

こころはすクリニック(介護予防)訪問看護 運営規程

(事業の目的)

第1条 医療法人美郷会（以下「事業者」という。）が運営する、こころはすクリニック（以下「事業所」という。）が行う、指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護の事業（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、要介護又は要支援状態にある高齢者（以下「利用者」という。）であって、主治医が指定訪問看護又は指定介護予防訪問看護（以下「指定訪問看護等」という。）の必要性を認めた場合には、利用者の心身の特性を踏まえ、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるよう居宅サービスを提供することを目的とする。

(運営の方針)

第2条 利用者の心身の特性を踏まえ、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、その療養生活を支援し、利用者の心身の機能の維持回復を図り、利用者の生活機能の維持又は向上を行うこととする。

2 事業の実施に当たっては、関係市町村、指定居宅介護支援事業者、指定介護予防支援事業者（地域包括支援センター）、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。

3 前項のほか、「新潟市指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営の基準に関する条例(平成24年12月21日新潟市条例第88号)」及び「新潟市指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法の基準に関する条例(平成24年12月21日新潟市条例第92号)」に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

(事業所の名称及び所在地)

第3条 事業を行う事業所の名称及び所在地は、次の各号のとおりとする。

- (1) 名称 医療法人 美郷会 こころはすクリニック
- (2) 所在地 新潟市西区小針4丁目39-28号

(従業者の職種、員数及び職務内容)

第4条 この事業所における従業者（以下「職員」という。）の職種、員数及び職務内容は次の各号のとおりとする。

- (1) 管理者 1人

事業所における職員の管理、指定訪問看護等の利用の申し込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他事業の管理を一元的に行うとともに、介護保険法等に規定される指定訪問看護等の事業実施に関し、遵守すべき事項について指揮命令を行うものとする。また、主治医の指示に基づき訪問看護等が実施されるよう必要な管理を行うものとする。

- (2) 保健師、看護師又は准看護師 常勤換算方法で、2.5以上

医師の指示書に基づき指定訪問看護等の提供を行い、訪問看護計画書及び介護予防訪問看護計画書、訪問看護報告書及び介護予防訪問看護報告書を作成し、指定訪問看護等を行う。(准看護師は訪問のみとする)

(営業日及び営業時間)

第5条 営業日及び営業時間は次の各号のとおりとする。

- (1) 営業日は日曜日から金曜日までとする。
- (2) 営業時間は午前8時30分から午後5時30分までとする。
- (3) 利用者の希望に応じて、サービスの提供については、24時間対応可能な体制を整えるものとする。

(指定訪問看護等の内容等)

第6条 指定訪問看護等は、次の各号に定める事項に留意し実施するものとする。

- (1) 指定訪問看護等は、利用者の心身の状態を踏まえて、妥当適切に行うとともにその生活の質の確保を図るよう、主治医等との密接な連携及び主治医意見書に基づき、訪問看護計画等に沿って実施するものとする。
- (2) 指定訪問看護等の提供に当たっては、目標達成の度合いやその効果等について評価を行うとともに、訪問看護計画等の修正を行い、改善を図るよう努めるものとする。
- (3) 指定訪問看護等の提供に当たっては、利用者の健康状態と経過、看護の目標や内容、具体的な方法その他療養上必要な事項について、利用者及びその家族に理解しやすいよう指導又は説明を行うものとする。

2 指定訪問看護等の内容は、次の各号に定めるものとする。

- (1) 病状、障がい、全身状態の観察
- (2) 清拭・洗髪等による清潔の保持、食事及び排泄等療養生活の支援。
- (3) 褥瘡の予防・処置
- (4) リハビリテーション
- (5) ターミナルケア、認知症、精神面の看護
- (6) 療養生活や介護方法の指導・助言等
- (7) カテーテル等の交換・管理
- (8) その他在宅療養を行うために必要な医師の指示による医療処置及び検査等補助

(利用料その他の費用の額)

第7条 利用料は、「指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準(平成12年2月10日厚告第19号)」(以下「算定基準」という。)及び「指定介護予防サービスに要する費用の額の算定に関する基準(平成18年3月14日厚労告第127号)」(以下「予防算定基準」という。)に定める基準の額とし、法定代理受領サービスの場合は、本人負担分の額とする。

(通常の事業の実施地域)

第8条 通常の事業の実施地域は、新潟市西区とする。

(事業提供に当たっての留意事項)

第9条 事業の提供に当たっては、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たサービスの提供に努めるものとする。

2 指定訪問看護等の提供を行う際には、その者の被保険者証により受給資格やその内容(認

定区分、有効期間、介護認定審査会意見の内容等)を確認するものとする。

- 3 指定訪問看護等の提供を行う職員は、当該看護の提供において常に社会人としての見識ある行動をし、職員としての身分を証明する証明書を携帯し、利用者及びその家族等から提示を求められたときは、これを提示するものとする。

(緊急時等における対応方法)

第10条 職員は、指定訪問看護等の提供中に利用者の体調や容体の急変、その他の緊急事態が生じたときには、速やかに主治医及び管理者に連絡するものとする。

- 2 報告を受けた管理者は、職員と連携し、主治医への連絡が困難な場合など状況に応じて、医療機関への緊急搬送等必要な措置を講じるとともに、関係機関等に報告をしなければならない。

(事故発生時の対応)

第11条 事業者は、利用者に対する指定訪問看護等の提供により事故が発生した場合は、当該利用者の家族、介護支援専門員又は地域包括支援センター及び市に連絡するとともに、必要な措置を講じなければならない。

- 2 前項の事故については、その状況及び事故に際して採った処置を記録することとする。
- 3 事業者は、利用者に対する指定訪問看護等の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行うものとする。

(苦情処理等)

第12条 事業者は、提供した指定訪問看護等に対する利用者又はその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するためその窓口を設置し、必要な措置を講じなければならない。

- 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や国民健康保険団体連合会(以下「市等」という。)が行う調査に協力するとともに、市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ものとする。

(秘密保持)

第13条 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の秘密を漏らしてはならない。この秘密保持義務は、利用者との契約終了後も同様とする。

- 2 前項に定める秘密保持義務は、職員の離職後もその効力を有する旨を雇用契約書等に明記する。
- 3 事業者は、サービス担当者会議等で利用者及びその家族の個人情報等の秘密事項を使用する場合は、あらかじめ文書により、同意を得ておかななければならない。

(職員の研修)

第14条 事業者は、全ての職員に対し、資質向上を図るため、次の各号に定めるとおり研修機会を設けるものとする。

- (1) 採用時研修 採用後1か月以内に実施
- (2) 継続研修 年2回以上実施

(記録の整備)

第15条 事業者は、利用者に対する指定訪問看護等の提供に関する次の各号に掲げる記録を整備し、その完結の日から5年間保存するものとする。

- (1) 主治医の指示書
- (2) 訪問看護計画書及び介護予防訪問看護計画書
- (3) 訪問看護報告書及び介護予防訪問看護報告書
- (4) 提供した具体的サービス内容等の記録
- (5) 利用者に関する市町村への通知に係る記録
- (6) 苦情の内容等に関する記録
- (7) 事故の状況及び事故に際して採った処置の記録

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

(虐待の防止のための措置)

第16条 1、事業者は、虐待の発生又はその再発を防止するため、以下の措置を講じなければならない。

- (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開催するとともに、その結果について訪問介護員等に周知徹底を図る。
- (2) 事業所における虐待防止のための指針を整備する。
- (3) 事業所において、訪問介護員等に対し、虐待防止のための研修を定期的実施する。
- (4) (1)～(3)に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。

(業務継続計画の策定)

第17条 1、事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制での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、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じなければならない。

- 2 事業者は、訪問介護員等に対し、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的実施しなければならない。
- 3 事業者は、定期的業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとする。

(衛生管理等)

第18条 事業者は、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、以下の措置を講じなければならない。

- (1) 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね6ヶ月に1回以上開催するとともに、その結果について訪問介護員等に周知

徹底を図る。

- (2) 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備する。
- (3) 事業所において、看護師等に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施する。

附 則

この運営規程は平成26年4月1日から施行する。

この運営規程は平成28年5月1日から施行する。

この運営規程は令和6年3月16日から施行する。

こころはすクリニック（介護予防）訪問看護事業 運営規程

（事業の目的）

第1条 この規程は、医療法人美郷会が事業主旨に基づき運営する介護保険法に規定する指定訪問看護事業所（以下「事業所」という。）として行う指定訪問看護事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために、運営などに関する事項を定め、病気やけが等により居宅において継続して療養を受ける状態にあり、主治の医師（以下「主治医」という。）が、治療の必要の程度につき訪問看護若しくは介護予防訪問看護（以下「訪問看護」という。）の必要を認めた利用者に対し、適正な訪問看護を提供することを目的とする。

（運営の方針）

第2条 看護師等は、利用者及びその家族の心身の特性を踏まえて、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営むことができるよう、その療養生活を支援し、心身の機能の維持回復を目指して支援する。

- 2 事業の実施にあたっては、居宅介護支援事業所、地域の保健・医療・福祉機関との密接な連携を図り、協力と理解のもとに総合的なサービスの提供に努めるものとする。
- 3 看護師等は、自ら提供するサービスの質を評価して向上を図るとともに、研修に積極的に参加し、知識・技術の向上に努め、必要な時に必要な訪問看護の提供が行えるよう、実施体制の整備に努めるものとする。

（事業の運営）

第3条 事業所がこの事業を運営するにあたり、主治医の訪問看護指示書（以下「指示書」という。）に基づく適切な訪問看護の提供を行う。

（事業所の名称及び所在地）

第4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 医療法人 美郷会 こころはすクリニック
- (2) 所在地 新潟県新潟市西区小針4丁目39-28

（営業日及び営業時間等）

第5条 営業日及び営業時間は、次に定めるものとする。

- (1) 営業日 通常日曜から金曜までを営業日とする。
- (2) 営業時間 午前8時30分から午後5時30分とする。

（訪問看護の提供方法）

第6条 訪問看護の提供方法は次のとおりとする。

- (1) 訪問看護の開始については、主治医の訪問看護指示書の交付を受ける。
- (2) 介護保険利用者にあつては居宅介護支援事業者または地域包括支援センターの作成した居宅サービス計画書（又は介護予防サービス計画書）、利用者の希望、主治医の訪問看護指示書、及び看護師等のアセスメントに基づき、訪問看護計画書を作成して訪問看護を実施する。

（訪問看護の内容）

第7条 訪問看護の内容は次のとおりとする。

- (1) 病状等観察
- (2) 清拭、洗髪等による清潔の保持
- (3) 食事及び排泄等療養生活の支援
- (4) 褥瘡の予防・処置
- (5) リハビリテーション
- (6) ターミナル期の看護
- (7) 認知症・精神面の看護
- (8) 療養生活や介護方法の指導・相談
- (9) カテーテル等の管理
- (10) その他医師の指示による医療処置及び検査等の補助

(利用料等)

第8条 訪問看護を提供した場合の利用料の額は、厚生大臣が定める基準によるものとし、当該訪問看護が法定代理受領サービスであるときは、その1割の額とする。なお、健康保険の場合は診療報酬の額による。

(通常の訪問看護の実施地域)

第9条 通常の訪問看護実施地域は、西区とする。

(緊急時等における対処方法)

第10条 看護師等は、訪問看護実施中に利用者の病状に急変及び緊急事態が生じたときは、速やかに主治医に連絡し、適切な処置を行う。主治医への連絡が困難な場合は、救急搬送等必要な処置を講ずるものとする。

2 看護師等は、前項において必要な処置をした場合は、速やかに管理者及び主治医に報告を行う。

(記録の整備)

第11条 事業者は、利用者に対する指定訪問看護等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5年間保存しなければならない。

- (1) 訪問看護計画及び介護予防訪問看護計画
- (2) 提供した具体的サービス内容等の記録
- (3) 利用者に関する市町村への報告等の記録
- (4) 苦情の内容等に関する記録
- (5) 事故の状況及び事故に対する処置状況の記録

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。

(その他の運営についての留意事項)

第12条 事業所は、看護師等の質的向上を図るための研修の機会を設け、業務体制を整備する。

2 看護師等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 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は美郷会が別に定める。

(虐待の防止のための措置)

第13条 1、事業者は、虐待の発生又はその再発を防止するため、以下の措置を講じなければならない。

- (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開催するとともに、その結果について訪問介護員等に周知徹底を図る。
- (2) 事業所における虐待防止のための指針を整備する。
- (3) 事業所において、訪問介護員等に対し、虐待防止のための研修を定期的実施する。
- (4) (1)~(3)に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。

(業務継続計画の策定)

第14条 1、事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制での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、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じなければならない。

2 事業者は、訪問介護員等に対し、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的実施しなければならない。

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

(衛生管理等)

第15条 事業者は、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、以下の措置を講じなければならない。

- (1) 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね6ヶ月に1回以上開催するとともに、その結果について訪問介護員等に周知徹底を図る。
- (2) 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備する。
- (3) 事業所において、看護師等に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的に実施する。

附則 この規程は平成26年4月1日より実施する。
この規程は平成28年5月1日より実施する。
この規定は令和6年3月16日より実施する。

訪問介護事業所 ころはす小針

訪問介護・介護予防訪問介護相当サービス 運営規程

(事業の目的)

第1条 医療法人美郷会が運営する、訪問介護事業所ころはす小針（以下「事業所」という。）が行う指定訪問介護、及び指定介護予防訪問介護相当サービス（以下「指定訪問介護等」という。）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、要介護若しくは要支援状態にある高齢者又は事業対象者（以下「利用者」という。）に対し、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指定訪問介護等を行い、利用者の心身の特性を踏まえ、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるよう居宅サービス、介護予防サービス及び介護予防・生活支援サービスを提供することを目的とする。

(指定訪問介護の運営の方針)

第2条 要介護者の心身の特性を踏まえ、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、入浴、排せつ、食事の介護、その他の生活全般にわたる援助を行う。

- 2 指定訪問介護の提供に当たっては、関係市町村、指定居宅介護支援事業者、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。
- 3 前項のほか「新潟市指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営の基準に関する条例（平成24年12月21日新潟市条例第88号）」に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

(指定介護予防訪問介護相当サービスの方針)

第3条 要支援者又は事業対象者（以下「要支援者等」という。）の心身機能の改善、環境調整等を通じて、要支援者等の自立を支援し、生活の向上に資するサービス提供を行い、要支援者等の自立を支援し、生活の向上に資するサービスの提供を行い、要支援者等の意欲を高めるような適切な働きかけを行うとともに、要支援者等の自立の可能性を最大限引き出す支援を行うこととする。

- 2 指定介護予防訪問介護相当サービスを実施するに当たり、要支援者等の心身の状況等を把握し、個々のサービスの目標、内容、実施期間を定めた個別計画を作成し、個別計画の実施状況の把握及びその結果を指定介護予防支援事業者へ報告することとする。
- 3 指定介護予防訪問介護相当サービスの提供に当たっては、要支援者等の心身の機能、環境状況等を把握し地域包括支援センター、保健・医療機関及び関係市町村などと連携し、効率性・柔軟性を考慮した上で、要支援者等ができることは要支援者等が行うことを基本としたサービス提供に努める。
- 4 前項のほか「新潟市介護予防・日常生活支援総合事業の人員、設備及び運営に関する

る基準を定める要綱」の内容を遵守し、事業を実施するものとする。

(事業所の名称及び所在地)

第4条 事業を行う事業所の名称及び所在地は、次の各号に定めるとおりとする。

- (1) 名称 訪問介護事業所 ころはす小針
- (2) 所在地 新潟県新潟市西区小針4丁目39番28号

(従業者の職種、員数及び職務内容)

第5条 この事業所における従業者の職種、員数及び職務内容は次の各号に定めるとおりとする。

- (1) 管理者は1人とし、事業所における訪問介護員等、その他の従業者の管理、指定訪問介護等の利用の申し込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他事業の管理を一元的に行うとともに、介護保険法等に規定される指定訪問介護等の事業実施に関し、遵守すべき事項について指揮命令を行う。
- (2) サービス提供責任者は1人以上とし、指定訪問介護等の利用申し込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、訪問介護計画の作成等を行う。
- (3) 訪問介護員等は常勤換算で2.5人以上とし、指定訪問介護等の提供を行う。なお、訪問介護員等は、介護福祉士及び介護員養成研修2級以上修了者とする。

(営業日及び営業時間)

第6条 営業日及び営業時間を次の各号に定めるとおりとする。

- (1) 営業日は月曜日から金曜日とし、年末年始(12月31日から1月3日)を除く。
- (2) 営業時間は8:30から17:30とする。
- (3) 利用者の希望に応じて、サービス提供については、24時間対応可能な体制を整えるものとする。

(指定訪問介護等の内容)

第7条 指定訪問介護の内容は、「指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準(平成12年2月10日厚告第19号)」(以下「算定基準」という。)に規定する内容とし、具体的には次の各号に定めるとおりである。

- (1) 身体介護
 - (2) 生活援助
- 2 指定介護予防訪問介護相当サービスの内容は、「新潟市介護予防・日常生活支援総合事業実施要綱」(以下「実施要綱」という。)に規定する内容とし、具体的には次の各号に定めるとおりである。
- (1) 身体介護
 - (2) 生活援助

(利用料その他の費用の額)

第8条 利用料は、算定基準及び実施要綱に定めた基準の額とし、法定代理受領サービス

の場合は、本人負担分の額とする。

2 事業所は、前項に定める額のほか、次の各号に定める費用の支払いを受けるものとする。

(1) 介護保険外利用料の費用 1時間 2,000円

通院介助・外出介助・買い物同行等介護保険では行なえないサービスに対して要望があった場合実施する。

3 前2項の費用の徴収に当たっては、あらかじめ利用者又はその家族に対して当該サービス内容及び費用について説明し同意を得るものとする。ただし、前項第1号の費用については、文書により説明し同意を得るものとする。

4 第2項第1号の額を変更する場合は、あらかじめ利用者又はその家族に対して、文書により説明し同意を得るものとする。

(通常の事業の実施地域)

第9条 通常の事業の実施地域は新潟市西区、西蒲区、中央区、南区とする。

(事業提供に当たっての留意事項)

第10条 指定訪問介護等の提供に当たっては、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たサービスの提供に努めるものとする。

2 指定訪問介護等の提供を行う際には、その者の被保険者証により受給資格やその内容(認定区分、有効期間、介護認定審査会意見の内容等)を確認する。

3 指定訪問介護等の提供を行う訪問介護員等は、当該介護の提供において常に社会人としての見識ある行動をし、従業者としての身分を証明する証明書を携帯し、利用者及びその家族等から提示を求められたときは、これを提示する。

(緊急時の対応等)

第11条 訪問介護員等は、指定訪問介護等の提供中に利用者の体調や容体の急変、その他の緊急事態が生じたときには、速やかに主治医及び管理者に連絡する。

2 報告を受けた管理者は、訪問介護員等と連携し、主治医への連絡が困難な場合など状況に応じて、医療機関への緊急搬送等必要な措置を講じるとともに、関係機関等に報告をしなければならない。

(事故発生時の対応)

第12条 事業者は、利用者に対する指定訪問介護等の提供により事故が発生した場合は、当該利用者の家族、介護支援専門員又は地域包括支援センター及び市町村等に連絡するとともに、必要な措置を講じなければならない。

2 前項の事故については、その状況及び事故に対する処置状況を記録しなければならない。

3 事業者は、利用者に対する指定訪問介護等の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行うものとする。

(虐待の防止のための措置)

第 13 条 事業者は、虐待の発生又はその再発を防止するため、以下の措置を講じなければならない。

- (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を開催するとともに、その結果について訪問介護事業者に周知徹底を図る。
- (2) 事業所における虐待防止のための指針を整備する。
- (3) 事業所において、訪問介護従業者に対し、虐待防止のための研修を定期的実施する。

(業務実施継続計画の策定)

第 14 条 事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制での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、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じなければならない。

- 2 事業者は訪問介護従業者に対し、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的実施しなければならない。
- 3 事業者は定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとする。

(衛生管理等)

第 15 条 事業者は、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、以下の措置を講じなければならない。

- (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をおおむね 6 ヶ月に 1 回以上開催するとともに、その結果について訪問介護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、訪問介護従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施する。

(苦情処理等)

第 16 条 事業者は、提供した指定訪問介護等に対する利用者又はその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するためその窓口を設置し、必要な措置を講じなければならない。

- 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。

(秘密保持)

第 17 条 訪問介護員等は、正当な理由無く、その業務上知り得た利用者又はその家族の

秘密を漏らしてはならない。この秘密保持義務は、利用者との契約終了後も同様とする。

- 2 前項に定める秘密保持義務は、訪問介護員等の離職後もその効力を有する旨を雇用契約書等に明記する。
- 3 事業者は、サービス担当者会議等で利用者及びその家族の個人情報等の秘密事項を使用する場合は、あらかじめ文書により、同意を得ておかなければならない。

(従業者の研修)

第 18 条 事業者は、全ての訪問介護員等に対し、職員の資質向上のため、次の号に定めるとおり研修機会を設けるものとする。

- (1) 採用時研修 採用後 1 ヶ月以内に実施
- (2) 継続研修 年に 2 回以上実施

(記録の整備)

第 19 条 事業者は、利用者に対する指定訪問介護等の提供に関する各号に定める記録を整備し、その完結の日から 5 年間保存しなければならない。

- (1) 訪問介護計画及び指定介護予防訪問介護相当サービス計画
 - (2) 提供した具体的サービス内容等の記録
 - (3) 利用者に関する市町村への報告等の記録
 - (4) 苦情の内容等に関する記録
 - (5) 事故の状況及び事故に対する処置状況の記録
- 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。

附 則

この運営規程は平成 23 年 4 月 1 日から施行する。

この運営規程は平成 25 年 4 月 1 日から施行する。

この運営規程は平成 29 年 4 月 1 日から施行する。

この運営規程は平成 30 年 8 月 1 日から施行する。

この運営規程は令和 6 年 3 月 1 日から施行する。

デイサービスセンターころはす小針 通所介護・介護予防通所介護相当サービス 運営規程

(事業の目的)

第1条 医療法人美郷会が運営するデイサービスセンターころはす小針（以下「事業所」という。）が行う指定通所介護及び指定介護予防通所介護相当サービス（以下「指定通所介護等」という。）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、要介護若しくは要支援状態にある高齢者又は事業対象者（以下「利用者」という。）に対し、その有する能力に応じ自立した日常生活をその居宅において営むことができるよう指定通所介護等を行い、利用者の心身の特性を踏まえ、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるよう居宅サービス及び介護予防・生活支援サービスを提供することを目的とする。

(指定通所介護の運営の方針)

- 第2条 事業所は、要介護者の心身の特性を踏まえ、その有する能力に応じ、自立した日常生活をその居宅において営むことができるよう、入浴、排せつ、食事の介護、その他の生活全般にわたる日常生活上の世話及び機能訓練を行うことにより、利用者の社会的孤立感の解消及び心身機能の維持並びに利用者の家族の身体的、精神的負担の軽減を図るものとする。
- 2 指定通所介護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たサービスの提供に努めるものとする。
 - 3 指定通所介護の実施に当たっては、関係市町村、指定居宅介護支援事業者、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とともに、地域及び家族との結びつきを重視した運営を行うものとする。
 - 4 前項のほか「新潟市指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営の基準に関する条例（平成24年12月21日新潟市条例第88号）」に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

(指定介護予防通所介護相当サービスの運営の方針)

- 第3条 事業所は、要支援者又は事業対象者（以下「要支援者等」という。）が可能な限りその居宅において、自立した日常生活を営むことができるよう、必要な日常生活上の支援及び機能訓練を行うことにより、利用者の心身機能の維持回復を図ることをもって、利用者の生活機能の維持又は向上を目指すものとする。
- 2 指定介護予防通所介護相当サービス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たサービスの提供に努めるものとする。
 - 3 指定介護予防通所介護相当サービスの実施に当たっては、利用者の心身機能、環境状況等を把握し、指定介護予防支援事業者（地域包括支援センター）、保険医療機関及び関係市町村などと連携し、効率性・柔軟性を考慮した上で、要支援者等ができることは要支援者等が行うことを基本としたサービス提供に努める。

- 4 前項のほか「新潟市介護予防・日常生活支援総合事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める要綱」の内容を遵守し、事業を実施するものとする。

(指定通所介護と指定介護予防通所介護相当サービスの一体的運営)

第4条 指定通所介護及び指定介護予防通所介護相当サービスのサービス提供は、同一の事業所において一体的に運営するものとする。

(事業所の名称及び所在地)

第5条 事業を行う事業所の名称及び所在地は、次の各号に定めるとおりとする。

- (1) 名 称 デイサービスセンターこころはす小針
- (2) 所在地 新潟県新潟市西区小針4丁目39番28号

(従業者の資格)

第6条 事業所に従事する者の資格は次の各号に定めるとおりとする。

- (1) 生活相談員 社会福祉士又は社会福祉主事（任用資格を含む。）又は精神保健福祉士
- (2) 看護職員 看護師又は准看護師
- (3) 機能訓練指導員 理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、看護職員、柔道整復師又はあん摩マッサージ指圧師、はり師又はきゅう師（要件を満たす場合）

(従業者の職種、員数及び職務内容)

第7条 この事業所における従業者（以下「職員」という。）の職種、員数及び職務内容は次の各号に定めるとおりとする。

- (1) 管理者 1人
職員の管理、業務の実施状況の把握その他事業の管理を一元的に行うとともに、介護保険法等に規定される指定通所介護等の事業実施に関し、遵守すべき事項について指揮命令を行う。
- (2) 生活相談員 1人以上
利用者及び家族の必要な相談に応じるとともに適切なサービスが提供されるよう事業所内のサービスの調整、他の介護保険施設その他の保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者等との連携を行う。
- (3) 看護職員 1人以上
利用者の健康管理及び看護を行うとともに、事業所における衛生管理等の業務を行う。
- (4) 介護職員 2人以上
利用者の介護を行い、入浴、排せつ、食事の介護等を行い、自立した日常生活を営むための支援及び介護を行う。
- (5) 機能訓練指導員 1人以上
利用者が、心身の状況に応じて日常生活を営むのに必要な機能を改善又は維持す

るための機能訓練を行う。

(営業日及び営業時間)

第8条 営業日及び営業時間を次の各号に定めるとおりとする。

- (1) 営業日は月曜日から土曜日までとし、年末年始(12月31日から1月3日)を除く。
- (2) 営業時間は午前8時30分から午後5時30分までとする。
- (3) サービス提供時間は、午前9時00分から午後4時30分までとする。

※サービス提供時間とは、利用者を事業所に迎えて送り出すまでの間をいう。

(実施単位及び利用定員)

第9条 実施単位及び利用定員は次の各号に定めるとおりとする。

- (1) 実施単位 1単位
- (2) 利用定員 34人

(指定通所介護等の内容)

第10条 指定通所介護の内容は、入浴、排泄、食事等の介護、生活等に関する相談及び助言、健康状態の確認、その他日常生活上の世話又は機能訓練若しくは送迎とし、指定通所介護の提供に当たっては次の各号に留意するものとする。

- (1) 指定通所介護の提供に当たっては、利用者の要介護状態の軽減又は維持に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うための通所介護計画を作成しなければならない。
- (2) 事業所は、通所介護計画に従って、利用者の機能訓練及び日常生活を営むことができるよう必要な援助を行うものとする。
- (3) 事業所は、自ら提供する指定通所介護の質の評価を行い、常にサービスの質の向上を図るよう努めるものとする。
- (4) 事業所は、指定通所介護の提供に当たって、介護技術の進歩にあわせた適切な介護が行われるよう配慮するものとする。
- (5) 職員は指定通所介護の提供に当たって、利用者の立場に立って懇切丁寧に行うものとし、利用者又はその家族に対し、指定通所介護の提供方法等について、理解しやすいように説明を行うものとする。
- (6) 職員は、常に利用者の心身の状況を的確に把握し、入浴、排泄、等その他の日常生活上の世話、機能訓練等を利用者の希望に沿って提供するものとする。特に認知症を有する利用者に対しては、利用者の有する特性に対応した指定通所介護が提供できる体制を整えるものとする。

(指定介護予防通所介護相当サービスの内容)

第11条 指定介護予防通所介護相当サービスの内容は、入浴、排泄、食事等の介護、生活等に関する相談及び助言、健康状態の確認、その他日常生活上の世話又は機能訓練若しくは送迎とし、指定介護予防通所介護相当サービスの提供に当たっては次の各号に留意するものとする。

- (1) 指定介護予防通所介護相当サービスの提供に当たっては、利用者の介護予防に資するよう、利用者の心身の状況等を踏まえ、日常生活を営むために必要な支援を行うために、介指定介護予防通所介護相当サービス計画を作成しなければならない。
- (2) 指定介護予防通所介護相当サービスの提供に当たっては、主治医又は歯科医師やサービス担当者会議等からの情報により、利用者の心身の状況及び日常生活全般の状況を的確に把握し、その状況を踏まえて、指定介護予防通所介護相当サービスに沿って、サービスの提供を行わなければならない。
- (3) 指定介護予防通所介護相当サービスの提供に当たっては、利用者とのコミュニケーションを図るその他の方法により、利用者が主体的に事業に参加するよう適切に働きかけるものとする。
- (4) 事業所は、自ら提供する指定介護予防通所介護相当サービスの質の評価を行い、主治医又は歯科医師と連携を図りながら、常にサービスの質の向上を図るよう努めるものとする。
- (5) 事業所は、指定介護予防通所介護相当サービスの提供に当たって、介護技術の進歩にあわせた適切な介護予防が行われるよう配慮するものとする。
- (6) 職員は指定介護予防通所介護相当サービスの提供に当たって、利用者の立場に立って懇切丁寧に行うものとし、利用者又はその家族に対し、指定介護予防通所介護相当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ものとする。

(利用料その他の費用の額)

第 12 条 指定通所介護等の利用料は、「指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準（平成 12 年 2 月 10 日厚告第 19 号）」及び「新潟市介護予防・日常生活支援総合事業実施要綱」に定める額とし、事業所が法定代理受領サービスを提供する場合には、利用者から本人負担分の支払いを受けるものとする。

- (1) 事業所は、前項に定める額のほか、次の各号に定める費用の支払いを受けるものとする。
 1. 食事の提供に要する費用 昼食 670 円
 2. おむつ代 実費
 3. 指定通所介護等で提供されるサービスのうち、日常生活において通常必要となるものに係る費用であって、利用者に負担させることが適当と認められるもの
 - ア 利用者の希望により提供する日常生活に必要な身の回り品の費用 実費
 - イ 利用者の希望により提供する日常生活に必要な教養娯楽費の費用 実費
- (2) 前 2 項の費用の徴収に当たっては、あらかじめ利用者又はその家族に対して当該サービス内容及び費用について説明し同意を得るものとする。ただし、前項第 1 号の費用については、文書により説明し同意を得るものとする。
- (3) 第 2 項第 1 号の額を変更する場合は、あらかじめ利用者又はその家族に対して、文書により説明し同意を得るものとする。

(通常の事業の実施地域)

第 13 条 通常の事業の実施地域は新潟市西区、西蒲区、中央区、南区とする。

(サービス利用に当たっての留意事項)

第 14 条 利用者は、次の各号に定める事項について遵守しなければならない。

- (1) 利用者は、事業所内において政治活動又は宗教活動を行ってはならない。
- (2) 利用者は、事業所に危険物を持ち込んで서는ならない。
- (3) 利用者の所持金その他貴重品は利用者自ら管理しなければならない。

(緊急時の対応等)

第 15 条 職員は、指定通所介護等の提供中に利用者の体調や容体の急変、その他の緊急事態が生じたときには、速やかに主治医に連絡する等の必要な措置を講じるものとする。

2 報告を受けた管理者は、従業者と連携し、主治医への連絡が困難な場合は協力医療機関へ連絡し医師から指示を受け、必要な措置を講じなければならない。

(業務継続計画の策定)

第 16 条 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス提供を継続的に実施するための、及び非常時体制での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、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じなければならない。

- (1) 事業者は、通所介護従業者に対し、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的実施しなければならない。
- (2) 事業者は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとする。

(衛生管理等)

第 17 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、以下の措置を講じなければならない。

- (1) 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね6か月に1回以上開催するとともに、その結果について通所介護従業者に周知徹底を図る。
- (2) 事業者における感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備する。
- (3) 事業所において、通所介護従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施する。

(事故発生時の対応)

第 18 条 事業者は、利用者に対する指定通所介護等の提供により事故が発生した場合は当該利用者の家族、介護支援専門員又は地域包括支援センター及び市町村等に連絡するとともに、必要な措置を講じなければならない。

- 2 前項の事故については、その状況及び事故に対する処置状況を記録しなければならない。
- 3 事業者は、利用者に対する指定通所介護等の提供により賠償すべき事故が発生した

場合は、損害賠償を速やかに行うものとする。

(苦情処理等)

- 第 19 条 事業者は、提供した指定通所介護等に対する利用者又はその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するためその窓口を設置し、必要な措置を講じなければならない。
- 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等から文書の提出等を求められた場合は、速やかに協力をし、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ものとする。

(虐待の防止のための措置)

- 第 20 条 事業者は虐待の発生又はその再発を防止するため、以下の措置を講じなければならない。
- (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で開催するとともに、その結果について通所介護従業者に周知徹底を図る。
 - (2) 事業所における虐待防止のための指針を整備する。
 - (3) 事業所において、通所介護従業者に対し、虐待防止のための研修を定期的実施する。
 - (4) (1)～(3)に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。
- 2 事業者は、虐待等が発生した場合、速やかに市町村に通報し、市町村が行う虐待等に対する調査等に協力するよう努める。

(秘密保持)

- 第 21 条 従事者は、正当な理由無く、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしてはならない。この秘密保持義務は、利用者との契約終了後も同様とする。
- 2 前項に定める秘密保持義務は、従業者の離職後もその効力を有する旨を雇用契約書等に明記する。
 - 3 事業者は、サービス担当者会議等で利用者及びその家族の個人情報等の秘密事項を使用する場合は、あらかじめ文書により、同意を得ておかななければならない。

(従業者の研修)

- 第 22 条 事業者は、全ての職員に対し、職員の資質向上のため、以下に定めるとおり、研修機会を設けるものとする。
- (1) 採用時研修 採用後 1 ヶ月以内に実施
 - (2) 継続研修 年に 2 回以上実施
- 2 事業者は、全ての従業者（看護師、准看護師、介護福祉士、介護支援専門員、介護保険法第 8 条第 2 項に規定する政令で定める者等の資格を有する者その他これに類する者を除く。）に対し、認知症介護に係る基礎的な研修を受講させるために必要な受講させるために必要な措置を講じなければならない。

(記録の整備)

第 23 条 事業者は、利用者に対する指定通所介護等の提供に関する各号に定める記録を整備し、その完結の日から 5 年間保存しなければならない。

- (1) 通所介護計画及び指定介護予防通所介護相当サービス
- (2) 提供した具体的サービス内容等の記録
- (3) 利用者に関する市町村への報告等の記録
- (4) 苦情の内容等に関する記録
- (5) 事故の状況及び事故に対する処置状況の記録

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 年間保存しなければならない。

附 則

この運営規程は平成 23 年 4 月 1 日から施行する。

この運営規程は平成 24 年 4 月 1 日から施行する。

この運営規程は平成 24 年 9 月 1 日から施行する。

この運営規程は平成 25 年 4 月 1 日から施行する。

この運営規程は平成 28 年 11 月 1 日から施行する。

この運営規程は平成 29 年 4 月 1 日から施行する。

この運営規程は平成 31 年 1 月 1 日から施行する。

この運営規程は令和元年 7 月 1 日から施行する。

この運営規程は令和 6 年 3 月 1 日から施行する。

居宅介護支援事業所 ころはす小針 運営規程

この運営規程において、医療法人美郷会が設置する居宅介護支援事業所ころはす小針（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。

4 事業所を他の事業から独立して位置付け、人事・会計・物品等の管理を行う。

（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 居宅介護支援事業所 ころはす小針

（2） 所在地 新潟市西区小針 4 丁目 3 9 番 2 8 号

（職員の職種、員数及び兼務の内容）

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 主任介護支援専門員 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。

(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、居宅介護サービス計画の作成とする。

(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-HC 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て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事業所相談室で行う。
ただし、必要に応じて居宅サービス事業所の事務室等を用いる。
- (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。

(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。

(通常の実業の実施地域)

第 9 条 通常の実業の実施地域は、新潟市西区、西蒲区、中央区、南区とする。

(虐待の防止のための措置に関する事項)

第 10 条 事業所が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じるものとする。

- (1) 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し、その結果を従業者
に周知徹底を図るものとする。
- (2) 虐待の防止のための指針を整備するものとする。
- (3) 虐待の防止のための従業者に対する研修を年 1 回以上行うものとする。
- (4) 前三項に定める措置を適切に実施するための担当者を置くものとする。

2 事業者は虐待等が発生した場合、速やかに市町村へ通報し、市町村が行う虐待等に対する調査等に協力するよう努める。

(感染症の発生及びまん延防止に関する対応)

第 11 条 事業所において感染症が発生、または蔓延しないよう必要な措置を講じる。

- 2 感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催することとする。
- 3 従業者へ委員会の結果を報告し、周知徹底を図ることとする。
- 4 感染症の予防及びまん延の防止のための研修、訓練等を定期的実施する。

(業務継続に向けた取組)

第 12 条 感染症や非常災害の発生した場合でも、利用者に対する必要な介護サービスが継続的に提供できるよう必要な措置を講じる。

- 2 感染症や非常災害の発生した場合でも、非常時の体勢で早期の業務再開を図るための業務継続計画を策定する。※以後、計画と表記。
- 3 従業者へ計画についての周知、徹底を図ることとする。
- 4 策定した計画に沿って、研修や訓練を定期的実施する。
- 5 策定した計画は定期的に見直しを行い、必要に応じて変更を行う。

(秘密保持)

第 13 条 職員は正当な理由なくその業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしてはならない。この秘密保持義務は、利用者との契約終了後も同様とする。

- 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 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。(その他運営についての留意事項)

(事故発生時の対応)

第 14 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 15 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。

第 16 条 事業所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 1 ヶ月以内
 - ② 継続研修 年 1 回以上
- 2 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美郷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 17 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記録を整備し、その完結の日から 2 年間保存しなければならない。

- (1) 居宅サービス計画
 - (2) アセスメントの結果記録
 - (3) サービス担当者会議等の記録
 - (4) モニタリングの結果記録
 - (5) 利用者に関する市町村への報告等の記録
 - (5) 苦情の内容等に関する記録
 - (6) 事故の状況及び事故に対する処置状況の記録
- 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。

附 則

この規程は、平成 23 年 4 月 1 日から施行する。

この規程は、令和 6 年 3 月 1 日に改定する。