

# となみ三輪病院居宅介護支援事業所 運営規程

## 第1条 (事業の目的)

となみ三輪病院居宅介護支援事業所（以下「事業所」という）は、介護保険法の理念に基づき、高齢者が自立した生活を送れるよう、又老化に伴い要介護状態にある者に対して、介護相談、介護計画作成を支援することを目的とする。

## 第2条 (運営方針)

1. 事業の実施にあたっては、事業所の介護支援専門員等は、利用者が要介護状態となった場合においてもその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出来るように配慮して行う。
2. 事業所は、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、利用者が申請を行われているか否かを確認し、その支援も行う。
3. 事業所は、利用者の選択により、心身状況、その置かれている環境等に応じて、適切な保健医療サービス及び福祉サービス、施設等多様なサービスの関係機関との連携を得て、総合的かつ効果的にサービスが提供されるよう努める。
4. 事業所は、各保険者から介護認定調査の委託を受けた場合は、公平、中立、さらに被保険者に対し、正しい調査を行い、その知識を有するよう、研鑽し努める。
5. 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ち、特定のサービスの種類又は特定の事業者に不当に偏ることのないよう、公平中立に行う。
6. 事業の運営にあたっては、市町村、地域包括支援センター、在宅介護支援センター、他の指定居宅支援事業者、指定介護予防支援事業者、介護保険施設等との連携に努める。

## 第3条 (事業所の名称)

この事業を行う事業所の名称は、「となみ三輪病院居宅介護支援事業所」と称する。

## 第4条 (事業所の設置)

事業所は、砺波市頼成605番地に事務所を設置する。

## 第5条 (実施主体)

事業の実施主体は、医療法人社団三医会とする。

## 第6条 (従業員の種類、員数及び職務の内容)

1. 管理者（主任介護支援専門員） 常勤1名
  - (イ) 事業所を代表し、業務の総括の任に当たる。
  - (ロ) 管理者の人員及び運営に関する基準は、指定居宅介護支援等新基準を基に定める。
2. 介護支援専門員 3名（内1名は主任介護支援専門員であり管理者と兼務する）
  - (イ) 第9条の業務に当たる。
  - (ロ) 利用者35名以下又はその端数を増すごとに1名を標準とする。
3. 職員の資質の向上のために研修を確保する。
4. 職員が常に清潔保持、健康状態について必要な処置を行う。

## 第7条 (営業日・営業時間)

1. 営業日は、毎週月曜日、火曜日、水曜日、木曜日、金曜日、土曜日とし、国民の祝日と8月14日～15日および12月30日～1月3日までの年末年始を特別休暇とする。
2. 営業時間は、午前8時30分から午後5時15分までとする。
3. 上記の営業日、営業時間のほか、電話（代表電話番号0763-37-2511）により、24時間常時連絡が可能な体制とする。

## 第8条 (居宅介護支援事業所の提供方法)

1. 事業所の管理者は、介護支援専門員に身分を証する書類を携行させ、初回訪問時又は、利用者から求められたときは、これを提示すべき旨を指導する。

2. 事業所は、利用者の介護認定の確認及び申請代行さらに保険者の委託の要介護認定調査については、その者の提示する被保険者証の確認を行う。  
又、要介護認定を受けた者から事業所を選択された場合は、被保険者証と要介護認定の有無、認定区分と有効期間を確かめる。
3. 介護認定における訪問の委託調査については、調査の留意事項に精通し、住民に公平、中立で、正確な調査が行われる事業であること。
4. 事業所は、各保険者の被保険者から介護を要する者の発見に努め、要介護認定の申請が行われているか確認し、行われていない場合は、被保険者の意思を踏まえて、速やかに当該申請が行われるよう支援する。
5. 要介護認定者等の更新申請は、現在の要介護認定等の有効期間が終了する2ヶ月前からできるように必要な支援をする。
6. 事業所は、要介護認定者の居宅サービス計画の作成を利用者とその家族の意思を尊重して、医療保健サービス、福祉サービス等の多様なサービスをサービス事業者と連携し、総合的、効果的な介護計画を作成し、被保険者の承認を得て、サービス提供手続きを行う。
7. 事業所は、正当な理由がなく、業務の提供を拒否してはならない。
  - (イ) 正当な理由とは、①当事業所に勤務する介護支援専門員の員数から利用申込に応じきれない場合、②利用申込者の居住地が当事業所の通常の事業の実施地域外である場合、③利用申込者が他の指定居宅介護支援事業者にも併せて居宅介護支援の依頼を行っていることが明らかな場合等をいう。
  - (ロ) 偽りとその他不正の行為によって、保険給付を受けた又は受けようとしたとき。
  - (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各保険者に通知する。

## 第9条 (居宅介護支援事業の内容)

1. 居宅サービス計画の作成
  - (イ) 居宅サービス計画の担当設置
    - ① 管理者は、介護支援専門員に居宅サービス計画の作成に関する業務を担当させるものとする。
    - ② 管理者は、居宅サービス計画の作成又は変更に関し、介護支援専門員に対して、特定の居宅サービス事業者等によるサービスを位置づけることはしない。
  - (ロ) 利用者への情報提供  
作成開始に当たっては、利用者及び家族に対し、当該地区における指定居宅サービス事業者等の名簿、サービス内容、利用料金の情報を提供し利用者がサービスの選択を求められるようにする。
  - (ハ) 利用者の実態把握  
介護支援専門員は、居宅サービス計画作成に当たって、利用者の有している能力、提供を受けているサービス、そこにおかれている環境等の評価を通じて、利用者が現に抱えている問題点を明らかにし、利用者が自立した日常生活を営むことができるように支援し、解決すべき課題を把握しなければならない。
  - (ニ) 居宅サービス計画の原案作成  
介護支援専門員は、利用者、家族の指定された場所においてサービスの希望並びに利用者についての把握された課題に基づき、当該地域における介護給付等の対象サービスが提供される体制を勘案して、提供されるサービスの目標、達成時期、サービスを提供する上での留意点を盛り込んだ居宅サービスの原案を作成する。
  - (ホ) サービス担当者会議  
介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案に位置づけたサービスの担当者を召集して開催するサービス担当者会議により、当該居宅サービス計画の原案内容について、専門的な見地から意見を求めるものとする。ただし、やむを得ない理由がある場合については、担当者に対する照会等により意見を求める。
  - (ヘ) 利用者への同意  
介護支援専門員は、利用者、家族に対し、サービスの種類、内容、利用料等について説明し、文書により同意を得る。

## 2. サービスの実施状況の継続的な把握、評価

(イ) 介護支援専門員は、居宅サービス計画作成後においても、利用者、家族、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行うことにより、実施状況の把握を行い、利用者の課題把握を必要に応じて、居宅サービス計画の変更、指定居宅サービス事業者との連絡調整、その他の便宜の提供を行う。

(ロ) 介護支援専門員は、居宅サービス計画の実施状況の把握及び解決すべき課題の把握に当たっては、利用者側の特別の事情がない限り、次のことを行う。

① 少なくとも1ヶ月に1回、利用者の居宅を訪問し、面接する。

② 少なくとも1ヶ月に1回、実施状況の把握（モニタリング）の結果を記録する。

③ 利用者の希望や課題分析結果に基づいて、介護給付以外の医療保健サービス、福祉サービスも含めて、居宅サービス計画上に位置づけるように努め、地域に不足しているサービスについての関係機関への働きかけをする。

## 3. 介護保険施設の紹介等

(イ) 介護支援専門員は、利用者がその居宅においてサービス提供が困難になったと認める場合、利用者が介護保険施設への入院又は入所を希望する場合には、介護保険施設への紹介、その他の便宜の提供を行う。

(ロ) 介護支援専門員は、介護保険施設から退院、退所しようとする要介護者から依頼があった場合には、円滑に居宅での生活へ移行できるよう、居宅サービス計画の作成等の援助を行う。

### 第10条 （利用料・その他の費用の額）

事業所は、申請支援、居宅サービス計画作成費については、利用者、その家族から一切の費用負担を行わない。

### 第11条 （通常の事業の実施地域）

事業所の事業の実施地域については、原則として砺波市、南砺市の各地区とする。

### 第12条 （法定代理受領サービスに係る報告）

指定居宅介護支援事業者は、毎月富山県下各保険者に対し、居宅サービス計画、その実施状況に関する書類を交付しなければならない。

### 第13条 （秘密保持）

1. 事業所の介護支援専門員やその他の職員は、正当な理由なく、その事実上知り得た利用者、その家族等の秘密を漏らしてはならない。但し、利用者に医療上緊急の必要性がある場合又はサービス担当者会議等円滑なサービス提供に当たって必要性がある場合などの下記に示す事項の情報提供については、利用者、利用者の家族に予め同意を得た上で、医療機関及びサービス事業者又は担当者に情報提供を行う。

#### 《 当事業所での利用 》

- ・当事業所が利用者に提供する介護サービス
- ・介護保険事務
- ・利用者に関わる管理運営業務 - 会計・経理、事故等の報告、介護サービス向上
- ・当事業所の管理運営業務 - 介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料、実習への協力、内部において行われる研究

#### 《 他の事業所等への情報提供 》

- ・利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所等との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答
- ・家族等への心身の状況説明
- ・介護保険事務 - 保険事務の委託、審査支払機関へのレセプトの提出、審査支払機関又は保険者からの照会への回答
- ・損害賠償保険等にかかる保険会社等への相談又は届出

#### 《 法令上、行うべき義務として明記されているもの 》

- ・サービス提供困難時の事業者間の連絡、紹介等（指定基準、「特別養護老人ホームの設備及び運営に関する基準」（以下「最低基準」という。）

- ・居宅介護支援事業者等との連携（指定基準、最低基準）
  - ・利用者が偽りその他不正な行為によって保険給付を受けている場合等の市町村への通知（指定基準）
  - ・利用者に病状の急変が生じた場合等の主治の医師への連絡等（指定基準）
- 《 行政機関等の報告徴収・立入検査等に応じることが間接的に義務づけられているもの 》
- ・市町村による文書等提出等の要求への対応（介護保険法第23条）
  - ・厚生労働大臣又は都道府県知事による報告命令、帳簿書類等の提示命令等への対応（介護保険法第24条）
  - ・都道府県知事による立入検査等への対応（介護保険法第76条、第83条、第90条、第100条、第112条、老人福祉法第18条）
  - ・市町村が行う利用者からの苦情に関する調査への協力等（指定基準、最低基準）
  - ・事故発生時の市町村への連絡（指定基準、最低基準）
2. 前項に挙げる事項は、利用終了後も同様の取り扱いとする。

#### 第14条（事故発生の防止及び発生時の対応、事故発生時の報告取扱い）

1. 事故の発生又はその再発を防止するため、次の措置を定める。
  - (イ) 事故が発生した場合の対応、次号に規定する報告の方法等が記載された事故発生の防止のための指針を整備する。
  - (ロ) 事故が発生した場合又はそれに至る危険性がある事態が生じた場合に、当該事実を報告し、その分析を通じた改善策を従業者に周知徹底する体制を整備する。
  - (ハ) 事故発生の防止のための委員会及び従業者に対する研修を定期的に行う。
2. 指定居宅介護支援の提供にあたり、事故が発生した場合には、「介護保険事業者における事故発生時の報告取扱い要領」（平成20年3月27日通知）に基づき、利用者の家族、居宅介護支援事業者、被保険者の属する保険者、事業所・施設が所在する保険者、県（高齢福祉課）、県厚生センター（食中毒又は感染症の発生の場合に限る）に報告するとともに、必要な措置を講ずる。
3. 事故発生時には、その状況及び事故に際して採った処置の記録をするものとする。
4. 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15条（虐待防止に関する事項）

1. 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生、再発を防止するため次の措置を講ずるものとする。
  - (イ) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について職員に周知徹底を図る。
  - (ロ) 虐待防止のための指針の整備
  - (ハ) 虐待を防止するための定期的な研修の実施
2. 事業所は、当事業所職員、他のサービス事業所職員、利用者家族等による虐待を受けたと思われる者を発見した場合は、速やかに県に通報するものとする。

#### 第16条（身体拘束に関する事項）

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。

#### 第17条（業務継続計画の策定等）

1. 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。

第18条 (その他の運営に関する重要事項)

1. 事業所の会計は、他の会計と区分し、毎年4月1日から翌年の3月31日会計期間とする。
2. 事業所の運営規程の概要、介護支援専門員、その他の職員の勤務体制、サービスの選択に必要な重要事項を見やすい場所に掲示する。
3. 介護支援専門員は、サービス提供を利用者に強要又は、当該事業者から金品その他の財産上の利益を收受してはならない。
4. 諸記録の整備と保存
  - (イ) 居宅サービス計画における記録の整備と保存については、次の諸記録を整備し、完結の日から5年間保存する。
    - ①計画作成に先立つ、解決すべき課題の把握(アセスメント)の結果、記録
    - ②居宅サービス計画
    - ③サービス担当者会議の要点又は担当者への照会内容の記録
    - ④居宅サービス計画の実施状況の把握(モニタリング)の記録
    - ⑤苦情の内容等の記録
    - ⑥事故発生時にはその状況及び事故に際して採った処置の記録
  - (ロ) 事業所における設備、備品、職員、会計に関する諸記録の整備を行い、完結の日から2年間保存する。

第19条 (ハラスメント対策)

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。

- (附則) この規程は、平成11年10月 1日から施行する。  
この規程は、平成15年 4月 1日から施行する。  
この規程は、平成16年 5月 1日から施行する。  
この規程は、平成16年11月 1日から施行する。  
この規程は、平成17年 4月 1日から施行する。  
この規程は、平成18年 4月 1日から施行する。  
この規程は、平成19年 2月 1日から施行する。  
この規程は、平成19年 8月 1日から施行する。  
この規程は、平成20年 3月 1日から施行する。  
この規程は、平成20年 5月 1日から施行する。  
この規程は、平成23年 6月16日から施行する。  
この規程は、平成24年 1月 1日から施行する。  
この規程は、平成24年 4月 1日から施行する。  
この規程は、平成25年 1月16日から施行する。  
この規程は、平成25年 4月 1日から施行する。  
この規程は、平成26年 3月 1日から施行する。  
この規程は、平成26年 8月 1日から施行する。  
この規程は、平成28年 1月 1日から施行する。  
この規程は、平成28年 7月 1日から施行する。  
この規程は、令和2年 4月 1日から施行する。  
この規程は、令和3年 4月 1日から施行する。  
この規程は、令和3年 8月 1日から施行する。  
この規程は、令和4年 2月 1日から施行する。  
この規程は、令和4年 3月 8日から施行する。  
この規程は、令和6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措置の概要

事業所又は施設名	となみ三輪病院居宅介護支援事業所
サービスの種類	居宅介護支援

### 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

常設窓口 砺波市頼成 605 番地  
となみ三輪病院居宅介護支援事業所  
電話 (0763) 37-2511  
担当者 高松 泰子 主任介護支援専門員  
加藤 美智代 介護支援専門員  
掃本 幸江 介護支援専門員

#### 2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- (1) 苦情処理台帳に記載する。
- (2) 苦情についての事実確認を行う。
- (3) 苦情処理方法を記載し、管理者の決裁。
- (4) 苦情処理について関係者との連携を行う。
- (5) 苦情処理の改善について利用者に確認を行う。
- (6) 苦情処理は1日以内に行われることを原則とする。
- (7) 苦情処理についての成果等を台帳に記録する。

#### 3. 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等（居宅介護支援事業者の場合記入）

- (1) サービス事業者に苦情報告と改善について指示を行う。
- (2) サービス事業者が苦情につき改善されない場合、利用者に説明し、他のサービス事業者を選択してもらう。

#### 4. その他参考事項

- (1) 利用者が苦情申立等を行ったことを理由として、何らの不利益な取り扱いをすることはしない。
- (2) 指定居宅サービス事業者に対する苦情の国民健康保険団体連合会への申立に関して、利用者に対する必要な援助を行う。