

関医ケアプランセンター・くずは

運 営 規 程

関医ケアプランセンター・くずは 運営規程

(事業の目的)

第1条 学校法人関西医科大学が設置する「関医ケアプランセンター・くずは」(以下「事業所」という)において実施する指定居宅介護支援事業(以下「事業」という)の適正な運営を確保するために必要な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、要介護者等からの相談に応じ、及び要介護者等がその心身の状況や置かれている環境等に応じて、本人やその家族の意向等を基に、居宅サービスまたは施設サービスを適切に利用できるようサービスの種類内容など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、介護保健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。

(運営の方針)

- 第2条 この事業所が実施する事業は、利用者が要介護状態等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配慮したものとする。
- 2 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、利用者自ら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。
 - 3 事業所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。
 - 4 事業にあたっては、利用者の所在する市町村、在宅介護支援センター、地域包括支援センター・他の居宅介護支援事業者・介護保険施設との連携に努める。
 - 5 事業所は、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、従業員に対し、研修を実施する等の措置を講じる。
 - 6 事業所は、指定居宅介護支援を提供するにあたっては、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。
 - 7 前6項のほか、「枚方市指定居宅介護支援事業所の指定並びに指定居宅介護支援などの事業の人員及び運営に関する基準を定める条例」(平成26年枚方市条例第54号)に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

(事業の運営)

第3条 指定居宅介護支援の提供にあたっては、事業所の従業員によってのみ行うものとし、第三者への委託は行わないものとする。

(事業の名称等)

第4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 関医ケアプランセンター・くずは
- (2) 所在地 大阪府枚方市楠葉花園町4番1号

(職員の職種、員数及び職務の内容)

第5条 この事業所における職員の職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。

- (1) 管理者 1名(常勤・主任介護支援専門員) 介護支援専門員と兼務

管理者は、事業所における介護支援専門員、その他の従業者の管理、指定居宅介護支援の利用の申し込みに係る調整、業務の実施状況の把握、その他の業務の管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている指定居宅介護支援事業の実施に関し、遵守すべき事項についての指揮・命令を行う。

- (2) 介護支援専門員 6名(内1名管理者兼務) 業務の状況により増減員することができる。

要介護者等からの相談に応じ、及び要介護者等がその心身の状況や置かれている環境等に応じて、本人やその家族の意向等を基に、居宅サービスまたは施設サービスを適切に利用できるよう、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、介護保健施設等との連絡調整その他の便宜の提供を行う。

- (3) 事務職員 法人内事務職員が兼務

(営業日及び営業時間)

第6条 事業所の窓口の営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

- (1) 営業日 月曜日から土曜日までとする。但し国民の祝日、12月29日から1月3日までをのぞく。
- (2) 営業時間 午前9時00分から午後5時10分までとする。
- (3) 上記の営業日、営業時間のほか、電話等により24時間常時連絡が可能な体制とする。

(居宅介護支援事業の提供方法、及び内容)

第7条 この事業所で行う事業の提供方法及び内容は、次のとおりとする。

1 利用者からの居宅サービス計画作成依頼等に対する相談対応

当事業所内相談室において行う。

2 課題分析の実施

- (1) 課題分析の実施にあたっては、利用者の自宅を訪問し、利用者及びその家族に面接して行うものとする。
- (2) 課題分析の実施にあたっては、利用者の生活全般についての状態を十分に把握し、利用者が自立した生活を営むことができるように支援するうえで、解決すべき課題を把握するものとする。
- (3) 使用する課題分析表の種類は居宅サービス計画ガイドライン方式とする。(全社協・在宅版ケア)

プラン作成方法検討委員会作成)

3 居宅サービス計画原案の作成

利用者及びその家族の希望並びに利用者について把握された解決すべき課題に基づき、提供されるサービスの目標及びその達成時期、サービスを利用するうえでの留意点等を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成する。

また、居宅サービス計画の作成にあたっては、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、利用者は複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するよう求めることができること等につき説明を行い、理解を得るものとする。

加えて、指定居宅介護支援の提供の開始に際しては、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、前6月間に事業所において作成された居宅サービス計画の総数のうちに、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及び前6月間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中に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が占める割合につき説明を行い、理解を得よう努めるものとする。

4 サービス担当者会議等の実施

居宅サービス計画原案に位置づけた指定居宅サービス等の担当者を招集したサービス担当者会議の開催（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。ただし、利用者又はその家族が参加する場合は、同意を得るものとする。）、担当者に対する照会等により、居宅サービス計画原案の内容について、担当者より専門的見地からの意見を求めるものとする

5 居宅サービス計画の確定

介護支援専門員は居宅サービス計画に位置づけた指定居宅サービス等について、保険給付の対象となるか否かを区分したうえで、その種類、内容、利用料等について利用者また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。

6 居宅介護支援事業所とサービス事業所の連携

介護支援専門員は居宅サービスに位置づけた指定居宅サービス事業所等に対して、個別サービス計画の提出を求めるものとする。

7 サービス実施状況の継続的な把握及び評価

居宅サービス計画の作成後においても利用者及びその家族、指定居宅サービス事業所等との連携を継続的に行うことにより、居宅サービス計画の実施状況や利用者についての解決すべき課題についての把握を行い、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所等との連絡調整その他の便宜の提供を行うものとする。

8 地域ケア会議における関係者間の情報共有

地域ケア会議において、個別のケアマネジメント事例の提供の求めがあった場合には、これに協力するよう努めることとする。

(指定居宅介護支援の利用料など)

第8条

- 1 法定代理受領以外の利用料については、厚生労働大臣が定める基準（告示上の報酬額）によるものとする。
- 2 法定代理受領以外の利用料の支払いを受けたときは、当該利用料の額等を記載した指定居宅介護支援提供証明書を利用者に対して交付するものとする。
- 3 次条に定める通常の事業の実施地域を越えて行う事業に要する交通費は、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、次の額を徴収する。
 - (1) 事業所から片道おおむね3 km未満 …………… 0円
 - (2) 事業所から片道おおむね3 km以上6 km未満 …………… 0円
 - (3) 事業所から片道おおむね6 km以上10 km未満 …………… 0円
 - (4) 事業所から片道おおむね10 km以上15 km未満 …………… 1,000円
 - (5) 事業所から片道おおむね15 km以上20 km未満 …………… 2,000円
 - (6) 事業所から片道おおむね20 km以上 …………… 有料道路料金+2,500円
- 4 前3項の利用料等の支払いを受けた時は、利用者またはその家族に対し、利用料とその他の利用料（個別の費用ごとに区分したもの）について記載した領収書を交付する。
- 5 指定居宅介護支援の提供の開始に際しては、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、当該サービスの内容及び費用に関し事前に文書で説明した上で、その内容及び支払いに同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けるものとする。

(通常の事業の実施地域)

第9条 通常の事業の実施地域は、枚方市・京都府八幡市の区域とする。

(事故発生時の対応)

第10条

- (1) 事業所は、利用者に対する指定居宅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・利用者の家族などに連絡を行うと共に必要な措置を講じるものとする。
- (2) 前項の事故の状況・および事故に際して採った処置について記録を行うものとする。
- (3) 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は、損害賠償を速やかに行うものとする。

(苦情処理)

第11条

- (1) 指定居宅介護支援の提供に係る利用者及び家族からの苦情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。

(2) 事業所は、提供した指定居宅介護に関し、介護保険法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従業者からの質問もしくは照会に応じ、及び市町村が行う調査に協力すると共に市町村から指導または助言を受けた場合は、当該指導また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、提供した指定居宅介護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共に国民健康保険団体連合会からの指導または助言を受けた場合は、当該指導または助言に従って必要な改善を行うものとする。

(個人情報の保護)

第12条

(1) 事業者は、利用者または家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を厳守し、適切な取り扱いに努めるものとする。

(2) 事業者が得た利用者または家族の個人情報については、事業所での介護サービス提供以外の目的では原則的には利用しないものとし、外部への情報提供については、利用者または家族の同意をあらかじめ書面により得るものとする。

(虐待防止に関する事項)

第13条 事業所は、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 事業所はサービス提供中に当該事業所従業者または養護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。

(業務継続計画の策定等)

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実施するものとする。

3 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。

(衛生管理等)

第15条 事業所は、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。

(身体拘束)

第16条 事業所は、当該利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）は行わない。やむを得ず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ものとする。

(その他運営に関する重要事項)

第17条 事業所は居宅介護支援の質の評価を行い常にその改善を図ることとし、業務の執務体制について検証・整備する。

- 2 本事業所は従業者の質的向上を図るため研修の機会を次の通り設けるものとする。

| | |
|-------|-------|
| 採用時研修 | 1ヶ月以内 |
| 継続研修 | 年3回 |
- 3 従業者は業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持する。
- 4 事業者は従業者であった者に業務上知り得た利用者または家族の秘密を保持させるため職員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に従業者との雇用契約の内容とする。
- 5 事業所は、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っ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。
- 6 事業所は指定居宅介護支援に関する諸記録を整備し、そのサービスを提供した日から最低5年間は保存するものとする。
- 7 この規定に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、学校法人関西医科大学と当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 この規程は平成 30 年 1 月 1 日から施行とする。
この規程は平成 30 年 4 月 1 日から施行とする。
この規程は平成 30 年 6 月 1 日から施行とする。
この規程は平成 31 年 1 月 1 日から施行とする。
この規程は令和 1 年 7 月 1 日から施行とする。
この規程は令和 2 年 2 月 1 日から施行とする。
この規程は令和 2 年 3 月 1 日から施行とする。
この規程は令和 2 年 4 月 1 日から施行とする。
この規程は令和 3 年 4 月 1 日から施行とする。
この規程は令和 6 年 4 月 1 日から施行とする。

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置 の概要

| | |
|-------------|-----------------|
| 事業所または施設名 | 関医ケアプランセンター・くずは |
| 申請するサービスの種類 | 指定居宅介護支援事業 |

措 置 の 概 要

1 利用者からの相談また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、苦情等に対応する常設窓口として、相談担当者を設けている。また担当者不在の場合でも事業所の誰もが対応可能なように、相談苦情管理対応シートを作成し、担当者に確実に引き継ぐ体制を敷いている。

常設窓口（電話番号）072-809-0003 (FAX) 072-809-2003

担当者 相談担当 杉原 友樹

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・ 苦情処理検討部会を作り、週に一度定例会議を開催し、苦情の内容・対応を検討し合う。
- ・ 苦情または相談があった場合、利用者の状況を詳細に把握するよう、必要に応じ状況の聞き取りのための訪問を実施し、事情の確認を行う。
- ・ 特に事業者に関する苦情である場合には、利用者の立場を考慮しながら、事業者側の責任者に事実関係の特定を慎重に行う。
- ・ 相談担当者は、把握した状況を管理者とともに検討し、時下の対応を決定する。
- ・ 対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行う。（時間を要する内容もその旨を翌日までに連絡する）

3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

- ・ 処理体制に記したとおり、事業者の管理者にあてて、苦情内容の事実確認を迅速に行うとともに、共同でその対応を行う。なお苦情内容については、サービス担当者会議等での報告を行い、再発防止の対応方針を協議する。
- ・ 苦情の度重なる事業者については、当該事業所における利用者からの紹介に対する事業者の一覧から除外するとともに、行政機関への連絡を行う。

4 その他参考事項

- ・ 当事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口等関連機関との協力により、適切な対応方法を利用者の立場に立って検討し、対処する。