

居宅介護支援事業所 ハレノヒ  
運 営 規 定

株式会社 **EASE**

令和 6 年 3 月 1 日

## 居宅介護支援事業所 ハレノヒ

### 運営規定

#### (目的)

第1条 株式会社 EASE が運営する指定居宅介護支援事業所ハレノヒ(以下「事業所」という。)が行う指定居宅介護支援の事業(以下「事業」という。)の適正な運営を確保するために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、要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とする。

#### (運営方針)

第2条 当事業所は、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、その利用者が可能な限りその居宅において、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、利用者の立場にたって援助を行う。

- 2 居宅介護支援事業は、利用者が要介護状態になった場合、利用者の心身の状況、おかれている環境等に応じて、利用者の選択に基づき、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業所から、総合的かつ効率的に提供されるように配慮して行うものとする。
- 3 事業の実施に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重し、利用者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中立公正な立場でサービスを調整する。
- 4 事業の実施に当たっては、関係区市町村、地域包括支援センター、地域の保健・医療福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。
- 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、従業者に対し、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当たっては、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。

#### (名称及び所在地)

第3条 事業を実施する事業所の名称及び所在地は次の通りとする。

- 1 名称 指定居宅介護支援事業所 ハレノヒ
- 2 所在地 熊本県熊本市北区植木町岩野 939-1

#### (従業者の職種、員数及び職務の内容)

第4条 当事業所に勤務する職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

- 1 管理者 1名(介護支援専門員と兼務)  
管理者は、事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行う。
- 2 介護支援専門員 1名以上  
介護支援専門員は、指定居宅介護支援の提供にあたる。

#### (営業日及び営業時間)

第5条 営業日及び営業時間は、次の通りとする。

- 1 営業日 月、火、水、木、金 (土曜、日曜、12月31日～1月2日は休み)
- 2 営業時間 午前8時30分～午後5時30分

#### (指定居宅介護支援の提供方法)

第6条

- 1 指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、運営規程の概要その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要な事項を記した文書を交付して説明を行い、

当該提供の開始について利用申込者の同意を得るものとする。

- 2 居宅サービス計画については第2条に規定する運営方針及び利用者の希望に基づき作成されるものであり、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。
- 3 作成した居宅サービス計画の総数のうち、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並び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うち、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の占める割合等につき、文書を交付し説明するものとする。
- 4 居宅介護支援の提供に当たり、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、利用者について、病院又は診療所に入院する必要が生じた場合には、当該利用者に係る介護支援専門員の氏名及び連絡先を当該病院又は診療所に伝えるよう求めるものとする。
- 5 居宅介護支援の提供に当たって、介護支援専門員は身分証明書並びに熊本県が発行する介護支援専門員実務研修修了証明書を常時携行し、初回訪問又は利用者から求められた時はこれを提示するものとする。
- 6 介護支援専門員は、利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接して、支援する上で解決しなければならない課題の把握及び分析を行い、その課題に基づき居宅サービス計画を作成する。
- 7 利用者による居宅サービスの選択に資するよう、当該地域における指定居宅サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者又はその家族に対し提供し、居宅サービス計画及びサービス事業者に関し利用者の同意を得た上で、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。
- 8 居宅サービス計画を作成した際には、当該居宅サービス計画を利用者及び担当者に交付する。
- 9 適切な保健医療サービス及び福祉サービスが総合的かつ効率的に提供された場合においても、利用者が介護保険施設への入所等を希望した場合は、介護保険施設への紹介その他便宜を提供する。
- 10 課題の分析について使用する課題分析票はMDS-HC/方式(改良版)等を用いる。
- 11 介護支援専門員は、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い、居宅サービス計画の実施状況を把握（以下「モニタリング」）するとともに、少なくとも1月に1回訪問することにより利用者の課題把握を行い、居宅サービス計画の変更及びサービス事業者等との連絡調整その他便宜の提供を行い、少なくとも1月に1回モニタリングの結果を記録する。
- 12 介護支援専門員は、必要に応じサービス担当者会議を当該事業所等で開催し、担当者から意見を求めるものとする。
- 13 介護支援専門員は、指定居宅介護支援の提供に当たっては、利用者の自宅等において、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいよう説明を行うとともに、相談に応じることとする。
- 14 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。
- 15 指定居宅介護支援事業者は、正当な理由なく指定居宅介護支援の提供を拒んではならない。

#### （居宅介護支援事業の内容）

##### 第7条 居宅介護支援事業の内容は次のとおりとする。

- 1 居宅サービス計画の作成
- 2 サービスの実施状況の継続的な把握及び評価
- 3 介護保険施設の紹介等

#### （利用料その他の費用の額）

##### 第8条 事業所は、居宅サービス計画作成費についての法定代理受領分は、利用者及びその家族から一切の費用負担は行わない。

- 2 法定代理受領分以外の利用料については、介護報酬の告示額とする。
- 3 提供した指定居宅介護支援について前項の支払いを受けた場合は当該利用料の額等を記載した指定居宅支援提供証明書を交付する。
- 4 通常の実施地域以外からの利用者の要請があった場合の交通費については以下の通り実費が必要となる。

- 一 通常の事業の実施地域を越えて 10 km未満 200 円
  - 二 通常の事業の実施地域を越えて 10 km以上 15 km未満 300 円
  - 三 通常の事業の実施地域を越えて 15 km以上 20 km未満 400 円
  - 四 通常の事業の実施地域を越えて 20 km以上 500 円
- 5 前項の費用の支払を受ける場合には、利用者またはその家族に対して事前に文書で説明をした上で、支払に同意する旨の文書に署名(記名捺印)を受けることとする。

#### (通常の事業の実施地域)

第 9 条 通常の事業の実施地域は次の通りとする。

熊本県熊本市

#### (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つ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ドライン」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。
- 3 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。

#### (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を定期的に開催するとともに、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

5 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者(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。

#### (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。

1 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に実施するものとする。

2 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 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。

#### (その他運営に関する重要事項)

第 16 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 本事業所は、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施設内研修会 月 1 回

②外部研修 適宜

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。

一 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

二 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

三 市町村への通知に係る記録については当該通知の日

6 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。

#### (運営規程に定める規程、その他事業者運営に係る重要事項の規程変更)

第 17 条 この運営規程に定める事項の他、運営にかかる重要な事項は株式会社 EASE と管理者との協議に基づいて決定する。

附 則

(施行期日)

第1条 この運営規程は、令和 2 年 10 月 1 日から施行する。

第2条 この運営規程は、令和 6 年 3 月 1 日から施行する。

# 重 要 事 項 説 明 書

---

居宅介護支援事業所 ハレノヒ

契約者

様

株式会社 **EASE**

## 指定居宅介護支援事業所 ハレノヒ 重要事項説明書

令和 6 年 11 月 1 日現在

## 1 事業者の概要

名称・法人種別	株式会社 EASE
代表者氏名	代表取締役 井上 茜

## 2 事業所の概要

事業所の名称	居宅介護支援事業所ハレノヒ
管理者	久川 洋介
開設年月日	令和 2 年 10 月 1 日
事業所番号	4370114433 号
所在地・連絡先	熊本県熊本市北区植木町岩野 266-3 エバーグリーン 101 電話番号:096-247-6812、 FAX:096-247-6831
通常の実施地域	熊本市、その他
営業日	月曜～金曜(土曜日曜、12/31～1/2 は休業)
受付時間	8:30～17:30

## 3 事業所の目的

株式会社 EASE が設置する、居宅介護支援事業所ハレノヒ(以下「事業所」という)が行う、指定居宅介護支援事業(以下「事業」という。)は、居宅要介護者及び居宅要支援者(以下「利用者」という。)について、適正な居宅介護支援を提供することを目的とします。

## 4 運営方針

- 当事業所は、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、その利用者が可能な限りその居宅において、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、利用者の立場にたって援助を行う。
- 居宅介護支援事業は、利用者が要介護及び要支援状態になった場合、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、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業所から、総合的かつ効率的に提供されるように配慮して行うものとする。
- 事業の実施に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重し、利用者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中立公正な立場でサービスを調整する。
- 事業の実施に当たっては、関係区市町村、地域包括支援センター、地域の保健・医療福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。
- 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、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じる。
- 事業所は、指定居宅介護支援及び介護予防支援を提供するに当たっては、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。

## 5 事業所の従事者体制

職種	従事するサービス種類・業務	人員
管理者	業務の一元的な管理	1 名(兼務)
介護支援専門員	居宅介護支援の提供	2 名(兼務)1 名(専従)

## 6 当事業所が提供するサービス

## (1) 指定居宅介護支援の提供

- ①居宅サービス計画の作成
- ②居宅サービス事業者、医療機関等との連絡・調整
- ③サービス実施状況の把握・評価
- ④利用者状態の把握
- ⑤給付管理
- ⑥要介護認定申請に対する協力・援助
- ⑦介護保険施設への紹介
- ⑧相談業務

## 7 利用料金

## (1)介護保険給付対象サービス

- ・要介護及び要支援認定を受けておられる方は、介護保険から全額給付されるため自己負担はありません。(事業者は法律の規定に基づいて、介護保険からサービス利用料金に相当する給付を直接受領すること(法定代理受領)になっています。)
- ・利用者の保険料滞納のため、法定代理受領ができなくなった場合、要介護度に応じて下記の金額(1か月あたり)をいただき、「サービス提供証明書」を発行いたします。後日、保険者の窓口に提出することで、全額払い戻しを受けられます。

居宅介護支援費	I イ (要介護1、2)	1,086 単位/月	個々の状況に応じて算定される加算です。
	I 口 (要介護3~5)	1,411 単位/月	
特定事業所加算Ⅲ		323 単位/月	
初回加算		300 単位/月	
入院時情報連携 加算	( I )入院した日のうちに情報を提供	250 単位/月	
	( II )入院翌日、翌々日に情報を提供	200 単位/月	
退院・退所加算	( I )イ 連携 1 回 カンファレンス 無	450 単位	
	( I )口 連携 1 回 カンファレンス 有	600 単位	
	( II )イ 連携 2 回 カンファレンス 無	600 単位	
	( II )口 連携 2 回 カンファレンス 有	750 単位	
	( III )口 連携 3 回 カンファレンス 有	900 単位	
通院時等情報連携加算		50 単位/月	
緊急時等居宅カンファレンス加算(月2回まで)		200 単位/月	
介護予防支援費		400 単位/月	
		472 単位/月	

## (2)交通費(介護保険給付対象外)

- ・通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用要請があった場合の交通費については以下の通り実費が必要となります。

- 一 通常の事業の実施地域を越えて 10 km未満 200 円
- 二 通常の事業の実施地域を越えて 10 km以上 15 km未満 300 円
- 三 通常の事業の実施地域を越えて 15 km以上 20 km未満 400 円
- 四 通常の事業の実施地域を越えて 20 km以上 500 円

- ・利用料金のお支払方法前記の料金、費用が発生した場合は、1 か月毎に計算し、翌月 10 日までに請求書を発行しますので、発行月末日までに以下の指定口座へお振込み下さい。

肥後銀行 植木支店 普通預金 口座番号 1751674 株式会社 EASE 代表取締役 井上 茜

## 8 指定居宅介護支援及び介護予防支援の提供方法

- 1 指定居宅介護支援及び介護予防支援の提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、運営規程の概要その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要な事項を記した文書を交付して説明を行い、当該提供の開始について利用申込者の同意を得るものとします。
- 2 居宅サービス計画については第 4 項に規定する運営方針及び利用者の希望に基づき作成されるものであり、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等につき説明を行い、理解を得るものとします。
- 3 作成した居宅サービス計画の総数のうち、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並び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うち、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の占める割合等につき、文書を交付し説明するものとします。
- 4 居宅介護支援及び介護予防支援の提供に当たり、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、利用者について、病院又は診療所に入院する必要が生じた場合には、当該利用者に係る介護支援専門員の氏名及び連絡先を当該病院又は診療所に伝えるよう求めるものとします。
- 5 居宅介護支援及び介護予防支援の提供に当たって、介護支援専門員は身分証明書並びに熊本県が発行

する介護支援専門員実務研修修了証明書を常時携行し、初回訪問又は利用者から求められた時はこれを提示します。

- 6 介護支援専門員は、利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接して、支援する上で解決しなければならない課題の把握及び分析を行い、その課題に基づき居宅サービス計画を作成します。
- 7 利用者による居宅サービスの選択に資するよう、当該地域における指定居宅サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者又はその家族に対し提供し、居宅サービス計画及びサービス事業者に関し利用者の同意を得た上で、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います。
- 8 居宅サービス計画を作成した際には、当該居宅サービス計画を利用者及び担当者に交付します。
- 9 適切な保健医療サービス及び福祉サービスが総合的かつ効率的に提供された場合においても、利用者が介護保険施設への入所等を希望した場合は、介護保険施設への紹介その他便宜を提供します。
- 10 課題の分析について使用する課題分析票は MDS-HC/方式(改良版)等を用います。
- 11 介護支援専門員は、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い、居宅サービス計画の実施状況を把握(以下「モニタリング」)するとともに、少なくとも 1 月に 1 回訪問することにより利用者の課題把握を行い、居宅サービス計画の変更及びサービス事業者等との連絡調整その他便宜の提供を行い、少なくとも 1 月に 1 回モニタリングの結果を記録します。
- 12 介護支援専門員は、必要に応じサービス担当者会議を当該事業所等で開催し、担当者から意見を求めるものとします。
- 13 介護支援専門員は、指定居宅介護支援の提供に当たっては、利用者の自宅等において、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいよう説明を行うとともに、相談に応じることとします。
- 14 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、これに協力することとします。
- 15 指定居宅介護支援事業者は、正当な理由なく指定居宅介護支援及び介護予防支援の提供を拒みません。

## 9 経過観察・再評価

事業者は、居宅サービス計画作成後、次の号に定める事項を介護支援専門員等に担当させます。

- ①利用者及びその家族と隨時、連絡を取り、経過の把握に努めます。
- ②居宅サービス計画の目標に沿ってサービスが提供されるよう指定介護サービス事業者等との連絡調整を行います。
- ③利用者の状態について定期的に再評価を行い、状態の変化等に応じて居宅サービス計画変更の支援、要介護認定区分変更申請の支援等の必要な対応をします。

## 10 居宅サービス計画の変更

利用者が居宅サービス計画の変更を希望した場合、又は事業者が居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合は、事業者と利用者双方の合意をもって居宅サービス計画を変更します。

## 11 サービス提供の記録

- ①事業者は、居宅介護支援の提供に関する記録を作成することとし、これをこの契約終了後 5 年間保管します。
- ②利用者は、前項の期間内、事業者の営業時間内にその事業所にて、当該利用者に関する前項のサービス実施記録を閲覧及び複写物の交付を受ける事ができます。
- ③利用者又は事業者が解約を文書で通知し、かつ、利用者が希望した場合、事業者は、直近の居宅サービス計画及びその実施状況に関する書面を作成し、利用者に交付します。

## 12 サービス利用にあたっての留意事項

- ①従業者に対する贈物や飲食のもてなしはお受けできません。
- ②介護支援専門員の担当、交替等について
- ・サービス提供時に、事業者が担当の介護支援専門員を決定します。
  - ・事業者の都合により、介護支援専門員を交替することがあります。交替する場合は、利用者に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。
  - ・利用者及び家族が選任された介護支援専門員の交替を希望される場合には、当該介護支援専門員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して介護支援専門員の交替を申し出ることができます。ただし、利用者及び家族から特定の介護支援専門員の指名はできません。

### 13 緊急時の対応

サービス提供時に利用者の病状が急変した場合、その他必要な場合は、速やかに主治医や利用者の家族に連絡等をとるなど必要な措置を講じます。営業時間以外の緊急時の連絡先等は以下の通りです。サービス利用にあたっての留意事項

緊急時連絡先	指定居宅介護支援事業所ハレノヒ(事業所) 電話 096-247-6812
対応時間	電話は職員につながりますので常時連絡は可能です。職員から担当介護支援専門員に連絡を取り必要な措置を講じます

### 14 事故発生時の対応について

サービス提供により事故が発生した場合には、家族、市町村及び関係諸機関等への連絡を行うなど必要な措置を講じ、事故の状況や事故に際してとった処置について記録します。

### 15 個人情報の取扱いについて

別記『個人情報の取扱いについて』のとおり

### 16 苦情処理体制について

当事業所に対する苦情は面接、電話、意見箱、書面により苦情受付担当者が受け付けます。なお、保険者、公的団体の窓口に直接苦情を申し出ることもできます。

#### (1)苦情処理の体制及び手順

- ア 提供した指定居宅介護支援及び介護予防支援に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。(下表に記す【苦情申立の窓口】のとおり)
- イ 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。
- ①苦情があった場合、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや苦情の確認を行う。
  - ②管理者は、介護支援専門員に事実の確認を行う。
  - ③相談担当者は、把握した状況を管理者とともに検討を行い、時下的対応を決定する。
  - ④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、利用者へ対応方法を含めた結果報告を行う。
  - ⑤内容、経緯、対応までの流れを「苦情受付・対応経過報告書」に記入し、再発防止を図る。

#### (2)苦情申立の窓口

当施設 相談窓口	窓口責任者	久川 洋介(管理者)		
	解決責任者	井上 茜(事業者代表)		
	ご利用方法	電話	096-247-6812	左記方法以外でご利用を希望の場合は事前にご連絡下さい。
		面接	事業所内相談室	
その他 苦情相談窓口	ご意見箱	玄関横		
	熊本県国民健康保険団体 連合会 苦情相談窓口		〒862-0911 熊本市東区健軍1丁目18番7号	電話 096-214-1101 FAX 096-214-1105
熊本市役所介護保険課 介護事業指導室		〒860-8601 熊本市中央区手取本町1番1号	電話 096-328-2793 FAX 096-327-0855	

## 17 虐待の防止のための措置に関する事項

- 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します。
- ①虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ります
  - ②虐待防止のための指針を整備します
  - ③虐待を防止するための定期的な研修を実施します
  - ④3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者は居宅介護支援事業所管理者とします
  - ⑤事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者(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します。

## 18 衛生管理

- 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します。
- 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ります。
  - 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します。
  - ③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します。

## 19 業務継続計画の策定

- 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及び介護予防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します。
- ①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に実施します。
  - ②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。

## 20 ハラスメント対策

- 事業所は、職場において利用者や従業者から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。