

(変更後)

うしおえ居宅介護支援事業所運営規程

(運営規程設置の主旨)

第1条 医療法人高潮会が開設するうしおえ居宅介護支援事業所（以下「事業所」という。）が実施する指定居宅介護支援の事業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る。

(事業の目的)

第2条 指定居宅介護支援は、要介護状態にある者が、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、利用者の心身の状況や環境等に応じて、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を総合的かつ効率的に提供し、利用者に提供される指定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のないよう、公正中立を目的とする。

(運営の方針)

第3条 指定居宅介護支援が利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止を図るとともに、医療サービスとの連携に配慮する。

2 指定居宅介護支援は、利用者及びその家族の主体的な参加及び利用者の課題解決への意欲が求められることから、介護支援専門員は、指定居宅介護支援を懇切丁寧に行う。

3 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成に当たっては、利用者の自立した日常生活の支援を効果的に行うため、利用者の心身又は家族の状況等に応じ、継続的かつ計画的に指定居宅サービス等の利用を図る。

4 居宅サービス計画は、利用者の日常生活全般を支援するために作成されることが重要であり、居宅サービス計画の作成や変更に当たっては、利用者の希望や課題分析の結果に基づき、介護給付等対象サービス以外も含めて居宅サービス計画に位置づけることにより総合的な計画に努める。

5 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成に当たっては、適切な方法により、利用者について、その有する能力、既に提供を受けている指定居宅サービス等のその置かれている環境等の評価を通じて利用者が現に抱える解決すべき課題の把握に努め、その把握に当たっては、必ず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。

6 介護支援専門員は、サービス担当会議の開催により、利用者の状況等に関する情報を共有するとともに、居宅サービス計画の原案の内容及び居宅サービス計画の変更の必要性について指定居宅サービス等の担当者から、専門的な見地からの意見を求める。

7 介護支援専門員は、利用者の解決すべき課題の変化に留意し、居宅サービス計画作成後、居宅サービス計画の実施状況の把握を行い、利用者の解決すべき課題に変化が認められる場合等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便宜の提供を行う。

8 介護支援専門員は、特段の事情のない限り、少なくとも1月に1回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接するものとし、少なくとも1月に1回、モニタリングの結果を記録しなければならない。

9 介護支援専門員は、要介護認定を受けている利用者が要支援認定を受けた場合には、地域包括支援センターに当該利用者に係る必要な情報を提供する等の連携を図るものとする。

10 指定居宅介護支援事業者は、指定介護予防支援事業者から介護予防支援業務の委託を受けるに当たっては、その業務量等を勘案し、当該業務が適正に実施できるよう配慮しなければならない。

11 事業の運営に当たっては、市町村等保険者、地域包括支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携に努める。

12 事業所は、市町村から要介護認定に係る訪問調査の委託があった場合は、これを受託し、訪問調査を実施する。

(事業所の名称等)

第4条 名称及び所在地は、次のとおりとする。

(1) 名称 うしおえ居宅介護支援事業所

(2) 所在地 高知市梅ノ辻6番6号

(職員の職種、員数、及び職務の内容)

第5条 指定居宅介護支援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人

(変更後)

- ① 介護支援専門員、その他の職員の管理、指定居宅介護支援の利用の申込みに係る調整、業務実施状況の把握、その他の管理を一元的に行う。
 - ② 介護支援専門員その他の職員に指定居宅介護支援事業の運営に必要な指揮命令を行う。
- (2) 介護支援専門員 1人以上
介護支援専門員は、居宅サービス計画を作成するとともに、事業者との連絡調整、介護保険施設の紹介等を行う。

(営業日及び営業時間)

第6条 営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

- (1) 営業日 毎週月曜日～土曜日
但し、国民の祝日、12月30日～1月3日までを除く。
- (2) 営業時間 午前8時30分～午後5時30分(月曜日～金曜日)
午前8時30分～午後12時30分(土曜日)

(指定居宅介護支援の提供方法、内容)

第7条 指定居宅介護支援事業の提供方法、内容は、次のとおりとする。

- (1) 提供方法
 - ① 利用者の相談を受ける場所 利用者の居宅及びうしおえ居宅介護支援事業所
 - ② 使用する課題分析票の種類 竹内式
 - ③ サービス担当者会議の開催 利用者の居宅及びうしおえ居宅介護支援事業所
 - ④ 居宅訪問 原則としてケアプラン作成前とし、必要に応じて訪問
- (2) 内容
 - ① 市町村から委託を受けて行う訪問調査
 - ② 居宅サービス計画の作成
 - ③ 介護にかかわる相談援助や要介護認定の申請手続きの代行
 - ④ サービス事業者との連絡調整、介護保険施設の紹介
 - ⑤ その他要介護者等の自立に必要な援助

(利用料その他の費用の額)

第8条 指定居宅介護支援を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、指定居宅介護支援が法定代理受領サービスであるときは、利用者負担は生じない。

(通常の事業の実施地域)

第9条 通常の事業の実施地域は、高知市の区域とする。

(人権擁護・虐待防止の為の措置)

第10条 当事業所は、利用者の人格を尊重する視点に立ったサービスに努め、人権擁護・虐待の防止の為、次の措置を講ずるものとする。

- (1) 人権擁護・虐待防止の為の従業者に対する研修の実施
 - (2) 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備、担当者の配置
 - (3) その他、人権擁護・虐待防止の為に必要な措置
- 2 当事業所は、虐待を受けている恐れがある利用者を発見した場合、ただちに防止策を講じ、市町村へ報告する。

(その他運営に関する重要事項)

第11条 運営規程の概要、職員の勤務体制、苦情処理の対応、プライバシーポリシーについては、事業所内に掲示する。

- 2 指定居宅介護支援に関連する政省令及び通知並びに本運営規程に定めのない、運営に関する重要事項については、医療法人高潮会と事業所の管理者の協議に基づいて定めるものとする。
- 3 医療法人高潮会は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のため、責任者を設置する等必要な整備を行うと共に、その職員に対し、虐待の防止を啓発・普及するための研修を実施する等の措置を講ずるよう努めるものとする。
- 4 職員は、介護保険関係法令及び諸規則、個人情報保護法を遵守し、業務上の指示命令に従い、自己の業務に専念する。服務に当たっては、協力して施設の秩序を維持し、常に次の事項に留意すること。

(変更後)

- (1) 利用者に対しては、人格を尊重し親切丁寧を旨とし、責任をもって接遇すること。
 - (2) 常に健康に留意し、明朗な態度を失ってはならない。
 - (3) お互いに協力し合い、能率の向上に努力するよう心掛けること。
- 5 職員に対して、職員である期間及び職員でなくなった後においても、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の個人情報漏らすことがないよう指導教育を適時行うほか、職員等が本規定に反した場合は、違約金を求めるものとする。
 - 6 職員の資質向上のために、その研修の機会を確保する。
 - 7 職員の就業に関する事項は、別に定める医療法人高潮会の就業規則による。
 - 8 事業所は、医療法人高潮会が行う年1回の健康診断の受診並びに職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。

付 則

この規程は、平成15年 2月1日より施行する。
この規程は、平成17年 4月1日より施行する。
この規程は、平成18年 4月1日より施行する。
この規程は、平成20年 4月1日より施行する。
この規程は、平成24年 4月1日より施行する。
この規程は、2021年 4月1日より施行する。

うしおえ居宅介護支援事業所利用約款

(約款の目的)

第1条 うしおえ居宅介護支援事業所（以下「事業所」は、利用者に対し可能な限り居宅において、その有する能力に応じて、自立した日常生活を営むために必要な居宅サービスが適切に利用できるように、指定居宅介護支援（以下「居宅介護支援」という。）による居宅サービス計画（ケアプラン）を作成するとともに、当該計画に基づいて適切な居宅サービスの提供が確保されるようサービス事業者等との連絡調整その他の便宜を提供することについて取り決めることを、本約款の目的とします。

(適用期間)

第2条 本約款は、利用者がうしおえ居宅介護支援事業所利用同意書を事業所に提出したのち、令和6年4月1日以降から効力を有します。但し、家族代表者に変更があった場合は、新たに同意を得ることとします。

2 利用者は、前項に定める事項のほか、本約款、別紙1、別紙2及び別紙3の改定が行政監督庁に届け出た部分に係るものは、初回利用時の同意書提出をもって繰り返し当該事業所を利用することができます。改定については、速やかに事業所から利用者に通知します。

(利用者からの解除)

第3条 利用者及び家族代表者は、事業所に対し、利用中止の意思表示をすることにより、利用者の居宅サービス計画にかかわらず、本約款に基づく居宅介護支援の利用を解除・終了することができます。

(事業所からの解除)

第4条 事業所は、利用者及び家族代表者に対し、次に掲げる場合には本約款に基づく居宅介護支援の利用を解除・終了することができます。

- (1) 利用者の要介護認定において自立と要支援1・要支援2に認定された場合
- (2) 居宅サービスの利用が1か月以上ないとき（入院・入所を含む）
- (3) 利用者が死亡したとき
- (4) 利用者及び家族代表者に著しい不信行為が生じた場合

(秘密の保持及び個人情報の保護)

第5条 事業所とその職員は、当法人の個人情報保護方針に基づき業務上知り得た利用者又は家族代表者若しくはその家族等に関する個人情報の利用目的を別紙3のとおり定め、適切に取り扱います。また、正当な理由なく第三者に漏らしません。但し、例外として次の各号については、法令上、介護関係事業者が行うべき義務として明記していることから、情報提供を行うこととします。

- (1) サービス提供困難時の事業者間の連絡、紹介等
- (2) 他の居宅介護支援事業所等との連携
- (3) 利用者は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
- (4) 利用者に病状の急変が生じた場合等の主治医の方への連絡等
- (5) 生命・身体の保護のため必要な場合（災害時において安否確認情報を行政に提供する場合等）

(要望又は苦情等の申出)

第6条 利用者は、提供された居宅介護支援又は事業者が居宅サービス計画に位置付けた居宅サービスに苦情がある場合は、事業者、市町村及び国民健康保険団体連合会等に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。

2 事業者は、苦情対応の窓口責任者及びその連絡先を明らかにするとともに、苦情の申立て又は相談があった場合は、迅速かつ適切に対応します。

(損害賠償)

第7条 居宅介護支援の提供に伴って事業所の責に帰すべき事由によって利用者が損害を被った場合、当事業所は、利用者に対して、損害を賠償するものとします。

2 利用者の責に帰すべき事由によって、事業所が損害を被った場合、利用者及び家族代表者は、連帯して、事業所に対して、その損害を賠償するものとします。

(利用契約に定めのない事項)

第8条 この約款に定めのない事項については、介護保険法令その他諸法令に定めるところにより、利用者又は家族代表者と事業所が誠意を持って協議して定めることとします。

〈別紙 1〉

うしおえ居宅介護支援事業所重要事項説明書

1. 施設の概要

(1) 施設の名称等

- ・運営主体 医療法人高潮会
- ・理事長名 高橋 正子
- ・施設名 うしおえ居宅介護支援事業所
- ・開設年月日 平成15年2月1日
- ・所在地 高知市梅ノ辻6-6
- ・電話番号 088-837-8135
- ・管理者名 弘田 智子
- ・介護保険指定番号 第3970101097号

(2) 居宅介護支援の目的と運営方針

居宅介護支援は、介護保険法令に従い、利用者に対し可能な限り居宅においてその有する能力に応じて、自立した日常生活を営むために必要な居宅サービスが適切に利用できるよう居宅サービス計画（ケアプラン）を作成するとともに、当該計画に基づいて適切な居宅サービスの提供が確保されるようサービス事業者等との連絡調整その他の便宜を提供することを目的とする。

この目的に沿って、事業所では、以下のような運営の方針を定めていますので、ご理解いただいた上でご利用下さい。

[うしおえ居宅介護支援事業所の運営方針]

利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に努めるとともに、医療サービスとの連携にも十分配慮し、住み慣れた自宅において自立した日常生活を営むことができるよう支援します。

居宅サービス計画の作成に当たっては、公正中立な立場や専門的な知識が要求されることから、適宜必要な研修に参加させ介護支援専門員としての質の向上を図ります。

(3) 当事業所の職員体制及び利用者の数

- i. 管理者 1人
- ii. 介護支援専門員 1人以上

介護支援専門員1人当たりの利用者の数は、居宅介護支援の場合は35人までとし、介護予防支援の業務の委託を受けた場合は、介護予防支援の利用者の数は制限なしとする。

(4) 営業時間

- 月曜日～金曜日 午前8時30分～午後5時30分
- 土曜日 午前8時30分～午後12時30分

※ 日曜日、国民の祝日及び年末年始（12月30日～1月3日）は休業します。

(5) 24時間連絡体制

当事業所の介護支援専門員が輪番制で携帯電話（070-5358-3310）により常時連絡可能な体制をとっています。

(6) 通常の事業の実施地域

実施地域は、高知市とする。

2. サービス内容

(1) 居宅介護支援

- i. 居宅介護支援の担当者として介護支援専門員である職員を選任し、適切な居宅介護支援に努めます。
- ii. 選任された介護支援専門員を変更する場合は、利用者の状況とその意向に配慮して行うとともに、事業所側の事情により変更する場合は、あらかじめ利用者と協議します。

iii. 居宅サービス計画の作成手順等

* 居宅サービス計画作成までの手順は以下の通りです。

- ・ 居宅介護支援サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間等）について確認します。被保険者の住所等に変更があった場合は速やかに当事業所までお知らせください。
- ・ ご自宅を訪問し、利用者様やご家族からお話をお伺いします。
- ・ 利用者様の同意を得て、主治医の方にご意見をお尋ねすることがあります。
- ・ 介護支援専門員を中心にサービス担当者会議を開催し検討します。
- ・ 複数の事業所の紹介を求めることができます。
- ・ 当該事業所をケアプランに位置付けた理由を求めることができます。
- ・ 過去6ヶ月に作成したケアプランにおける訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービス事業所の利用割合をご説明します。
- ・ 居宅サービス計画の内容、利用料、保険の適用など一切をご説明し、了解を得ます。

* その他提供するサービス

- ・ 要介護認定の申請、変更の代行
- ・ 給付管理票の作成・提出等

iv. 居宅サービス計画の変更

当事業所は、利用者が居宅サービス計画の変更を希望する場合には、速やかに居宅サービス計画を変更するとともに、これに基づく居宅サービスの提供が確保されるようサービス事業者等への連絡調整を行います。

v. サービス提供の記録等

- * 当事業所は、居宅介護支援の提供に関する記録を整備するとともに、これをこの契約終了後5年間保管します。
- * 当事業所は、利用者に対し、いつでも保管する利用者に関する記録の閲覧、謄写物の交付に応じます。

3. 相談及び苦情等の対応

当事業所には苦情担当者として管理者が対応しますのでお気軽にご相談ください。

(電話 088-837-8135 ・ FAX 088-837-8136)

苦情を処理する場合は、別添資料1により行います。

《公的機関への苦情の申し立て》

- | | | |
|--|-------|--------------|
| ・ 高知県運営適正化委員会 | 【電 話】 | 088-802-2611 |
| 高知市本町4丁目1-37 | 【FAX】 | 088-872-6211 |
| ・ 高知県国民健康保険団体連合会（国保連） | 【電 話】 | 088-820-8410 |
| 高知市丸ノ内2-6-5 | 【FAX】 | 088-820-8413 |
| ・ 高知市介護保険事業係 | 【電 話】 | 088-823-9972 |
| 高知市本町5-1-45 | 【FAX】 | 088-824-8390 |
| ・ 上記以外にも要介護認定を行った市町村の介護保険の窓口で苦情の申し立てができます。 | | |

4. 事故発生時の対応

居宅介護支援の提供により事故が発生した場合は、速やかに適切な対応を別添資料2により取るように努めます。

5. サービスの利用に関する留意事項

(1) サービス提供を行う介護支援専門員

サービス提供時に、担当の介護支援専門員を決定します。

(2) 介護支援専門員の交替

① 事業者からの介護支援専門員の交替

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。

介護支援専門員を交替する場合は、ご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。

② ご利用者からの交替の申し出

選任された介護支援専門員の交替を希望する場合には、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、ご利用者からの特定の介護支援専門員の指名はできません。

〈別紙2〉

居宅介護支援について

1. 介護保険証の確認

ご利用のお申込みに当たり、ご利用希望者の介護保険証を確認させていただきます。

2. 居宅介護支援の概要

居宅介護支援は、利用者様に対して要介護状態の軽減や悪化の防止を目指し、利用者様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送ることができるよう支援するために居宅サービス計画を作成するものであります。その際、ご本人・家族代表者の希望を十分に取り入れ、また、計画の内容については同意をいただくようになります。

3. 利用料金

(1) 要介護認定を受けられた方は、介護保険制度から全額給付されますので自己負担はございません。

但し、保険料の滞納等により保険給付金が直接事業者を支払われない場合につき、要介護度に応じた下記の金額を現金にてお支払いいただき、当事業所からサービス提供証明書を発行致します。この場合、発行されたサービス提供証明書を、後日、高知市の窓口に提出しますと全額払い戻しを受けられます。

① 居宅介護支援費Ⅰ

i. 要介護1・2	10,860円
ii. 要介護3・4・5	14,110円

② 居宅介護支援費Ⅱ

i. 要介護1・2	5,440円
ii. 要介護3・4・5	7,040円

③ 居宅介護支援費Ⅲ

i. 要介護1・2	3,260円
ii. 要介護3・4・5	4,220円

(2) 加算

① 初回加算(Ⅰ) 3,000円

② 特定事業者加算

i. 特定事業所加算(Ⅰ)	5,190円
ii. 特定事業所加算(Ⅱ)	4,210円
iii. 特定事業所加算(Ⅲ)	3,230円
A. 特定事業所加算(A)	1,140円

③ 入院時情報連携加算

i. 入院時情報連携加算(Ⅰ)	2,500円
ii. 入院時情報連携加算(Ⅱ)	2,000円

④ 退院・退所加算

i. 退院・退所加算(Ⅰ)イ	4,500円
ii. 退院・退所加算(Ⅰ)ロ	6,000円
iii. 退院・退所加算(Ⅱ)イ	6,000円
iv. 退院・退所加算(Ⅱ)ロ	7,500円
v. 退院・退所加算(Ⅱ)	9,000円

⑤ ターミナルケアマネジメント加算 4,000円

⑥ 緊急時等居宅カンファレンス加算	2, 0 0 0 円
⑦ 通院時情報連携加算	5 0 0 円

〈別紙3〉

個人情報利用目的

居宅介護支援事業所 うしおでは、ご利用者様の尊厳を守り安全に配慮する事業所理念のもと、お預かりしている個人情報について、利用目的を以下のとおり定めます。

【利用者への介護サービスの提供に必要な利用目的】

〔内部での利用目的〕

- ・当事業所が介護サービスの利用者様等に提供する介護サービス
- ・介護保険事務
- ・介護サービスの利用者様に係る当事業所の管理運営業務のうち
 1. 入退所等の管理
 2. 会計・経理
 3. 事故等の報告
 4. 当該利用者様の介護サービスの向上

〔他の事業者等への情報提供を伴う個人情報の利用目的〕

- ・事業所が利用者様に提供する介護サービスのうち
 1. 利用者様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
 2. 利用者様の診療等に当たり、外部の医師等の意見・助言を求める場合
 3. 検体検査業務の委託その他の業務委託
 4. ご家族等への心身の状況説明
- ・介護保険事務のうち
 1. 保険事務又はレセプト電送の委託
 2. 保険請求システム保守の委託
 3. 審査支払機関へのレセプトの提出
 4. 審査支払機関又は保険者からの照会への回答
- ・損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

【上記以外の個人情報の利用目的】

〔事業所の内部での利用に係る利用目的〕

- ・事業所の管理運営業務のうち
 1. 医療・介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
 2. 事業所において行われる学生の実習への協力
 3. 事業所において行われる事例研究

〔他の事業者等への情報提供に係る利用目的〕

- ・当事業所の管理運営業務のうち
 1. 外部監査機関への情報提供
 2. 介護保険請求ソフトウェア事業者が行うシステムの維持・改修のための情報提供
 3. 施設等において行われる学生等の実習への協力
 4. 外部監査機関、評価機関等への情報提供
 5. 施設において行われる事例研究等

なお、あらかじめ利用者本人の同意を得ないで、利用目的の必要な範囲を超えて情報を取り扱うことはいたしません。

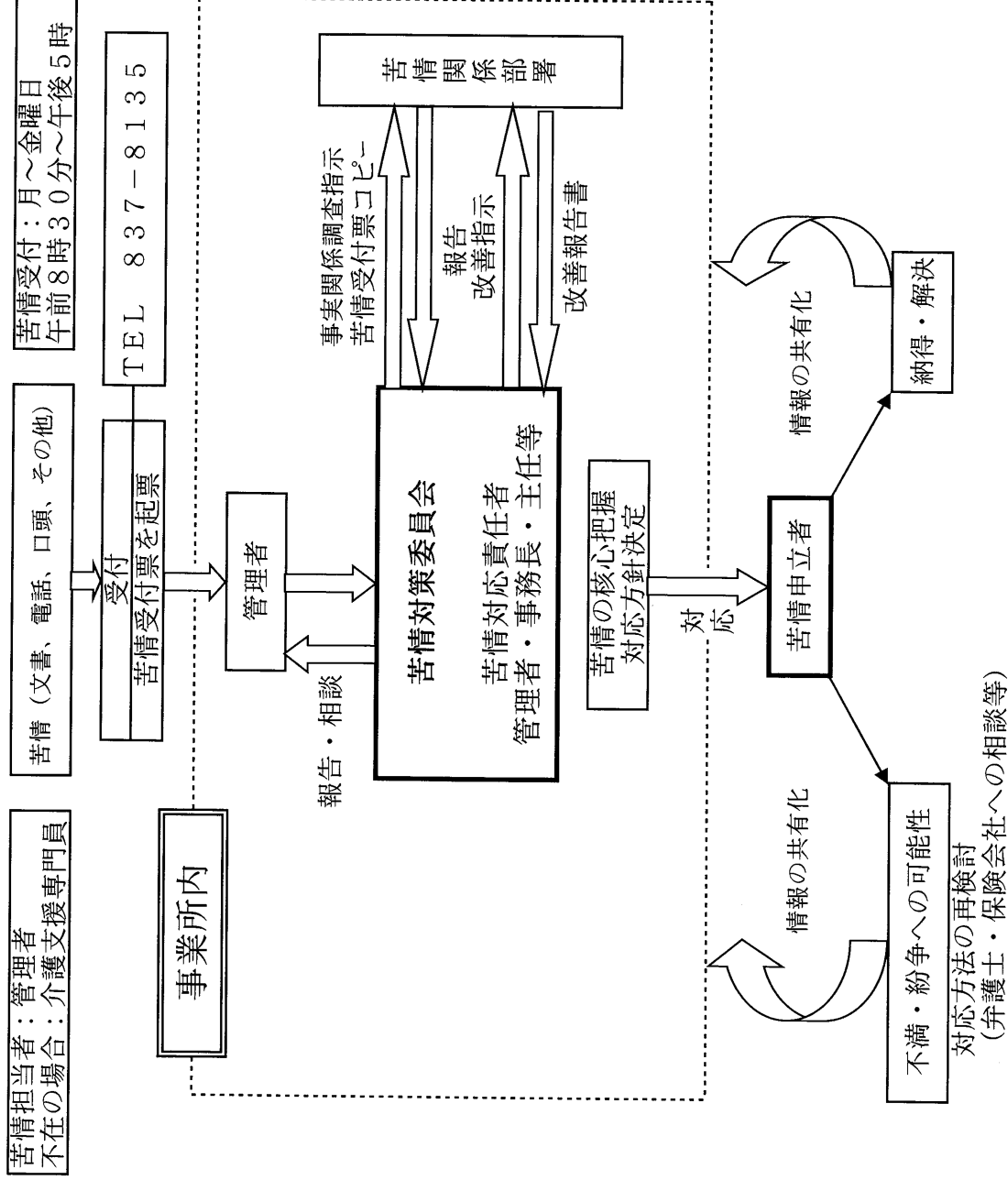
〔利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要〕

事業者名：うしおえ居宅介護支援事業所

〔住所〕 高知市梅ノ辻 6-6

申請するサービスの種類：居宅介護支援

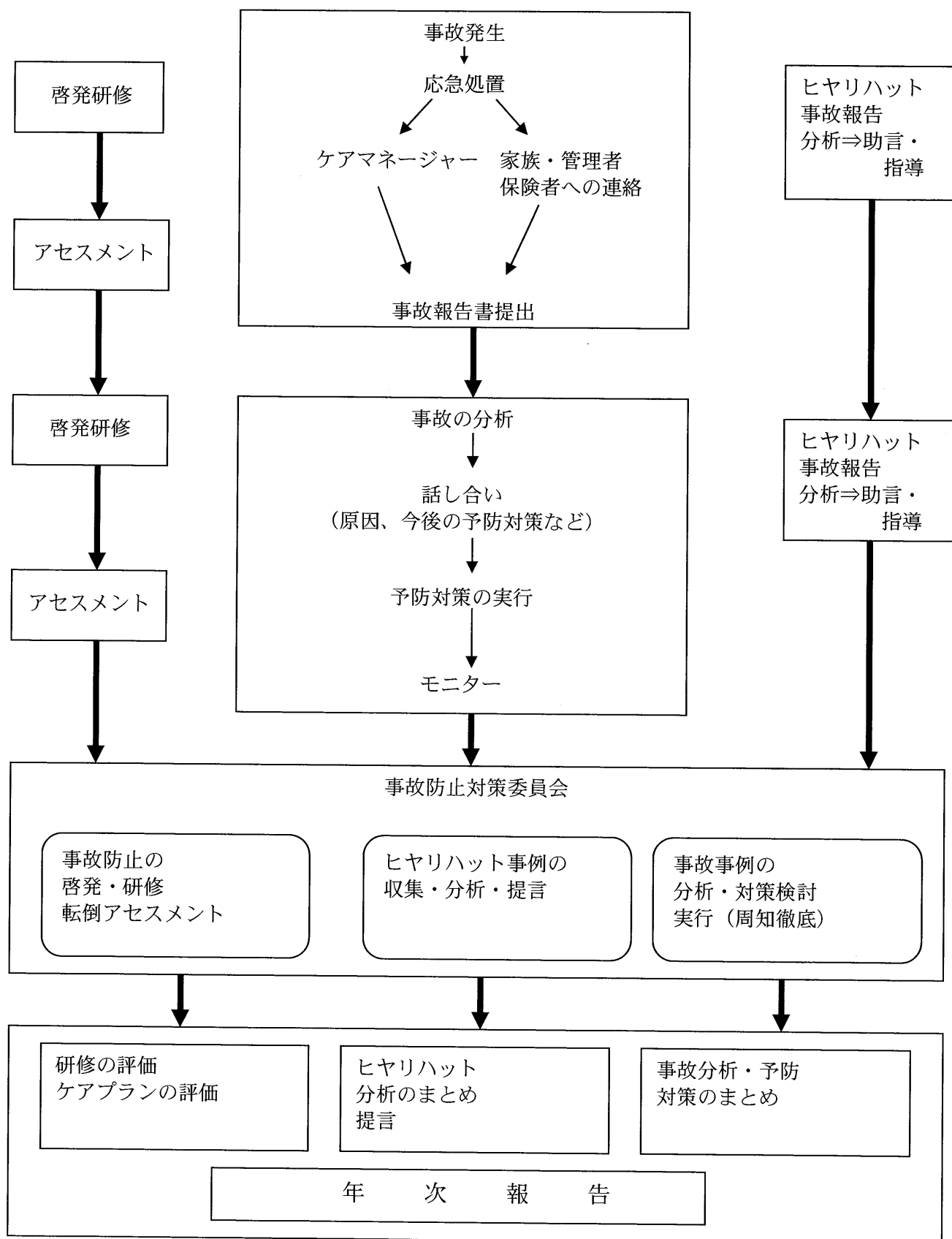
1. 苦情対応に関する流れ（フローチャート）



2. 苦情対応に関する流れ：解説

- 1 苦情申立者との対応担当者は管理者が行う
 - ・ 「苦情は利用者ニーズの反映であり、ケア・サービスの質を改善する契機である」という姿勢、苦情を受けた際の基本動作は研修会などで全職員に浸透させる
- 2 一次受付者は、「苦情受付票」に必要事項を記載し管理者に報告する
 - ・ 速やかな対応は基本であるが、苦情内容により対応の速さは異なる
 - ・ 緊急時は直ちに口頭で管理者へ報告し、後に苦情受付票を提出する
- 3 苦情に対し管理者が必要であると判断した場合は「苦情対策委員会」を開催します
 - ・ 関係部署の事実関係の調査を行う
 - ・ 事実関係の報告を受け、苦情の核心を把握・分析し、対応方針などを管理者と相談の上決定する
- 4 苦情対応担当者は苦情申立者に対応する
 - ・ 対応結果を苦情受付票に記載して管理者に報告する
- 5 苦情申立者が納得しない場合、苦情対策委員会で再検討し再度対応する
- 6 情報共有化が必要な場合は全職員に伝達する
 - ・ 同様の苦情、類似の苦情が発生しないよう、再発防止とサービスの改善に努める
- 7 苦情対策委員会は管理者の命を受け、関係部署に改善方法の検討を指示する

事故発生から対応までのフローチャート



うしおえ居宅介護支援事業所利用同意書

うしおえ居宅介護支援事業所を利用するに当たり、利用約款及び別紙 1、別紙 2 及び別紙 3 を受領し、これらの内容に関して、担当者による説明を受け、これらを十分に理解した上で同意します。

令和 年 月 日

〈利用者〉

住所

氏 名

印

〈扶養者〉

住所

氏 名

印

うしおえ居宅介護支援事業所
代表者 高橋 正子 様

[説明担当者]

$$\left[\begin{array}{c} \vdots \\ \vdots \\ \vdots \end{array} \right]$$