

菊池郡市医師会居宅介護支援事業所運営規程

（事業の目的）

第1条 この規定は、菊池郡市医師会（一般社団法人）が実施する居宅介護支援事業（以下「本事業」という。）の運営及び利用について必要な事項を定め、事業の円滑な運営を図ることを目的とする。

（運営方針）

第2条 本事業の運営方針は次のとおりとする。

- 1 本事業は、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行う。
- 2 利用者の心身の状況、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・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って、利用者に提供される居宅サービス等が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がないように公正中立に行う。なお、利用者は居宅サービス計画作成にあたり、複数の指定居宅サービス事業者の紹介を求める事が出来ると共に、当該事業者を居宅サービス計画に位置付けた理由を求める事が出来る。また当事業所のケアプランの訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況は別紙のとおりである。
- 4 本事業の運営にあたっては、関係市町村、地域包括支援センター、在宅介護支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、指定居宅サービス事業者、介護保険施設、及び関係機関等との連携に努める。
- 5 本事業は、特定事業所として、常勤かつ専従の主任介護支援専門員及び介護支援専門員を配置し、支援困難ケースについても適切に対応できる体制を整備し、質の高いケアマネジメントの提供を行う。
- 6 本事業は、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。

（事業所の名称及び所在地）

第3条 名称及び所在地は次のとおりとする。

- 1 名称 菊池郡市医師会居宅介護支援事業所
- 2 所在地 熊本県菊池市大琳寺75番地1

（職員の職種、及び定数）

第4条 菊池郡市医師会居宅介護支援事業所（以下「本事業所」という。）に勤務する職員の職種及び職員定数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の兼務）
- 2 介護支援専門員 5名以上（うち1名は兼務）
介護保険法の人員に関する基準等に準じ、配置する。

（職員の職務内容）

第5条 前条に定める職員の職務内容は、次のとおりとする。

（1）

- 1 管理者は、本事業所の介護支援専門員の管理、本事業の利用の申し込みに係わる整理、業務の実施状況の把握、その他の管理を行うとともに職員の指揮命令を行う。
- 2 主任介護支援専門員は、本事業所の介護支援専門員に対する日常的な支援、地域の介護支援専門員との連携、地域の居宅介護支援事業所と地域包括支援センターとの連携を行う。
- 3 介護支援専門員は、要介護者の相談に応じ、その心身の状況や置かれている環境などを勘案し、居宅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、介護保険施設等との連絡調整等を行う。

(営業日及び営業時間)

第6条 本事業所の営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

- 1 営業日は、月曜日から金曜日までとする。
但し、国民の祝日及び12月29日から1月3日までを除く。
- 2 営業時間は、午前8時30分から午後5時30分までとする。
但し、24時間連絡体制で相談に対応する。

(居宅介護支援事業の提供方法)

第7条

- 1 本事業は、居宅介護支援事業に際し、予め利用申込者とその家族（以下、「利用申込者」という。）に対し、本運営規定の概要、事故発生時の対応、苦情処理の体制等、利用申込者がサービスの選択に資するための重要事項等の文書を交付して説明を行い、居宅介護支援に関する事項について、利用申込者と本事業所間で文書による確認を得た後、サービスを提供するものとする。
- 2 本事業は、居宅介護支援の提供を求められたときは、利用者の被保険者証により被保険者資格と要介護認定の有無、認定区分と要介護等の有効期間を確認する。
- 3 利用者の相談を受ける場所は、本事業所又は利用者宅等とする。
- 4 サービス担当者会議の開催は、原則として利用者宅にて行う。
- 5 居宅介護支援事業の内容は、次のとおりとする。
 - (1) 在宅で生活している要介護者等が、日常生活を営むために必要な居宅介護サービス及び保健・医療・福祉サービスを総合的かつ効果的に利用できるよう配慮する。
 - (2) 利用申込者からの依頼を受けて、利用者の希望及びアセスメントの結果に基づき、利用する居宅サービス等の種類や内容等を定めた計画を作成する。
 - (3) 介護サービス計画に基づき、居宅サービス等の提供が確保されるようサービス事業者やその他の者との連絡調整等の便宜を図る。
 - (4) 介護支援専門員の居宅訪問頻度は、最低1ヶ月に1回とし、利用者の自立した日常生活を支援するうえでの解決すべき課題の把握、居宅サービス計画作成後における計画の実施状況の把握及び連絡調整等の必要に応じ随時訪問する。モニタリングに当たっては、少なくとも1月に1回利用者の居宅を訪問し、利用者に面接を行い、その結果を記録する。
 - (5) 要介護者等が介護保険施設への入所を要する場合には、介護保険施設の紹介その他の便宜の提供を行う。

(通常の実業の実施地域)

第 8 条 通常の実業の実施地域は菊池市とする。

(利用料、その他費用)

第 9 条

- 1 本事業所は、居宅介護支援を提供した際に、利用者からの支払いを受ける場合における利用料の額は、法定代理受領分については無料とする。但し、法定代理受領ができない場合（介護保険料の滞納により）は、介護報酬上の告示額（厚生労働大臣の定める基準額）とする。
- 2 本事業所は、特定事業所加算取得事業所として、居宅介護支援を提供した際に加算される。但し、加算料については利用者は無料とする。
- 3 本事業所は、介護支援給付費の改正により一部加算が生じる。但し、加算料については利用者は無料とする。

(秘密保持)

第 10 条

- 1 職員は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を他に漏らしてはならない。又、職員であった者に、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べき旨を、職員との雇用契約の内容とする。
- 2 本事業は、サービス担当者会議において、利用者の個人情報を用いる場合には本人又は家族の同意を予め得るものとする。

(業務継続計画の策定)

第 11 条

- 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。
- 2 事業所は、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実施するものとする。
- 3 事業所は、定期的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。

(感染症の予防及びまん延の防止のための措置)

第 12 条

事業所は、感染症が発生し、又はまん延しないように、次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、その結果を、介護支援専門員に周知徹底する。
- (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) 介護支援専門員に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施する。

(虐待の防止)

第 13 条

事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次に掲げる措置を講じるものとする。

- (1) 事業所における虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ会議システム等を用いる場合もあるものとする。）を定期的開催するとともに、その結果について、介護支援専門員に周知徹底を図る。
- (2) 事業所における虐待防止のための指針を整備する。
- (3) 介護支援専門員に対し、虐待防止のための研修を定期的実施する。
- (4) 虐待防止の措置を講じるための担当者を設置する。

(その他運営に関する留意事項)

第 14 条

- 1 本事業所は、居宅介護支援の提供により、事故が発生した場合の対応方法については、別途定める。
又、本事業所の居宅介護支援の提供により利用者に損害を与えた場合は、速やかに賠償する。
- 2 本事業の社会的使命を十分認識し、常に職員の資質向上を図るため、研修等の機会を設けるとともに業務体制を整備する。
- 3 居宅サービス計画、サービス担当者会議等の記録その他に指定居宅介護支援の提供に関する記録を整備しておくと共に、その完結から5年間保存しなければならない。
- 4 この規定に定める事項のほか、本事業の運営に関する重要事項は、菊池郡市医師会と本事業所の管理者が協議して定める。

附則 この規定は、平成12年4月1日から施行する。

一部改正	平成19年	9月	1日	一部改正	令和	元年	6月	17日
〃	平成20年	7月	14日	〃	令和	3年	4月	1日
〃	平成20年	9月	1日	〃	令和	6年	4月	1日
〃	平成20年	10月	1日					
〃	平成21年	2月	1日					
〃	平成21年	4月	1日					
〃	平成23年	3月	1日					
〃	平成23年	5月	23日					
〃	平成25年	4月	1日					
〃	平成26年	7月	1日					
〃	平成26年	10月	1日					
〃	平成27年	1月	21日					
〃	平成27年	10月	1日					
〃	平成28年	4月	1日					
〃	平成29年	4月	1日					
〃	平成30年	4月	1日					

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

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

- ① 事業所内に苦情・相談専用の窓口を設置するとともに、相談に訪問した利用者及びその家族のプライバシーと秘密保持のため、苦情・相談専用室を設ける。
- ② 苦情・相談の窓口担当者を選任し、当該担当者が苦情・相談に当たる。
なお、窓口での解決が困難な場合は、下記事項2の体制及び手順で苦情・相談の解決に当たる。
- ③ 要介護者等から依頼を受け、利用する居宅サービス計画（ケアプラン）について不服申し立てがあった場合、その相談の解決に当たって、市町村が行う調査に協力すると共に、市町村から指導又は助言を受けた場合においては必要な改善を行う。

③ 苦情・相談窓口

菊池市大琳寺 75 番地 1

菊池郡市医師会居宅介護支援事業所

電 話 0 9 6 8 - 2 4 - 1 9 7 3

担当者 川上 剛史 管理者兼主任介護支援専門員

上記担当者が不在の場合は、当事業所の他の職員が対応する。

対応時間 午前 8 : 3 0 から午後 5 : 3 0 まで

要望があれば、上記時間外にも対応するものとする。

⑤ その他の苦情相談受付機関

熊本県国民健康保険団体連合会 苦情相談窓口 〒862-0911 熊本市健軍1丁目18番7号 T E L 096-214-1101 F A X 096-214-1105
菊池市役所 高齢支援課 介護保険係 〒861-1331 菊池市隈府888 T E L 0968-25-7215 F A X 0968-25-1522
熊本県高齢者支援総室 介護保険審査係 〒862-8570 熊本市水前寺6丁目18番1号 T E L 096-383-1111(代表) 096-387-2594 (直通)

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

サービス利用者から苦情・相談の申し立てがあった場合、次の体制並びに手順で処理する。

- ① 始めに苦情・相談窓口の担当者が、利用者及びその家族からの苦情・相談を受け付け、その内容を記録処理簿に記録し、管理者に報告する。
- ② 窓口担当者で解決が困難な場合は、管理者及び苦情・相談の対象となっている機関の責任者と協議し解決する。
- ③ 苦情内容に応じて必要により、事業所内で検討会議を開き、苦情解決のための対応策を作成し、利用者及び相手先機関へ説明し、同意を得る。（苦情の相手先が居宅サービス事業者であった場合、改善すべき点があればその改善を指示する。）
- ④ 前記の流れにより苦情の解決を図った後は、利用者及び苦情の相手先に、苦情の原因となったことが真に解決されているか確認をする。
- ⑤ その後も両者とは常時連携を図り、同じような苦情が再発しないよう十分配慮する。
- ⑥ 上記①から⑤の処理内容を記録し、再発防止策を作成し、利用者に対して再発防止策を提示するとともに、その後の居宅介護支援に役立てるものとする。
- ⑦ 苦情処理は他の業務に優先して行うものとし、次回の居宅サービス提供時までにはその解決が図られるよう努力する。

3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

- ① 当該サービス事業者の管理者宛に苦情内容を速やかに伝達すると共に、その対応を共同して行う。
なお、サービス担当者会議でもその内容を報告し、必要に応じて対応方針を決定する。
- ② 度重なる苦情が相継ぐサービス事業者については、利用者の意向によりサービス事業者の変更等必要な措置を講じたり、行政窓口に連絡する。

4 当事業所に対する苦情処理

自ら提供した指定居宅介護支援については以下の苦情処理体制・手順で行う。

- ① 介護支援専門員に対する苦情などで、その原因が人間関係に起因するものであった場合、第三者の調停のもと円満な解決を図るものとする。
但し、これにより解決できない場合は利用者及び家族の同意の上、他の指定居宅介護支援事業所への紹介等必要な措置を講ずる。

- ②ケアプラン等に対する苦情の場合は、ケアプラン作成担当介護支援専門員と他の介護支援専門員を交えて検討を行なった上、ケアプランの見直しや、必要があれば介護支援専門員を交代するなどして、利用者の意向に沿ったサービス提供がなされるよう配慮する。
- ③当事業所又は職員への苦情については、相手方との話し合いの中で最善策を講じる。

事故発生時の対応方法について

当事業所の介護支援専門員が居宅介護支援の提供を行なう中で、介護サービス計画（ケアプラン）作成の誤りや手続きの失念等、業務上の誤りによりご契約者に損害を与えた場合は、下記の方法で迅速に誠意を持って対応し、必要な措置を講じる。

- ① 事故が発生した場合は、担当介護支援専門員は速やかに管理者に報告する。
- ② 管理者及び担当介護支援専門員は、事故の内容について十分確認し、在宅医療部長に報告する。
- ③ 当該サービス事業所の管理者に速やかに報告する。
- ④ 管理者及び担当介護支援専門員は、ご契約者宅を訪問し詳しく説明する。
- ⑤ 状況に応じて補償等の対応を検討する。
- ⑥ 事故発生時は、速やかに市町村に報告する。
- ⑦ 事故が生じた際は、その原因を解明し、再発生を防ぐための対策を検討する。

※その他 訪問中にご契約者宅の物品等を誤って損傷したり、ご契約者に怪我をさせた場合等、損害賠償の責任が生じたときは損害賠償を行なう。

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

菊池郡市医師会居宅介護支援事業所は、事業の運営にあたって次のとおり連携に努める。

- ① 菊池市及び隣接市町村とは、居宅介護支援を受けている利用者が、介護給付等対象サービスの利用に関する指示に従わないこと等により、要介護状態等の程度を増進させたと認められるとき、又は偽りその他不正の行為によって保険給付の支給を受け、又は受けようとしたときは、遅滞なく意見を付して、その旨を市町村に通知する。
- ② 各居宅介護支援事業者、指定居宅サービス事業者、介護保険施設との連絡を密にし、本人の希望をふまえたサービスの種類・内容等、計画通りのサービス提供が確保されるように努める。
- ③ 利用者からのサービス提供等の苦情処理については、別途、苦情を処理するために講ずる措置の概要の中で市町村との連絡調整について定める。

2 保健・医療・福祉サービス提供主体との連携

- ① 菊池市及び隣接市町村に所在地のある保健・医療・福祉サービス提供主体の事業者との連携に努める。
- ② 各サービス単位について課題がある場合には、サービス提供主体と連携し調整あたる。
- ③ 通常の事業の実施地域外等の利用申込者に対し、当事業所で適切な居宅介護支援を提供することが困難であると認めた場合は、他の居宅介護支援事業者の紹介その他、必要な措置を講じる。
- ④ 菊池市及び隣接市町村に所在地のある保健・医療・福祉サービス機関、菊池地域振興局（保健所）、地域包括支援センター、在宅介護支援センター、社会福祉協議会、各ボランティア団体、市町村の関係団体等との介護保険事業についての連携強化を図っていく。