月 24日から施行する。
この規定は令和 元年 8月 1日から施行する。
この規定は令和 元年 9月 1日から施行する。
この規定は令和 元年10月 1日から施行する。
この規定は令和 2年 7月 1日から施行する。
この規定は令和 3年 3月 17日から施行する。
この規定は令和 4年 11月 1日から施行する。
この規定は令和 5年 1月 1日から施行する。
この規定は令和 5年 2月 1日から施行する。
この規定は令和 5年 9月 1日から施行する。
この規定は令和 5年11月 1日から施行する。
この規定は令和 6年 4月 1日から施行する。

この規定は令和 6年 1月 1日から施行する。

この規定は令和 7年 1月 1日から施行する。

この規定は令和 7年 2月 1日から施行する。

この規定は令和 7年 4月 1日から施行する。

利用者からの苦情を処理するために講ずる処置の概要

事業所又は施設名	居宅介護支援事業所ほっと俱楽部
申請するサービスの種類	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

相談又は苦情については、下記担当者を責任者とし、電話・FAX等にて常設で受け付ける。

責任者が不在の場合でも、事業所の誰でもが対応できるよう、相談苦情管理対応シートを作成し、責任者に遗漏なく確実に引継ぐ。特に苦情については、内容を分析・把握した上で、直接担当した事業所及び介護職員と適切な対応について検討し、利用者に対し早急に処理業務を遂行する。

電話 078-978-0403
FAX 078-978-0402
責任者 宇都 幸子

2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

苦情の受付 ⇒ 責任者による事情聴取 ⇒ 相談苦情管理対応シートを作成
⇒ 直接担当した事業者及び介護職員に連絡 ⇒ 苦情報告書作成
⇒ ミーティング ⇒ 利用者への対応

3. 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

利用者からの苦情内容を把握し、サービス事業者並びに直接担当した介護職員等から正確な状況の説明を受け、利用者の苦情内容との整合性を判断、原因究明を行い利用者に対する説明報告内容を十分話し合い、状況によってはサービス事業者並びに直接担当した介護職員等との利用者宅訪問により対応を行う。場合によっては、サービス事業者に対してサービス改善に係る助言等を行う。

4. その他参考事項

本事業所において対応できない相談・苦情であっても、行政窓口、関係機関との協力を受け、利用者の立場に立脚し、適切、迅速な対応を心がけます。