

運 営 規 程

りあん居宅介護支援事業所運営規程

(目的)

第1条 当運営規程は合同会社 LIEN が設置するりあん居宅介護支援事業所（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、もって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又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、介護保険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。

(事業の運営の方針)

第2条 事業所が実施する事業は、利用者が要介護状態となった場合においても、利用者が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 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 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 事業を行うにあたっては、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、介護保険施設等との連携に努める。

(事業の運営)

第3条 事業所は、事業の実施に当たり、暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律(平成3年法律第77号)第2条第6号に規定する暴力団員を、その運営に関与させないものとする。

(事業所の名称及び所在地)

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 りあん居宅介護支援事業所
- (2)所在地 茨城県筑西市藤ヶ谷 2264 番地 2

(従業者の職種、員数及び職務の内容)

第5条 事業所における従業者の職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。

- (1) 管理者 1名

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込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他業務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 1名以上(管理者と兼務)

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、居宅サービス又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、介護保険施設等との連絡調整その他の便宜の提供を行う。

(営業日、営業時間等)

第6条 事業所の営業日、営業時間等は、次のとおりとする。

(1) 営業日 月曜日から金曜日までとする。

ただし、祝日、年末年始、GW、SW、お盆を除く。

(2) 営業時間 午前8時半から午後5時半までとする。

(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。

(指定居宅介護支援の提供方法及び内容)

第7条 「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成11年3月31日厚生省令第三十七号）」を遵守するものとし、指定居宅介護支援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、利用者の居宅を訪問し、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把握し、利用者が自立した生活を営むことができるよう支援するうえで、解決すべき課題を把握するものとする。

(3) 指定の課題分析票を使用とする。

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。

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、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、担当者から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付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又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 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者等との連絡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者等との連絡

調整その他の便宜の提供を行うものとする。

(指定居宅介護支援の利用料等)

第8条 居宅介護支援の利用料その他の費用の額は次のとおりとする。

- 1 法定代理受領以外の利用料は、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 提供した指定居宅介護支援について法定代理受領以外の利用料の支払を受けた場合、領収書及び指定居宅介護支援提供証明書を交付する。
- 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) 実施地域を越えた地点から、片道1キロメートルにつき50円

(通常の事業の実施地域)

第9条 通常の事業の実施地域は、筑西市、桜川市、下妻市、つくば市の区域とする。

(事故発生時の対応)

第10条 事業所は、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、必要な措置を講じるものとする。

- 2 前項の事故の状況及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 指定居宅介護支援の提供に係る利用者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若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、提供した指定居宅介護支援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。

(個人情報の保護)

第12条 事業所は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイダンス」を遵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の個人情報については、事業者での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、外部への情報提供については必要に応じて利用者又はその代理人の了解を得るものとする。

(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・虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとする。

- (1) 虐待の防止に関する責任者の選定を行う。
 - (2) 苦情解決体制の整備を行う。
 - (3) 従業員の虐待の防止を啓発・普及するための研修の実施（研修方法や研修計画）を定期的に行い、研修を通じて、従業員の人権意識の向上や知識や技術の向上に努める。
 - (4) 従業員が支援にあたっての悩みや苦勞を相談できる体制を整備するほか、従業員が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努める。
 - (5) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底する。
- 2 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者（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。

(ハラスメント防止に関する事項)

第14条 事業所は、高齢者に対してより良い介護を実現するために、職場及び事業の現場におけるハラスメントを防止するために、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

2 本規程におけるハラスメントとは、下記を言う。

(1) 職場

①パワーハラスメント

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、労働者の就業環境が害される行為であり、下記のようなものを言う。

- i 身体的な攻撃（暴行・障害）
- ii 精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言）
- iii 人間関係の切り離し（隔離・仲間外し・無視）
- iv 過小な要求（仕事を与えない、又は能力とかけ離れた程度の低い仕事を命じる）
- v 過大な要求（業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制・仕事の妨害）
- vi 個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること）

②セクシュアルハラスメント

性的な内容の言動（性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の情報（噂）を流布すること、性的な冗談やからかい、食事やデートへの執拗な誘い、個人的な性的体験談を話すことなど）

(2) 事業現場

利用者・家族等から職員へのハラスメント及び職員から利用者・家族等へのハラスメントの両方をさす。

①身体的暴力（回避したため危害を免れたケースを含む）

例：ものを投げる、叩かれる、蹴られる

②精神的暴力（個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為）

例：大声を出す、理不尽な要求をする

③セクシュアルハラスメント

（意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為）

- 3 当事業所の職員間及び取引業者、関係機関の職員との間において、第2項に掲げるハラスメントが発生しないよう、下記の取り組みを行う。
- ①円滑に日常業務が実施できるよう、日ごろから、正常な意思疎通に留意する。
 - ②特に役職者においては、ハラスメント防止に十分な配慮を行う。
- 4 事業所は、ハラスメント防止のために、年1回は基本指針を徹底するなどハラスメント研修を行う。
- 5 ハラスメントの相談窓口をステーション内に設置することとし、事務局長が窓口を担当する。
- ①ハラスメントの相談を行った職員が不利益を被らないよう、十分に留意する。
 - ②ハラスメントの判断を行ったと指摘された職員については、弁明の機会を十分に保証する。
 - ③ハラスメントの判断や対応は、管理部会議で検討する。
- 6 職員による利用者・家族へのハラスメント及び、利用者・家族によるハラスメント防止に向け、下記の点をサービス利用者・家族に周知する。
- ①ステーションが行うサービスの範囲及び費用。
 - ②職員に対する金品の心づけのお断り。
 - ③サービス提供時のペットの保護（ゲージに入れる、首輪でつなぐなど）。
 - ④サービス内容に疑問や不満がある場合、又は職員からハラスメントを受けた場合は、気軽に事務局長に連絡いただく。
 - ⑤職員へのハラスメントを行わないこと。
- 7 利用者・家族から、暴力やセクシャルハラスメントを受けた場合及び利用者・家族に何らかの異変があった場合は、上司及び事務長に報告・相談を行う。
- 8 事務局長は、相談や報告のあった事例について問題点や課題を整理し、管理部会議で検討をし、必要な対応を行う。
- 9 下記の事項について、入職時及び年1回研修を行う。
- ①本規程。
 - ②サービスの内容。
 - i 契約書や重要事項説明書の利用者への説明。
 - ii 介護保険制度や契約の内容を超えたサービスは提供できないこと。
 - iii 利用者に対し説明をしたものの、十分に理解されていない場合の対応。
 - iv 金品などの心づけのお断り。
 - ③服装や身だしなみとして注意すべきこと。
 - ④職員個人の情報提供に関して注意すべきこと。
 - ⑤利用者・家族等からの苦情、要望又は不満があった場合に、速やかに報告・相談すること、また、できるだけその出来事を客観的に記録すること。
 - ⑥ハラスメントを受けたと少しでも感じた場合に、速やかに報告・相談すること。
 - ⑦その他、利用者・家族等から理不尽な要求があった場合には適切に断る必要があること、その場合には速やかに報告・相談すること。

(その他運営に関する重要事項)

第15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も検証、整備する。

- 2 事業所は、職員の質的向上を図るために研修の機会を次のとおり設けるものとする。
 - (1) 採用時研修 採用後1ヶ月以内
 - (2) 継続研修 年1回
- 3 職員は業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。
- 4 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を、従業者との雇用契約の内容とする。
- 5 事業所は、指定居宅介護支援の提供に関する諸記録を整備し、次に掲げる起算日から5年間保存するものとする。
 - (1) 居宅サービス計画については当該居宅介護支援に係る契約が終了した日
 - (2) 指定居宅サービス事業者等との連絡調整に関する記録、アセスメントの結果の記録、サービス担当者会議等の記録、モニタリングの結果の記録、苦情の内容の記録、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ついては当該サービスを提供した日
 - (3) 市町村への通知に係る記録については当該通知の日
- 6 この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項は合同会社 LIEN 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。

附 則

この規程は、令和6年6月1日から施行する。