

介護支援ネクストかとり
居宅介護支援事業 運営規程

(事業の目的)

第1条 合同会社 NEXT が開設する介護支援ネクストかとり(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。)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、介護支援専門員が、要介護状態(介護予防にあっては要支援状態)であり、介護保険法の利用を必要な高齢者に対し、適正な事業の提供を目的とする。

(運営の方針)

第2条 事業の提供に当たって、介護支援専門員は要介護者の心身の特性を踏まえて、適切な介護保険の利用を支援する。

1 事業の実施に当たっては、関係市町村、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 介護支援ネクストかとり
- 2 所在地 千葉県香取市野田 1953-31

(職員の職種、員数及び職務の内容)

第4条 事務所に勤務する職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。

- 1 員数
管理者(主任介護支援専門員)を常勤で1名配置し、介護支援専門員を必要に応じて適当数を配置する。
- 2 管理者
管理者は、事務所の従業者の管理及び事業の利用の申込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行うとともに自らも事業の提供に当たる。

(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、国民の祝日、12月29日から1月3日までを除く。
- 2 営業時間 午前8時30分から午後5時30分までとする。24 時間連絡可能とする。

(事業の内容)

第6条 事業の内容は次のとおりとする。

- ① 利用者の相談受付
- ② サービス担当者会議の開催
- ③ 介護支援専門員の居宅訪問 (少なくとも月1回以上)
- ④ モニタリングの結果記録 (月1回)

(利用料等)

第7条 事業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。

- 2 次条の通常の実施地域を越えて行う事業に要した交通費は、その実施地域を越えた地点から自宅までの交通費の実費を徴収する。なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収する。
 - ① 実施地域を越えた地点から、1キロメートル毎に100円(片道分の請求のみ)
- 3 前二項の費用の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書で説明をした上で、支払いに同意する旨の文書に署名(記名押印)を受けることとする。

(通常の実施の実施地域)

第8条 通常の実施の実施地域は、香取市、東庄町、銚子市、神崎町、茨城県神栖市、茨城県鹿嶋市の区域とする。

(苦情処理の体制及び手順)

第9条 当事業所が提供する居宅介護支援に関する苦情に対して、利用者及びその家族等からの相談に迅速かつ適切に対応するため、苦情受付窓口を設置し、必要な措置を講じます。

また、苦情の内容等について記録を行い、サービスの質の向上及び再発防止に努めます。

1. 苦情受付窓口

苦情受付担当者 多田文香

2. 苦情処理の手順

(1) 苦情の受付

利用者又はその家族等からの苦情は、面談、電話、書面等により随時受け付けます。

(2) 苦情内容の確認

受付担当者は、苦情内容及び利用者の意向等を確認し、事実関係の把握を行います。

(3) 苦情解決に向けた検討

管理者及び関係職員において、苦情内容の検討及び対応方法の協議を行います。

(4) 対応結果の説明

苦情申出者に対し、対応方法及び改善内容等について誠意をもって説明します。

(5) 記録及び再発防止

苦情内容及びその対応経過を記録し、再発防止並びにサービスの質の向上に努めます。

3. 行政機関その他の苦情受付機関

(1) 市町村窓口

名称 香取市役所高齢者福祉課

電話番号 0478-50-1208

(2) 国民健康保険団体連合会

名称 千葉県国民健康保険団体連合会

電話番号 043-254-7428

(虐待の防止のための措置に関する事項)

第10条 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、以下の措置を講じる。

(1) 虐待の防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話措置等の活用可能)を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に十分に周知する。

(2) 虐待の防止のための指針を整備する。

(3) 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) 前三号に掲げる措置を適切に実施する為の担当者を置く。

2 前項第一号に規定する委員会は、テレビ電話措置等を活用して行うことができるものとする。

3 事業者は、サービス提供中に、当該事業所の従業者又は養護者(利用者の家族等 利用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。

(身体拘束等の禁止)

第11条 事業者は、事業の提供に当たっては、利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するための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(以下この条において「身体拘束等」という。)を行わないものとする。

2 事業者は、やむを得ず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じるものとする。

(1) 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。

(2) 身体拘束等の適正化のための指針を整備すること。

(3) 従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施すること。

(衛生管理等)

第 12 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防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。)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、従業者に周知徹底を図る。
- (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) 事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施する。

(業務継続計画の策定等)

第 13 条 事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する事業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、当該業務計画に従い必要な措置を講じるものとする。

2 事業者は、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実施するものとする。

- ① 業務継続研修及び訓練(感染症) 年1回
- ② 業務継続研修及び訓練(非常災害) 年1回

3 事業者は、定期的に業務継続の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとする。

(緊急時等における対応方法)

第 14 条 介護支援専門員は居宅訪問中に、利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは、必要に応じて臨時応急の手当を行うとともに、速やかに主治の医師に連絡し、適切な処置を行うこととする。

(カスタマーハラスメントへの対応)

第 15 条

1. 本事業所は、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。

2. 前項に定める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

3. 本事業所は、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。

4. 本事業所は、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。

5. 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 16 条 事業所は、介護支援専門員の質的向上を図るため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。

- ① 採用時研修 採用後3カ月以内
- ② 継続研修 1年3回

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 事業所は、適切な事業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介護支援専門員等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。
- 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合同会社NEXTとステーションの代表者との協議に基づいて定めるものとする。

附 則

この規程は、令和8年6月1日から施行する。