

掲示事項(居宅介護支援事業所)

運営規程の概要

| | | | | | | | | | |
|---------|---------------------------|--------------|-----------------------|---|---|---|-------|--------------|-----------------------------|
| フリガナ | モエギエンキョタクカイゴシエンジギョウショ | | | | | | | サービスの種類 | 居宅介護支援 |
| 事業所名 | 萌気園居宅介護支援事業所 | | | | | | | 事業所番号 | 1572400263 |
| 所在地 | 〒949-6772 南魚沼市二日町205番6 | | | | | | | フリガナ | サトウ フトシ |
| | | | | | | | | 管理者 | 佐藤 太 |
| 連絡先 | 電話番号 | 025-778-0322 | | | | | FAX番号 | 025-778-0320 | |
| 営業日 | 日 | 月 | 火 | 水 | 木 | 金 | 土 | その他年間の休日 | 年末年始(12月31日~1月3日) |
| | 休 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | 休 | | |
| 営業時間 | 8:30~17:30 | | | | | | | 備考 | 時間外、休日であっても、携帯電話等で24時間対応する。 |
| 利用料 | 法定代理受領分 | | 厚生労働大臣が定める告示上の基準額(別掲) | | | | | | |
| | 法定代理受領分以外 | | 厚生労働大臣が定める告示上の基準額(別掲) | | | | | | |
| その他の費用 | | | | | | | | | |
| 通常の実施地域 | 南魚沼市 | | | | | | | | |
| 備考 | | | | | | | | | |

介護支援専門員の勤務体制

| 介護支援専門員氏名 | 基礎職種 | 常勤・非常勤の別 | | 専従・兼務の別 | | 兼務の場合 兼務する職種 |
|-----------|-------|----------|-----|---------|----|-----------------|
| | | 常勤 | 非常勤 | 専従 | 兼務 | |
| サトウ フトシ | 介護福祉士 | ○ | | | ○ | 管理者 |
| 佐藤 太 | | | | | | |
| アオキ ミワ | 介護福祉士 | ○ | | ○ | | |
| 青木 美和 | | | | | | |
| ハヤシ トモコ | 介護福祉士 | | ○ | ○ | | |
| 林 朋子 | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

秘密の保持

- 当事業所の介護支援専門員その他の従業員は、その業務上知り得た利用者及び家族の秘密については、正当な理由がない限り、決して漏らしません。
- 当事業者は、介護支援専門員その他の従業員が当事業所の従業員でなくなった後においても、当事業者の責任において、当該従業員が業務上知り得た利用者及びその家族の秘密の保持を行いません。
- 当事業者は、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こととします。

苦情処理の体制

……別紙のとおり

(「利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要」を併せて掲示する)

第三者評価の実施状況

○ 提供するサービスの第三者評価については行なっていません。

利用料その他の費用の額

・基本部分

| 取扱要件 | 利用料 (1か月あたり) | | 利用者負担金 | |
|------------------------------------|-----------------|----------|-----------|-------------|
| | | | (法定代理受領分) | (法定代理受領分以外) |
| 居宅介護支援費(Ⅰ) 〈取扱件数が45件未満〉 | 要介護度1・2 | 10,860 円 | 無 料 | 10,860 円 |
| | 要介護度3・4・5 | 14,110 円 | | 14,110 円 |
| 居宅介護支援費(Ⅱ)の場合 〈取扱件数が45件以上60件未満〉 | 要介護度1・2 | 5,440 円 | | 5,440 円 |
| | 要介護度3・4・5 | 7,040 円 | | 7,040 円 |
| 居宅介護支援費(Ⅲ)の場合 〈取扱件数が60件以上〉 | 要介護度1・2 | 3,260 円 | | 3,260 円 |
| | 要介護度3・4・5 | 4,220 円 | | 4,220 円 |

・1月の利用者が20人以下の小規模事業所の場合

| 当事業所の体制 (※) | 加 算 | 利用者負担金 | |
|----------------|---------------------------|-----------|---------------------------|
| | | (法定代理受領分) | (法定代理受領分以外) |
| | 居宅介護支援費(Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ)に10%加算されます。 | 無 料 | 居宅介護支援費区分及び要介護度によって異なります。 |

(※体制がある場合は「○」を記載。体制届が不要の加算及び減算については斜線。)

・加算及び減算

| 当事業所の体制 (※) | 加 算 | 利用料 (1か月あたり) | 利用者負担金 | |
|----------------|----------------------------|-----------------|-----------|-------------|
| | | | (法定代理受領分) | (法定代理受領分以外) |
| | 初回加算 | 3,000 円 | 無 料 | 3,000 円 |
| | 入院時情報連携加算(Ⅰ) | 2,500 円 | | 2,500 円 |
| | 入院時情報連携加算(Ⅱ) | 2,000 円 | | 2,000 円 |
| | 退院・退所加算(Ⅰ)イ | 4,500 円 | | 4,500 円 |
| | 退院・退所加算(Ⅰ)ロ | 6,000 円 | | 6,000 円 |
| | 退院・退所加算(Ⅱ)イ | 6,000 円 | | 6,000 円 |
| | 退院・退所加算(Ⅱ)ロ | 7,500 円 | | 7,500 円 |
| | 退院・退所加算(Ⅲ) | 9,000 円 | | 9,000 円 |
| | 通院時情報連携加算 | 500 円 | | 500 円 |
| | 緊急時等居宅カンファレンス加算 | 2,000 円 | | 2,000 円 |
| | ターミナルケアマネジメント加算 | 4,000 円 | | 4,000 円 |
| | 特定事業所加算Ⅰ | 5,190 円 | | 5,190 円 |
| | 特定事業所加算Ⅱ | 4,210 円 | | 4,210 円 |
| | 特定事業所加算Ⅲ | 3,230 円 | | 3,230 円 |
| | 特定事業所加算A | 1,140 円 | | 1,140 円 |
| | 特別地域居宅介護支援加算 | 居宅介護支援費の 15 % | | 15 % |
| | 小規模事業所加算 | 居宅介護支援費の 10 % | | 10 % |
| | 中間地域等に居住する者へのサービス提供加算 | 居宅介護支援費の 5 % | | 5 % |
| | 介護職員等処遇改善加算 | 居宅介護支援費の 2.1 % | | 2.1 % |
| | 同一建物に居住する利用者へのケアマネジメント(算定) | 居宅介護支援費の 95 % | | 95 % |
| | 業務継続計画未実施減算 | 居宅介護支援費の 1 % | | 1 % |
| | 高齢者虐待防止措置未実施減算 | 居宅介護支援費の 1 % | | 1 % |
| | 特定事業所集中減算 | -2,000 円 | | -2,000 円 |
| | 運営基準減算 | 居宅介護支援費の 50 % | | 50 % |
| | 運営基準減算(2月以上続いた場合) | 居宅介護支援費を算定しない | | 0 |

(※体制がある場合は「○」を記載。体制届が不要の加算及び減算については斜線。)

・通常[○]の事業実施地域以外へのサービス提供

| 当事業所の体制 (※) | 加 算 | 利用者負担金 | |
|----------------|--------------------------|-----------|---------------------------|
| | | (法定代理受領分) | (法定代理受領分以外) |
| | 居宅介護支援費(Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ)に5%加算されます。 | 無 料 | 居宅介護支援費区分及び要介護度によって異なります。 |

(※体制がある場合は「○」を記載。体制届が不要の加算及び減算については斜線。)

事故発生時の対応

- 当事業者は、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、速やかに利用者の家族、市町村等に連絡を行なうとともに、必要な措置を講じます。
- 当事業者は、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、速やかに損害賠償を行ないます。
- 当事業者は、事故が発生した際には、その原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

萌気園居宅介護支援事業所 運 営 規 程

この運営規程において、医療法人社団萌気会が設置する萌気園居宅介護支援事業所（以下「事業所」という。）の適切な運営を確保するために、人員、設備及び運営に関する事項を定める。

（事業所の目的）

第 1 条 要介護状態の利用者に対し、利用者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ことができるよう、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とする。

（運営の方針）

- 第 2 条 事業の実施に当たっては、利用者の心身の状況やその環境に応じて、利用者の意向を尊重し、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。
- 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、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に行う。
 - 3 事業の実施に当たっては、関係市町村、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。

（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。

- (1) 名 称 萌気園居宅介護支援事業所
- (2) 所在地 南魚沼市二日町 205 番地 6

（職員の職種、員数及び職務の内容）

第 4 条 事業所に所属する職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。

- (1) 管理者 1 名（常勤兼務職員、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 事業所の営業日及び営業時間は、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、祝祭日、年末年始（12月31日から1月3日）を除く日とする。
- (2) 営業時間 午前8時30分から午後5時30分までとする。ただし、利用者の希望に応じて、24時間対応可能な体制を整えることとする。

(居宅介護支援の内容)

第6条 提供する居宅介護支援の内容は、居宅サービス計画の作成、医療機関や指定居宅サービス事業者等との連絡調整等とする。

(居宅介護支援の提供方法)

第7条 指定居宅介護支援の提供方法は次のとおりとする。

- (1) 居宅サービス計画の作成は、事業所に所属する介護支援専門員が行う。
- (2) 指定居宅介護支援の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、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、理解しやすいように説明を行う。
- (3) 利用者又は家族の相談を受ける場所は、事業所の相談室又は利用者の居宅等で行う。
- (4) 使用する課題分析方式はMDS方式とし、解決すべき課題に対応するための居宅サービス計画の原案を作成する。
- (5) 居宅サービス計画の原案は、サービス担当者会議を開催し担当者から専門的見地からの意見を求めることとし、その開催場所は原則として利用者の居宅で行う。ただし、状況に応じて居宅サービス事業所の相談室等を用いる。
- (6) (5)により作成された居宅サービス計画について、利用者及び家族に対して説明し、文書により利用者の同意を得る。また、作成した居宅サービス計画は利用者及び担当者に速やかに交付する。
- (7) モニタリングに当たっては、少なくとも1月に1回利用者の居宅を訪問し、利用者に面接を行いその結果を記録する。
- (8) 居宅サービス計画を変更した場合、利用者が要介護更新認定又は要介護状態の変更の認定を受けた場合は、サービス担当者会議を開催する。
- (9) 居宅サービス計画に位置づけた指定居宅サービス事業者に対して、個別サービス計画の提出を求め、居宅サービス計画と個別サービス計画の連動性を高め、意識の共有を図る。

(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、介護報酬の告示上の額とする。

(通常の事業の実施地域)

第9条 通常の事業の実施地域は、南魚沼市とする。

(事故発生時の対応)

第10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。

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。

(苦情処理等)

第11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付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、介護保険法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付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。

(その他運営についての留意事項)

第12条 事業者は、介護支援専門員の資質向上を図るため研修の機会を設けるものとする。

- ① 採用時研修 採用後3ヵ月以内
- ② 継続研修 年1回以上
- 2 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。
- 3 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、従業者との雇用契約の内容に含むものとする。
- 4 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こととする。
- 5 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は医療法人社団萌気会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。

第13条 事業所は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供に関する各号に掲げる記録を整備し、その完結の日から(1)～(5)は5年間、(6)～(9)は2年間保存しなければならない。

- (1) 指定居宅サービス事業者等との連絡調整に関する記録
- (2) 居宅サービス計画
- (3) アセスメントの結果の記録
- (4) サービス担当者会議等の記録
- (5) モニタリングの結果の記録
- (6) 身体的拘束等の態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由の記録
- (7) 利用者に関する市への通知に係る記録

(8) 苦情の内容等の記録

(9) 事故の状況及び事故に際してとった処置についての記録

2 事業者は、従業者、設備、備品及び会計に関する記録を整備し、その終了した日から5年間保存するものとする。

(虐待防止に関する事項)

第14条 虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に定める措置を講ずるものとする。

(1) 事業所における虐待の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) 事業所における虐待の防止のための指針を整備する。

(3) 事業所において、従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施する。

(4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。

2 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。

(事業継続計画)

第15条 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ともに、その計画に従い必要な研修及び訓練を実施するものとする。

(苦情処理)

第16条 事業者は、自ら提供した指定居宅介護支援に対する利用者及びその家族からの苦情に対して、迅速かつ適切に対応するため、担当職員を置き、解決に向けて調査を実施し、改善の措置を講じ、利用者及び家族に説明するものとする。

(衛生管理)

第17条 感染症の予防及びまん延防止に努め、感染防止に関する会議等においてその対策を協議し、対応指針等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。

(身体拘束等の禁止)

第18条 事業者は、サービスの提供に当たって利用者もしくは他の利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行わないものとする。

2 事業者は、身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録するものとする。

3 事業者は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講ずるものとする。

(1) 身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を3月に1回開催すると

- ともにその結果について介護事業者その他の従業者への周知徹底
- (2) 身体拘束等の適正化のための指針の整備
 - (3) 従業者に対する身体拘束等の適正化のための研修の定期的な実施

附 則

この規程は、平成 26 年 3 月 1 日から施行する。

平成 28 年 11 月 1 日変更

令和 2 年 3 月 31 日変更

令和 3 年 3 月 31 日変更

令和 5 年 12 月 1 日変更

令和 6 年 4 月 1 日変更

令和 6 年 8 月 1 日変更

令和 7 年 9 月 1 日変更

利用者からの苦情を処理するために講ずる処置の概要

| | |
|-------------|--------------|
| 事業所又は施設の名称 | 萌気園居宅介護支援事業所 |
| 申請するサービスの種類 | 居宅介護支援 |

措 置 の 概 要

1. 利用者からの相談又は苦情などに対する常設の担当者の措置状況

苦情担当窓口を次のとおり設置する

- ① 窓口設置所 南魚沼市二日町205-6
萌気園居宅介護支援事業所
電話番号 025-778-0322
FAX番号 025-778-0320
- ② 窓口開設時間 午前8時30分から午後5時30分まで
- ③ 対応者 管理者 佐藤 太
- ④ その他

2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行なうための処理体制及び手順

- ① 相談及び苦情の対応
 - ・相談又は電話があった場合、原則として管理者が対応する。
 - ・管理者が対応できない場合、他の職員でも対応するが、その趣旨を管理者に直ちに報告する。
- ② 確認事項
 - ・相談又は電話については、次の事項について確認する。
 - ・相談又は苦情のあった利用者氏名、提供したサービスの種類、提供した年月日及び時間、担当した職員の氏名、具体的な苦情・相談内容、その他参考事項。
- ③ 相談及び苦情処理期限の説明
 - ・相談及び苦情の相手方に対し、対応した従業員の氏名を名乗るとともに相談・苦情を受けた内容について回答する期限を併せて説明する。
- ④ 相談及び苦情処理

概ね次の手順により、相談及び苦情について処理する。

 - (1) 事業所内において、管理者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催する。
 - (2) サービス提供した者からの概況説明。
 - (3) 問題点の整理、洗い出し及び今後の改善策についてディスカッションを行なう。
 - (4) 文書により回答を作成し、管理者が事情説明を利用者に対して直接行なったうえで、文書を渡す。
 - (5) 苦情処理の場合、その概要についてまとめたうえで、国民健康保険連合会に対して報告を行ない、更なる改善点について助言を受ける。
 - (6) 事業実施マニュアルにおいて改善点を明記し、再発の防止を図る。

3. 苦情があったサービス事業者への対応策（注：居宅介護支援事業者のみ記載）

基本的には、上記2の利用者をサービス事業所と読み替えて対応する。
さらに、必要に応じてサービス事業者と会議を開催し、誠意をもって問題解決にあたる。

4. その他の参考事項

サービス提供にあたり、利用者から苦情があがらないよう提供マニュアル等において接遇などについて徹底するほか、適宜研修を実施し、より利用者の立場に立ったサービス提供を心掛けるよう、職員指導を行なう。
苦情に至らないケースであっても、利用者から希望や相談などがあった場合、事例検討会などの検討材料とし、今後のサービス提供に質するよう工夫する。
また、提供者・両者の双方から気分よくサービスを利用できるよう、職員の健康管理にも十分に配慮する。