

運 営 規 程

社会福祉法人 周 厚 会

カトレヤ居宅介護支援センター

カトレヤ居宅介護支援センター運営規程

(事業の目的)

第1条 社会福祉法人周厚会が開設するカトレヤ居宅介護支援センター(以下「センター」という。)が行う指定居宅介護支援事業及び介護予防支援業務の受託事業(以下「事業」という。)の適切な運営を確保するため、人員及び管理運営に関する事項を定め、センターの介護支援専門員その他の従業者(以下「従事者」という。)が要介護状態又は要支援の状態(以下「要介護状態等」という。)となった高齢者などに対し、適切な指定居宅介護支援及び受託した介護予防支援業務(以下「サービス」という。)を提供することを目的とする。

(運営の方針)

第2条 センターは、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て援助に努める。

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や事業者の連携を得て、総合的かつ効果的な介護サービス計画に基づいて介護サービスが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サービス等が特定の種類また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、他の居宅介護支援事業者、指定介護予防支援事業者、関係医療機関、介護保険施設等との連携に努める。また地域包括支援センターより支援困難な事例や中重度者事例の紹介を受けた場合においても十分な連携を図るよう努める。

5 サービスの提供に当たっては、要介護者等の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止に努め、主治の医師等及び医療サービスとの連携に十分配慮して行う。

6 提供するサービスの質の評価を行うとともに、従業者に対する研修の機会を確保することにより、常にその改善と資質向上に努める。

(センターの名称及び所在地)

第3条 事業を行うセンターの名称および所在地は、次のとおりとする。

(1) 名称 カトレヤ居宅介護支援センター

(2) 所在地 長野県大町市平1955番地971

(従業者の職種及び員数)

第4条 従業者の職種及び員数は、次のとおりとする。

- (1) 管理者 1名(常勤)
- (2) 介護支援専門員 2名以上(常勤は2名以上)
- (3) 主任介護支援専門員 1名以上

(営業日及び営業時間)

第5条 センターの営業日及び営業時間は、次のとおりとする。ただし、当法人が別に定めた場合はこの限りではない。

- (1) 営業日は、毎週月曜日から金曜日までとする。
ただし、国民の祝日及び年末年始 12/29 から 1/3 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。

(職務の内容)

第6条 管理者は業務全般にわたって総括し、所属従業者を指揮監督し適切なセンターの運営管理にあたる。

2 管理者及び従業者のサービスの内容は次のとおりとする。

- (1) 居宅介護サービス計画の原案作成
- (2) 居宅介護サービス計画の作成
- (3) 利用者に対するサービスの選択の援助
- (4) 利用者の自立生活支援への問題点の把握
- (5) 利用者及びその家族に対する面接
- (6) サービス担当者会議の開催
- (7) 居宅介護サービス計画の利用者及びその家族への説明と同意を得る
- (8) 必要に応じ居宅介護サービス計画の変更及び指定居宅サービス事業者との連絡調整
- (9) 介護保険施設等への入院又は入所の紹介及び便宜の提供
- (10) 介護保険施設等からの退院及び退所時の居宅介護サービス計画作成援助
- (11) 医療サービス希望者への援助
- (12) 医療サービス提供に対しては主治医の指示を得る
- (13) 居宅介護サービス計画作成にあたり認定審査会記載事項を優先する
- (14) 居宅介護サービス計画作成及び変更に際しては特定の期間に偏らない
- (15) 居宅介護サービス計画作成及び変更に際して介護給付等対象サービス以外のサービス及び地域住民サービス等も考慮する

(16) 指定居宅介護支援提供に際しては、利用者及びその家族に懇切丁寧に説明を行う

(17) 使用する課題分析表は課題分析に関する項目を備えたアセスメントツールとする

3 管理者及び従業者の介護予防支援業務の受託事業の内容は、次のとおりとする。

(1) 基本チェックリスト及び利用者基本情報の作成

(2) アセスメントの実施

(3) 介護予防サービス・支援計画表原案の作成

(4) サービス担当者会議の開催

(5) 介護予防サービス・支援計画表原案の内容を利用者又は家族に説明、同意を得る

(6) 介護予防サービス計画書の交付

(7) 介護予防サービス事業者に対し、介護予防サービス計画に基づき適切にサービスが提供されるよう連絡調整などを行う

(8) 必要に応じて利用者宅を訪問するなどの方法により計画の実施状況のモニタリングを実施する

(9) 必要に応じて計画の達成状況について評価を行う

(利用料及びその他の費用の額)

第7条 サービスの利用料は、厚生労働大臣の定める基準によるものとする。

2 第8条第1項の通常の事業の実施地域を越えて行なうサービスに要した交通費は、その実費を徴収する。

3 その額は、大町市及び北安曇郡下一円を超えた部分について1キロメートルあたり100円とする。

4 前項の費用の支払を受ける場合は、利用者又はその家族に対して事前に説明し同意を得たうえで、サービスを提供したものについて支払を受けるものとする。

(通常の事業の実施地域)

第8条 通常の事業の実施地域は、大町市及び北安曇郡域とする。

2 当法人が特別に認めた場合はその限りではない。

(身分を証する書類の携行)

第9条 当法人は、介護支援専門員に身分証明書を携行させ訪問時にこれを提示するものとする。

(サービス提供困難時の対応)

第10条 当法人は、当該センターの事業の実施地域などを勘案し、自ら適切なサービスを提供することが困難であると認めた場合には、他の指定居宅介護支援者の紹介、その他必要な措置を講ずるものとする。

(利用者に関する市町村への通知)

第11条 利用者が次の各項のいずれかに該当する場合には意見を付して市町村に通知する。

- (1) 正当な理由なしに居宅介護支援事業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などの程度を増進させたと認められるとき。
- (2) 偽り、その他不正な行為によって保険給付を受け、又は受けようとしたとき。

(虐待の防止のための措置に関する事項)

第12条 センターは、虐待の発生またはその再発を防止するため、以下の措置を講ずるものとする。

- (1) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を設置し定期的を開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
- (2) 虐待の防止のための指針を整備する。
- (3) 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的を開催するために研修計画を定める。
- (4) 前項に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。

2 虐待又は虐待が疑われる事案が発生した場合には、再発の確実な防止策を講じるとともに市町村に報告する。

(身体拘束の禁止)

第13条 センターは、サービス提供にあたり利用者の生命及び身体を保護する為やむを得ない場合を除き身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を禁止するものとする。

2 やむを得ず身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行う場合は、次の項目を全て満たさなくてはならない。

- (1) 利用者本人又は他の利用者等生命又は身体が危険にさらされる可能性が著しく高い場合
- (2) 身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する看護・介護方法がない場合。
- (3) 身体拘束その他の行動制限が一時的である場合。

(非常災害対策・業務継続計画の策定等)

第14条 センターは、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する居宅サービス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、必要な措置を講ずるものとする。

2 センターは従業者に対し、業務継続計画について説明、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。

3 センターは、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。

(設備及び備品等)

第15条 事業の運営を行なうために、必要な広さの専用区画を設けるとともにサービスの提供に必要な設備及び備品等を備えるものとする。

(従事者の研修等)

第16条 センターは、従業者に対し、常に必要な知識の習得及び能力の向上を図るために、次のとおり研修を行うものとする。

(1) 新任研修 新任後6ヶ月以内

(2) 継続研修 年1回以上

(個人情報の保護)

第17条 センターは、利用者及びその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が作成した「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」を遵守し適切な取扱いに努めるものとする。

2 センターが得た利用者及びその家族の個人情報については、介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意をあらかじめ文書により得るものとする。

3 従業者であった者に、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、従業者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を、従業者との雇用契約の内容に含むものとする。

(掲示、広報)

第18条 当該センターの見やすい場所に運営規程の概要、従業者の勤務体制等の必

要事項を掲示する。

(苦情処理)

第 19 条 利用者及びその家族からの苦情に対しては、迅速かつ適切に対応する。

- 2 利用者又はその家族からの苦情等を受け付けた場合には、当該相談・苦情等の内容等を記録するものとする。
- 3 センターは、提供した事業に関し、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若しくは提示の求め又は当該市町村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。
- 4 センターは、提供した事業に係る利用者及びその家族からの苦情に関して国民健康保険団体連合会の調査に協力するとともに、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。

(事故発生時の対応)

第 20 条 当法人は、利用者に対するセンター事業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ともに、必要な措置を講じるものとする。

- 2 事業の実施にあた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。

(衛生管理等)

第 21 条 従業員の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行う。

- 2 センターの設備及び備品等について、衛生的な管理に努めなければならない。
- 3 センターにおいて感染症が発生し、又はまん延しないように次に掲げる措置を講じるとともに、必要に応じ大町保健福祉事務所の助言、指導を求めるものとする。
 - (1) 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を必要に応じて開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図る。
 - (2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備する。
 - (3) 従業員に対し、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に実施する。

(会計の区分)

第 22 条 本事業の会計とその他の事業の会計を区分するものとする。

(記録の保存)

第 23 条 施設、設備、備品、従業者並びに会計に関する諸記録を整備すると共に、利用者に対するセンターの事業の提供に関する記録を整備し、その完結の日から会計に関するものを除き 2 年間（身体的拘束等の態様及び時間、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の記録、苦情の内容等の記録、事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録にあっては 5 年間）保存するものとする。

(その他)

第 24 条 この規程に定めのない事項については理事長がこれを決定する。

(規程の改廃)

第 25 条 本規程の改廃は評議員会による。

附 則

この規程は、令和 6 年 4 月 1 日より施行する。

(別紙)

苦情処理に対する措置の概要

事業所名	カトレヤ居宅介護支援センター
管理者	倉科昌弘

1 利用者からの相談、苦情等に対応する常設の窓口

事務所内に利用者及びその家族又各サービス事業者等からの相談、苦情等に対応する常設の窓口を設置する。

苦情処理窓口	カトレヤ居宅介護支援センター
苦情連絡先	TEL 0261-23-5751 FAX 0261-23-7058 E-mail kyotaku@syuukoukai.jp
担当者	林 孝子 (主任介護支援専門員)

2 苦情処理手順

- ① 利用者及び関係機関よりの苦情受付
- ② 苦情内容の検討
- ③ 苦情内容の調査、是正
- ④ 苦情者への苦情原因、是正処理報告

3 職員に対する苦情処理対応

- ① 苦情者への苦情原因、是正処理報告の職員への周知
- ② 再発防止への職員会議の開催
- ③ 苦情内容及び処理の記録保存

4 苦情に関する職員研修

- ① 職員研修は定期的に行う。
- ② 外部研修は機会ある毎に参加する。

5 その他

事業所ごとに苦情処理台帳を整備して、社会福祉法人周厚会の各事業所及び全体の職員会議、職員研修で周知徹底をして再発防止を図る。