

きらら居宅介護支援事業所運営規程

第1条 (目的)

きらら居宅介護支援事業所は、介護保険法の理念に基づき利用者がその有する能力に応じ、自立した生活を送れるよう、適切な指定居宅介護支援及び、指定介護予防支援を提供する事を目的とする。

第2条 (運営方針)

- 1 利用者が要介護状態になった場合に於いても可能な限り居宅に於いて、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことが出来るよう配慮して行うものとする。
- 2 利用者の心身の状況、その於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施設等の多用なサービスを多用な事業者の連携により、総合的かつ効果的に提供するように配慮し努めるものとする。
- 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ち、利用者に提供されるサービスが特定の種類、特定の事業者に不当に偏することのないよう公正、中立に行うものとする。

第3条 (事業所の名称)

この事業を行う事業所の名称は「きらら居宅介護支援事業所」(以下「事業所」と称する。

第4条 (事業所の設置)

事業所は、秋田市川元開和町1-35東和ビル1階に事務所を設置する。

第5条 (実施主体)

事業の実施主体は、株式会社 きららホールディングスとする。

第6条 (従業員の職種、員数及び職務内容)

事業所に勤務する職員の職種、員数及び職務内容は次の通りとする。

- (1)管理者 1名(主任介護支援専門員兼務)

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 5名(内1名は管理者兼務、主任介護支援専門員、3名は主任介護支援専門員)

介護支援専門員は、第2条の運営方針に基づく業務を行う。

- (3)介護支援専門員の員数は、利用者35名又はその端数を増すごとに1名を標準とする。

第7条 (営業日及び営業時間)

- 1 この事業は、国民の祝日に関する法律に規定する日、12月31日から1月3日を除き月曜日から金曜日までとする。

- 2 尚、休日であっても管理者並びに他の職員が相談業務に携わる管理体制とするものとする。
- 3 営業時間は午前8時30分から午後5時30分とする

第8条 (居宅介護支援の提供方法)

- 1 介護支援専門員は身分を証する書類を携行し、初回訪問時又は利用者若しくはその家族から求められたときは、これを提示するものとする。
- 2 指定居宅介護支援の提供を求められたときには利用者の被保険者証により被保険者資格と要介護認定等の有無、認定区分と要介護認定等の有効期間を確かめる。
- 3 要介護認定等の申請が行われているかを確認し、行われていない場合は、被保険者の意思も踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行う。
- 4 要介護認定等の更新の申請は、現在の要介護認定等の有効期間が満了する1か月前には行われるよう必要な援助を行う。
- 5 要介護認定等を受けた者の居宅サービス計画の作成を利用者若しくはその家族の意思を尊重して医療保健サービス・福祉サービス等のサービス事業者と連携し、被保険者の承認を得て総合的、効果的に行い、サービス提供の手続きを行う。
- 6 事業所は、以下のいずれかに該当するような正当な理由なく業務の提供を拒否してはならない。
7. 使用する課題分析の種類:厚生労働省の通知で示された課題分析標準項目を満たす様式を使用する。

(イ) 当該事業所の現員からは利用申込に応じきれない場合

(ロ) 利用申込者の居住地が当該事業所の通常の事業実施地域外である場合

(ハ) 利用申込者が他の指定居宅介護支援事業者にも併せて指定居宅介護支援の依頼を行っている事が明らかな場合

- 7 事業所は、指定居宅介護支援を受けている利用者が次のいずれかに該当する場合は遅滞なく、意見を付してその旨を市町村に通知する。

(イ) 正当な理由なしに介護給付等対象サービス利用に関する指示に従わない等により、要介護状態の程度を増進させたと認められる時

(ロ) 偽りその他不正の行為によって保険給付の支給を受け、または受けようとした時

第9条 (居宅介護支援の内容)

- 1 居宅サービス計画の作成

[居宅サービス計画の担当配置]

(イ) 介護支援専門員は居宅サービス計画の作成に関する業務を行う。

(ロ) 利用者の相談を受ける場所 事業所内及び利用者宅、その他必要と認められる場所において行うものとする

[利用者等への情報提供]

(ハ) 居宅サービス計画作成開始にあたっては、利用者及び家族に対し、当該地区における指定居宅サービス事業者等の名簿、サービス内容、利用料等の情報を提供し、利用者又はその家族がサービスの選択を可能とするよう支援する。

[利用者の実態把握]

(ニ) 介護支援専門員は、居宅サービス計画作成にあたって利用者の有している能力、提供を受けているサービス等、そのおかれている環境等の評価を通じて利用者が現に抱える問題点を明らかにし、利用者が自立した日常生活を営む事が出来るように支援するために解決すべき課題を把握する。

[居宅サービス計画の原案作成]

(ホ) 介護支援専門員は、利用者、家族の希望並びに利用者について把握した課題に基づき、当該地域に於ける指定居宅サービス等が提供される体制を勘案して、提供されるサービスの目標、達成時期、サービスを提供する上での留意点を盛り込んだ居宅介護サービス計画の原案を作成する。

[サービス担当者会議]

(ヘ) 介護支援専門員は、サービス担当者会議を開催し、当該居宅サービス計画の原案内容について、担当者から専門的な見地から意見を求めるものとする。

[利用者の同意]

(ト) 介護支援専門員は、利用者又はその家族に対し、サービスの種類、内容、費用等について説明し、文書により利用者の同意を得る。

[居宅サービス計画の交付]

(チ) 介護支援専門員は、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当該計画に位置付けた指定居宅サービス等の担当者に交付しなければならない

2 サービスの実施状況の継続的な把握、評価

介護支援専門員は、居宅サービス計画作成後においても、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の把握および利用者の課題把握を行い、必要に応じて居宅サービス計画の変更、指定居宅介護サービス事業者等と連絡調整、その他便宜の提供を行う。

3 介護保険施設の紹介等

(イ) 介護支援専門員は、利用者がその居宅に於いて日常生活を営むことが困難になったと認める場合又は、利用者が介護保険施設への入院又は入所を希望する場合には、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行う。

(ロ) 介護支援専門員は、介護保険施設から退院又は、退所しようとする要介護者等から依頼があった場合には、居宅に於ける生活へ円滑に移行できるよう、予め居宅サービス計画の作成等の援助を行う。

第10条 (利用料、その他の費用の額)

- 1 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、当該指定居宅介護支援が法定代理受領サービスである時は、利用者からの利用料の支払いは受けないものとする。
- 2 法定代理受領が適用にならない場合、介護報酬告示の額を求める

第11条 (通常の事業の実施地域)

事業所の事業の実施地域については、秋田市及び大仙市、潟上市、能代市、由利本荘市、横手市、美郷町、男鹿市、にかほ市、湯沢市とする。

第12条 (法定代理受領サービスに係る報告)

- 1 指定居宅介護支援事業者は、毎月事業実施地域の所轄庁に対して、居宅サービス計画に於いて位置づけられている指定居宅サービス等のうち法定代理サービスに関する情報を記載した文書を提出する。
- 2 指定居宅介護支援事業者は、居宅サービス計画に位置づけられている基準該当居宅サービスに係る特例居宅介護サービス費又は特例居宅支援サービス費の支給に係る事務に必要な情報を記載した文書を、市町村（当該事務を国民健康保険団体連合会に委託している場合にあつては、当該国民健康保険団体連合会）に対して提出しなければならない。

第13条 (利用者に対する居宅サービス計画等の書類の交付)

利用者が、他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合、その他利用者から申し出があった時には当該利用者に対し、直近の居宅サービス計画及びその実施状況に関する書類を交付しなければならない。

第14条 (秘密保持)

- 1 事業所の介護支援専門員やその他の職員は、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等の秘密は漏らしてはならない。又その必要な措置を講ずる
- 2 事業所の介護支援専門員やその他の職員は、退職してその職を離れても、正当な理由無くその業務上知り得た利用者その家族の秘密を漏らしてはならない

第15条 (その他運営に関する重要事項)

- 1 きらら居宅介護支援事業所の会計は他の会計と区分し、毎年3月1日から翌年2月末日の会計期間とする。
- 2 きらら居宅支援事業所の運営規定の概要、介護支援専門員、その他の職員の勤務体制、サービスの選択に必要な重要事項を見やすい場所に掲示する。
- 3 介護支援専門員は、利用者に対し、特定の在宅サービス事業者等によるサービス利用の強要又は、当該事業者からその代償として金品その他財産上の利益を収受してはならない。

- 4 きらら居宅介護支援事業所には、設備、備品、職員、会計に関する諸記録の整備を行う。又、居宅サービス計画、サービス担当者会議の記録、その他の指定居宅介護支援の提供に関する記録を整備するとともに、その完結の日から2年間保存する。
- 5 事業所の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、速やかに損害賠償をする。
- 6 きらら居宅介護支援事業所は、介護支援専門員の資質の向上を図る為、虐待防止、権利擁護、認知症ケア、BCP等、研修機関が実施する研修や当該事業所内の研修を計画的に確保し、業務態勢を整備する。

第16条（苦情・ハラスメント処理）

- 1 提供した居宅介護支援に対する利用者からの苦情・ハラスメントに迅速に且つ適切に対応する為、相談窓口設置の他必要な措置を講ずるものとする。

第17条（事業継続計画）

- 1 業務継続計画（BCP）の策定等にあたって、感染症や災害が発生した場合でも、利用者が継続して指定居宅介護支援の提供を受けられるよう、業務継続計画を策定すると共に、その計画にしたがい、必要な研修および訓練を実施する物とする。

第18条 感染症の予防及び、蔓延防止に努め、感染防止に関する会議等において、その対策を協議し、対応指針を作成し掲示を行う。また研修会や訓練を実施し、感染対策の資質向上に努める。

第19条（高齢者虐待防止）

本事業者は、利用者様等の人権の擁護・虐待の防止の為に、次に掲げるとおり必要措置を講じます。

- （1）研修を通じて、従業者の人権意識向上や知識技術の向上に努めます。
- （2）居宅支援計画の作成等、適切な支援の実施に努めます。
- （3）従業者が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整えるほか、従業者がご利用者の権利擁護に取り組める環境整備に努めます。
- （4）サービス提供事業者との密接な連携のもとに適切な措置を行います。

付則

1. 運営規程（平成19年6月1日）を施行する。
2. 運営規程（平成20年2月1日）を施行する。
3. 運営規程（平成20年4月2日）を施行する。
4. 運営規程（平成22年12月1日）を施行する。
5. 運営規程（平成23年1月22日）を施行する。
6. 運営規程（平成23年3月16日）を施行する。
7. 運営規程（平成24年1月1日）を施行する。
8. 運営規程（平成24年7月1日）を施行する。
9. 運営規程（平成24年8月1日）を施行する。
10. 運営規程（平成24年12月1日）を施行する。
11. 運営規程（平成25年5月15日）を施行する。
12. 運営規程（平成25年8月1日）を施行する。
13. 運営規程（平成25年12月1日）を施行する。
14. 運営規程（平成26年2月12日）を施行する。
15. 運営規程（平成26年3月1日）を施行する。
16. 運営規程（平成26年12月15日）を施行する。
17. 運営規程（平成27年3月1日）を施行する。
18. 運営規程（平成27年7月1日）を施行する。
19. 運営規程（平成27年9月8日）を施行する。
20. 運営規程（平成27年10月1日）を施行する。
21. 運営規程（平成27年11月21日）を施行する。
22. 運営規程（平成29年3月27日）を施行する。
23. 運営規程（平成29年6月1日）を施行する。
24. 運営規程（平成29年12月28日）を施行する。
25. 運営規程（平成30年9月1日）を施行する。
26. 運営規程（平成31年2月1日）を施行する。
27. 運営規程（令和1年12月1日）を施行する。
28. 運営規程（令和1年4月1日）を施行する。
29. 運営規程（令和2年8月1日）を施行する。
30. 運営規程（令和2年10月1日）を施行する。
31. 運営規程（令和2年11月3日）を施行する。
32. 運営規程（令和4年3月19日）を施行する。
33. 運営規程（令和4年5月1日）を施行する。
34. 運営規程（令和5年1月1日）を施行する。
35. 運営規程（令和5年2月28日）を施行する。
36. 運営規程（令和5年5月1日）を施行する。
37. 運営規程（令和5年11月15日）を施行する。
38. 運営規程（令和6年1月1日）を施行する。
39. 運営規程（令和6年4月1日）を施行する。

関係市町村並びに他の保健医療・福祉サービス提供主体との連携内容

事業所又は施設名	きらら居宅介護支援事業所
----------	--------------

1 関係市町村との連携

- (イ) 保健医療・福祉サービス事業者の情報収集
- (ロ) ケアプラン作成、調整、家族説明等の課題連携
- (ハ) サービス提供等についての苦情処理等の連携
- (ニ) 各居宅支援事業者に調整のための連携
- (ホ) その他介護支援のための課題についての連携

2 保健医療・福祉サービス提供主体との連携

- (イ) 保健医療・福祉サービス提供主体の事業者との連携及び、サービスの質の向上の為連絡会議を年1回以上開催
- (ロ) 各サービス単位については専門会議で課題がある場合にはサービス提供主体者と連携し調整にあたる。
- (ハ) 医師会、総合病院、保健所、保健センター、社会福祉協議会市町村等の関係団体との「介護保険事業」について連携を図っていく。

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	きらら居宅介護支援事業所
申請するサービス種類	居宅介護支援事業

苦情解決処理体制

- 1 苦情解決責任者 きららアーバンパレス 施設長 高澤 壽
- 2 苦情受付窓口 主任介護支援専門員 沼山 愁子

苦情受付担当者の業務は以下の通りです

- 1 ご利用者からの苦情の受付
- 2 苦情内容の ご利用者の意向の確認と記録
- 3 受付た苦情及び改善状況の苦情解決責任者への報告

苦情解決責任者の業務は以下の通りです

- 1 日常的な状況把握とご利用者からの意見聴取
- 2 苦情受付担当者からの受けた苦情内容の報告聴取
- 3 ご利用者との解決に向けた話し合い
- 4 ご利用者からの苦情に対する改善命令
- 5 ご利用者の苦情に対する改善報告
- 6 個人情報を除き 解決結果の報告