

エスポワール市川 居宅介護支援事業所運営規程

(事業の目的)

第1条 医療法人寿光会が開設するエスポワール市川居宅介護支援事業所(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為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、適正な居宅介護支援を提供する事を目的とする。

(運営の方針)

- 第2条1. 当事業所は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じ自立した日常生活を営む事が出来るよう、適切なサービスが総合的かつ効率的に提供されるよう配慮する。
2. 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、常に利用者の立場に立って提供される指定居宅サービス等が特定の種類、又は特定の業者に偏することがないように、公平かつ中立に実施する。
3. 事業の実施にあたっては、関係市町村、老人福祉法に規定する老人在宅介護支援センター、他の指定介護支援事業者、介護保険施設等との連携に努めるものとする。

(事業所の名称等)

第3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。

- 一名称 エスポワール市川居宅介護支援事業所
- 二所在地 千葉県市川市高谷 3-1-20

(職員の職種、員数、および職務内容)

第4条 事業所に勤務する職種、員数、および職務内容は次のとおりとする。

一管理者 1名(常勤、主任介護支援専門員兼務)

管理者は、事業所の従事者の管理、利用申し込みに係わる調整、および業務の管理を一元的に行う。

二 主任介護支援専門員 1名(常勤、兼務)

介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成、変更、居宅サービス計画に基づくサービス提供にかかわる連絡調整を行う。

(営業日及び営業時間)

第5条 事業所の営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

一営業日 月曜日から金曜日までとする。ただし、祝祭日及び12月31日から1月3日を除く日とする。

二営業時間 午前8時30分から午後5時30分までとする。

三電話などにより、24時間常時連絡が可能な体制とする。

(サービス提供方法及び内容)

第6条 サービス提供方法及び内容は次のとおりとする。

一利用者の相談を受ける場所は利用者の自宅もしくは当事業所の面接コーナーとする。

二居宅サービス計画の作成に当たっては、介護支援専門員が利用者の居宅を訪問し、利用者等に面接して、解決すべき課題の把握(アセスメント)を行う。アセスメントに使用する課題分析票の種類は、居宅サービス計画ガイドライン方式とする。

三サービス担当者会議の開催場所は、利用者の自宅もしくは病院、施設、当事業所の面接コーナー等とする。

四居宅サービス計画の実施状況の把握(モニタリング)に当たっては、少なくとも1か月に1回居宅を訪問し、利用者に面接する。また、少なくとも1か月に1回、モニタリングの結果を記録する。

(利用料)

第7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する。(当該指定居宅介護支援が法廷代理受領サービスである時を除く)

(通常の事業の実施地域など)

第8条 通常の事業の実施地域は、千葉縣市川市、船橋市、浦安市、東京都江戸川区の区域とする。

その他の地域(市川市、船橋市、浦安市以外の千葉県内の市町村、東京都江戸川区以外の東京都内の区市町村)については、交通費実費相当額を申し受ける。

(事故発生時の対応)

第9条 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。

2 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には、損害賠償を速やかに行う。

(苦情処理)

第10条 自ら提供した指定居宅介護支援又は自らが居宅サービス計画に位置づけた指定居宅サービス等において、利用者及びその家族からの苦情があった場合は、迅速かつ適切に対応するものとする。

2 前項の苦情を受けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。

3 事業者は、介護保険の規定により市町村や国民健康保険団体連合会(以下「市町村等」という)が行う調査に協力するとともに、市町村等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適切な改善を行うものとする。

4事業者は、市町村等から改善報告の求めがあった場合は、改善内容を報告する。

5事業者は、自らが居宅サービス計画に位置づけた指定居宅サービス等に対する苦情の国民健康保険団体連合会への申し立てに関して、利用者に対し必要な援助を行うものとする。

(緊急及び事故発生時の対応)

第11条 サービスの提供により病状の急変や事故が発生した場合は、ご家族様、市町村、医療機関等への連絡を行うなど必要な対応を講じる。

(虐待の防止の為の措置に関する事項)

第12条 利用者の人権の擁護、虐待の発生またはその再発を防止するため、次の措置を講じる。

- 1 虐待防止の為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配置

サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護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、速やかに市町村に報告する。

(カスタマーハラスメントへの対応)

第 13 条 当施設は、利用者又はその家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超える要求又は言動により、職員の就業環境を害するおそれのある行為(以下「カスタマーハラスメント」という。)について、職員の安全及び尊厳を確保し、適切な介護サービスを継続的に提供するため、組織として必要な対応を行うものとする。

(1)カスタマーハラスメントには、次に掲げる行為を含むものとする。ただし、これらに限られるものではない。

- ①暴言、威圧的な言動、人格を否定する発言
- ②業務の範囲を超える過度又は不当な要求
- ③合理性を欠く長時間の拘束や、執拗な要望・クレーム
- ④その他、職員の就業環境を著しく害する行為

(2)当施設は、職員が安心して相談できる相談体制を整備し、職員研修や対応マニュアルを整備して、必要に応じて法人本部、関係機関等と連携しながら対応するものとする。

(3)当施設は、カスタマーハラスメントが発生した場合、複数名による対応、事実関係の記録、管理者への報告等を行い、状況に応じて適切な対応を講ずるものとする。

(4)カスタマーハラスメントが継続し、又は著しく悪質であると認められる場合には、サービス提供方法の見直しその他必要な措置について、利用者又はその家族等と協議を行うことがある。

(その他運営についての留意事項)

第14 条 介護支援専門員の質的向上を図る為の研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務体制を整備する。

一採用時研修 採用後1か月以内

- 1、 従業者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。
- 2、 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るべき旨を、従業員との雇用

契約の内容とする。

- 3、 この規定に定める事項の外、運営に関する重要事項は医療法人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

この規定は、平成 27 年 5 月 1 日より施行する。

令和 3 年 5 月 1 日より改定する。

令和 6 年 4 月 1 日より改定する。

令和 8 年 10 月 1 日より改定する。