

居宅介護支援事業運営規程

(事業の目的)

第1条 この事業所が行う居宅介護支援の事業は、高齢者が要介護状態になった場合においても、その利用者様が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が営むことができるように支援することを目的とする。

(運営の方針)

第2条 運営の方針は次に掲げるところによるものとする。

- (1) 指定居宅介護支援の提供に当たっては、利用者様の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者様の選択に基づき、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業所から、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行う。
- (2) 指定居宅介護支援の提供に当たっては、利用者様の意思及び人格を尊重し、常に利用者様の立場に立って、利用者様に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、市町村、老人介護支援センター、地域包括支援センター、他の指定居宅介護支援事業者及び介護保険施設、指定特定相談支援事業者、住民による自発的な活動によるサービスを含めた地域における様々な取組みを行う者等との連携に努める。

(事業所の名称及び所在地)

第3条 この事業所の名称及び所在地は次のとおりとする。

- (1) 事業所の名称 ケアワーク・ラボ えにし
- (2) 事業所の所在地 青森市柳川一丁目 2-11-402 号

(従業者の職種、員数及び職務内容)

第4条 この事業者には勤務する従業者の職種、員数及び職務内容を次のとおりとする。

- (1) 管理者 主任介護支援専門員 1名（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とともに、自らも指定居宅介護支援の提供に当たる。
- (2) 介護支援専門員 2名（非常勤）
 - ・介護支援専門員は、要介護者の依頼を受けて、居宅サービス計画を作成するとともに指定居宅サービス事業者との連絡調整、必要時の介護保険施設への紹介等を行う。

(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。

- (1) 営業日 月曜日から金曜日とする。
ただし、祝日・年末年始(12月30日から1月3日)を除く日とする。
- (2) 営業時間 午前 10 時 00 分～午後 6 時 00 分
- (3) 上記による以外に電話等により 24 時間常時連絡が可能な状態とする。

(居宅介護支援の提供方法及び内容)

第6条 居宅介護支援の提供方法は、次の各号に定めるとおりとする。

- (1) 利用者様の相談を受ける場所 事業所の相談室及び利用者様の居宅等
- (2) 内容及び手続の説明及び同意

ア 指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ、ご利用申込者又はそのご家族に対し、運営規程の概要その他のご利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記した文章を交付して説明を行い、指定居宅介護支援の提供の開始についてご利用申込者の同意を得るものとする。

イ 指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ、ご利用申込者又はそのご家族に対し、居宅サービス計画(以下「計画」という)が介護保険法に規定する基本方針及びご利用申込者の希望に基づき作成されるものであり、利用者様は複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するように求めることができること等につき説明を行い、理解を得るものとする。

ウ 指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ、利用者様又はそのご家族に対し、利用者様について、病院又は診療所に入院する必要がある場合には、担当職員の氏名及び連絡先を当該病院又は診療所に伝えるよう求めるものとする。

(3) 計画の作成

ア 利用者様宅を訪問し、利用者様やご家族に面接して情報を収集し、解決すべき課題を把握する。(アセスメントの実施:使用する課題分析方式は全国社会福祉協議会方式)

イ 提供するサービスにより達成すべき目標と達成時期、サービス等を提供する上での留意点などを盛り込んだ計画の原案を作成する。

ウ 居宅サービス計画の原案は、利用者様家族、居宅サービス事業者等の参加により、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、開催場所は原則として事業所の会議室で行う。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。

※利用者様又はその家族の同意がある場合、サービス担当者会議及び入院中のカンファレンスをテレビ電話装置等(オンラインツール)を活用して行うことができるものとする。その際、個人情報の適切な取扱いに留意する。

エ 計画の原案に位置づけた指定居宅サービス事業者等について、それぞれの種類、内容、利用料(自己負担)の説明をする他、選定理由について説明を求めることが出来ることを説明する

オ 指定居宅サービス事業者等から利用者様に係る情報の提供を受けたとき、その他必要と認めるときは、利用者様の服薬状況、口腔機能その他の利用者様の同意を得て主治の医師若しくは歯科医師又は薬剤師に提供する。

カ 担当職員は、利用者様が訪問看護、通所リハビリテーション等の医療サービスの利用を希望している場合その他必要な場合には、当該利用者様の同意を得て主治の医師又は歯科医師の意見を求める。

キ 前号の場合において、担当職員は、計画を作成した際には、当該計画を主治の医師等に交付する。

ク 計画の原案は利用者様、ご家族と協議をしたうえで、必要があれば変更を行い、利用者様から文章で同意を得たうえで決定する。

(4) 前号により作成された居宅サービス計画について、利用者様及びご家族に対して説明し、文章により利用者様の同意を得る。また、作成した居宅サービス計画は利用者様及び担当者に交付する。

(5) モニタリングに当たっては、少なくとも1月に1回利用者様の居宅を訪問し、利用者様に面接を行い、その結果を記録する。

(6) 居宅サービス計画を変更した場合、利用者様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。

(7) ケアマネジメントの公正中立の確保を図る観点から、利用者様に説明を行うとともに、介護サービス情報公表制度において公表する。

ア 前6ヵ月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合。

イ 前6ヵ月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスごとの、同一事業者によって提供されたものの割合。

(利用料その他の費用の額)

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ときは、利用者様の負担は無しとする。

2 次条の通常の事業の実施区域外の地域の居宅において行う指定居宅介護支援に要した交通費は、その実費を徴収する。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) 通常の事業の実施地域を越えた地点から、片道1キロメートルあたり20円とする。

3 前項の交通費の支払いを受けるに当たっては、あらかじめ、利用者様又はそのご家族に対してその額等に関して説明を行い、利用者様の同意を得るものとする。

(通常の事業の実施地域)

第8条 通常事業を実施する地域は青森市の区域とする。

(事故発生時の対応)

第9条 介護支援専門員等は、利用者様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、利用者様のご家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じ、管理者に報告しなければならない。また、事故の状況及び事故に際してとった処置について記録するとともに、その原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じるものとする。

2 利用者様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ものとする。

(苦情処理)

第10条 指定居宅介護支援の提供に係る利用者様及びそのご家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、窓口を設置する等の必要な措置を講ずるとともに、当該措置の内容を利用者様又はそのご家族に対して周知するものとする。

2 事業所は、提供した指定居宅介護支援に関し、介護保険法第23条の規定により市町村が行う文章その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村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必要な改善を行うものとする。

3 事業所は、提供した指定居宅介護支援に係る利用者様からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会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必要な改善を行うものとする。

(個人情報の保護)

第11条 事業者は、利用者様の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドンス」を遵守し適切な取り扱いに努めるものとする。

2 事業者が得た利用者様又はそのご家族の個人情報については、事業者での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については必要に応じて利用者様又はその代理人の了解を得るものとする。

(虐待の防止に関する措置)

第12条 事業所は、利用者様の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとする。

- (1) 虐待を防止するための従業者に対する研修の実施
- (2) 利用者様及びそのご家族からの苦情処理体制の整備
- (3) その他虐待防止のために必要な措置

2 事業者は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者(利用者様のご家族等高齢者を現に擁護する者)による虐待を受けたと思われる利用者様を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報するものとする。

(業務継続計画に関する事項)

第13条 事業者は、感染症や非常時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業務継続計画を策定し、当該業務継続計画に必要な措置を講ずるための体制を整備する。

(衛生管理等に関する対応)

第14条 事業者は、感染症の発症及びまん延等しないように、感染症及びまん延の防止のための指針を定め、必要な措置を講ずるための体制を整備する。

- (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(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、介護支援専門員に周知徹底を図る。
- (2)事業所において、介護支援専門員に対し、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。

(身体的拘束等に関する事項)

第15条 事業所は、当該利用者又は他の利用者等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「身体的拘束等」という。)は行わない。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を記録するものとする。

(その他運営にあたっての重要事項)

第16条 居宅介護支援等の資質の向上のため、次のとおり研修の機会を設けるものとする。

- (1) 採用時研修 採用後6ヶ月以内
- (2) 継続研修 年2回以上
- 2 従業者及び従業者であった者は正当な理由がなく、業務上知り得た利用者様又はそのご家族の秘密を漏洩しない。また、事業者は従業者及び従業者であった者が正当な理由がなく、その業務上知り得た秘密を漏らすことがないよう、必要な措置を講じることとする。
- 3 居宅介護支援事業者と利用者様との間に居宅介護支援サービスを実施するための契約書を作成し、契約するものとする。
- 4 事業者は、利用様に対する指定居宅介護支援の提供に関する諸記録を整備し、利用者との契約終了の日から2年間保存する。また、事業者は、請求及び受領に係る記録を整備し、その完了の日から5年間保存するものとする。
- 5 事業所は、利用様に対する指定居宅介護支援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職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。
- 6 この規程に定めるもののほか、この事業所の運営に関する事項は、Lien株式会社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	この規程は、令和 3年 2月 1日 から施行する
	この規程は、令和 3年 4月 1日 から施行する
	この規程は、令和 4年 4月 1日 から施行する
	この規程は、令和 4年 7月 16日 から施行する
	この規程は、令和 6年 4月 1日 から施行する
	この規程は、令和 6年 6月 16日 から施行する
	この規程は、令和 7年 8月 18日 から施行する

重要事項説明書

1 事業者(法人)の概要

事業者(法人)の名称	Lien株式会社
主たる事業者の所在地	青森市柳川一丁目2-11-402号
代表者(職名・氏名)	代表取締役 吉澤 直将
連絡先	017-718-7350

2 事業所の概要

事業所の名称	ケアワーク・ラボ えにし	
サービスの種類	居宅介護支援事業	
事業所の所在地	青森市柳川一丁目2-11-402号	
連絡先	017-718-7350	
指定年月日・介護保険事業所番号	令和 3年 2月 1日	0270106321
管理者の氏名	小島 早苗	
通常の事業の実施地域	青森市	

3 事業の目的と運営の方針

事業の目的	高齢者が要介護状態になった場合においても、その利用者様が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が営むことができるように支援することを目的としています。
運営の方針	<p>・指定居宅介護支援の提供に当たっては、利用者様の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者様の選択に基づき、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業所から、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行います。</p> <p>・指定居宅介護支援の提供に当たっては、利用者様の意思及び人格を尊重し、常に利用者様の立場に立って、利用者様に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、公正中立に行います。</p> <p>・事業の実施に当たっては、市町村、老人介護支援センター、地域包括支援センター、他の指定居宅介護支援事業者及び介護保険施設、指定特定相談支援事業者、住民による自発的な活動によるサービスを含めた地域のおける様々な段取りを行う者等との連携に努めます。</p>

4 従業者の職種、員数及び職務内容

従業者の職種	員数・勤務の形態	職務内容
管理者（主任介護支援専門員）	1名・常勤 （主任介護支援専門員と兼務）	事業所及び勤務の管理を一元的に行います。
介護支援専門員	2名・非常勤	要介護者の依頼を受けて、居宅サービス計画を作成します。

5 営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日まで ただし、祝日、12月30日～1月3日を除きます。
-----	--

営業時間	午前10時～午後6時
※ 緊急時については、営業日・営業時間に関わらず、常時連絡がとれる体制としています。	

6 提供する居宅介護支援の内容

内容	提供方法
内容及び手続の説明 及び同意	指定居宅介護支援の提供開始に際し、あらかじめ、利用者様又はそのご家族に対し、運営規程の概要その他の利用者様のサービスの選択に資すると認められる事項を記した重要事項説明書を交付して説明を行い、指定居宅介護支援の提供の開始について利用者様の同意を得ます。
居宅サービス計画の作成	<div>利用者様宅を訪問し、利用者様やご家族に面接して情報を収集し、解決すべき生活上の問題を把握します。(アセスメント)使用する課題分析方式は全国社会福祉協議会方式です。</div> <div>利用者様は自宅周辺地域における介護サービス事業所やインフォーマルサービス事業者等、複数の事業者について紹介を求めることが出来ます。内容や利用料等の情報についてパンフレット等を用いて説明し、サービスを選択していただきます。</div> <div>提供するサービスにより達成すべき目標と達成時期、サービス等を提供する上での留意点などを盛り込んだ計画の原案を作成します。</div>

居宅サービス計画の作成	計画の原案に位置付けたサービス等について、保険給付の対象
-------------	------------------------------

	<p>となるサービスと対象にならないサービス(自己負担)を区分して、それぞれの種類、内容、利用料等を利用者様やご家族に説明し、意見を伺います。(計画の原案に位置づけた指定介護サービス事業者等の選定理由について、説明を求めることが可能です。)</p> <p>利用者様、ご家族、介護サービス事業者等を参集し、利用者様の情報を共有し、抱えている課題、目標、支援の方針について協議等を行う、サービス担当者会議を開催します。※1</p> <p>計画の原案は、利用者様からの文書で同意を得た上で決定します。決定した計画は、利用者様に交付します。</p>
介護サービス事業者等との連絡調整・便宜の提供	計画の目標に沿ってサービス等が提供されるよう、介護サービス事業者等との連絡調整を行います。
訪問・面接	少なくとも月1回は、担当者が利用者様宅を訪問し、面接により状況把握を行います。
計画の実施状況の把握(モニタリング)	介護サービス事業者や利用者様等との面接により、サービスの実施状況の把握や、心身の状況及び生活環境に変化がないか確認します。
計画の定期的な評価	居宅サービス計画については、定期的に評価を行い、今後の方針を決定いたします。
計画の変更	利用者様が計画の変更を希望した場合又は担当者が介護サービスの変更が必要と判断した場合には、利用者様と協議し、計画の変更を行います。
	<p>1 計画の作成時や、サービス等の利用時に必要な場合、医療系サービスの利用を希望する場合は、利用者様の同意を得た上で、利用者様の主治医に意見を求める等、連携を図ります。</p> <p>2 指定介護サービス事業者等から利用者様に係る情報の提供を受けたときその他必要と認められる場合は、利用者様の服薬状</p>

医療との連携・主治医への連絡	<p>況、口腔機能、その他の利用者様の心身又は生活の状況に係る情報のうち必要と認めるものを、利用者様の同意を得て主治の医師若しくは歯科医師又は薬剤師に提供します。</p> <p>3 第1号により医師等に意見を求めて、計画を作成した場合には、当該計画を主治の医師等に交付します。</p> <p>4 病院又は診療所に入院する必要がある場合には、担当者の氏名及び連絡先を病院等に伝えて頂きますようお願いいたします。</p>
相談・説明	介護保険や介護等に関することについて、幅広くご相談に応じます。
要介護認定等にかかる申請の援助	利用者様の意思を踏まえ、要介護認定等の申請に必要な協力を行います。

ケアマネジメントの公正中立の確保を図る観点から、利用者様に説明を行うとともに、介護サービス情報公表制度において公表をしております。

- ※1 利用者様又はその家族の同意がある場合、サービス担当者会議及び入院中のカンファレンスをテレビ電話装置等(オンラインツール)を活用して行うことができます。その際、個人情報の適切な取扱いに留意します。

7 利用料その他の費用

居宅介護支援にかかる費用については、介護保険から全額給付されるため、利用者様の負担はありません。

ただし、利用者様の保険料滞納等により、当事業所に直接介護保険給付が行われない場合があります。その場合は、次の利用料をお支払いいただき、利用料お支払の際には、指定居宅介護支援提供証明書と領収書を発行します。

この指定居宅介護支援提供証明書と領収証を、お住いの市町村窓口に提出しますと、全額払い戻しを受けられます。

(1)基本利用料(居宅介護支援費)

区分・要介護度	利用料
---------	-----

(Ⅰ)	介護支援専門員1人当たりの利用者数の数が45人未満の場合	要介護1, 2	10, 860円/月
		要介護3, 4, 5	14, 110円/月
(Ⅱ)	介護支援専門員1人当たりの利用者数の数が45人以上60件未満の場合	要介護1, 2	5, 440円/月
		要介護3, 4, 5	7, 040円/月
(Ⅲ)	介護支援専門員1人当たりの利用者数の数が60件以上の場合	要介護1, 2	3, 260円/月
		要介護3, 4, 5	4, 220円/月

- ※ 当事業所が運営基準減算(居宅介護支援の業務が適切に行われない場合の減算)に該当する場合は、上記金額の50/100となります。また2ヶ月以上継続して該当する場合には、算定しません。
- ※ 特定事業所集中減算(居宅サービスの内容が特定の事業者該当する場合は、上記金額より、200単位を減算することとなります。
- ※ 45人以上の場合については、契約日の古いものから順に割り当て、45件目以上になった場合に居宅介護支援費Ⅱ又はⅢを算定します。

(2)加算 ※ 当事業所が条件を満たしたとき加算されます。

加 算		基本 単位	加算の要件・算定回数等
要 介 護 に よ る 区 分 な し	初回加算	300	新規に居宅サービス計画を作成する場合。要支援者が要介護認定を受けた場合に居宅サービス計画を作成する場合。要介護状態区分が2区分以上変更されたときに居宅サービス計画を作成する場合 (1月につき)
	入院時情報連携加算(1)	250	入院当日に、当該病院又は診療所の職員に対して必要な情報提供を行った場合。営業時間終了後または営業日以外の日に入院した場合は、入院日翌日を含む (1月につき)
	入院時情報連携加算(2)	200	入院した翌日また翌々日に、当該病院又は診療所の職員に対して必要な情報提供を行った場合。営業終了後に入院した場合で、入院日から起算して3日目が営業日でない場合はその翌日を含む (1月につき)
		其本	

加 算			単位	加算の要件・算定回数等	
要介護による区分なし	退院・退所加算		カンファレンス参加無	カンファレンス参加有	医療機関や介護保険施設等を退院・退所し、居宅サービス等を利用する場合において、退院・退所にあたって医療機関等の職員と面談を行い、利用者様に関する必要な情報を得た上でケアプランを作成し、居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合 (入院または入所期間中1回を限度に算定)
		連携1回	450	600	
		連携2回	600	750	
		連携3回	—	900	
	退院時情報連携加算		50	利用者が医師・歯科医師の診察を受ける際に同席し、医師等に利用者の心身の状況や生活環境等の必要な情報提供を行い、医師から利用者に関する必要な情報を受けた上で、居宅サービス計画に記録した場合（1月につき）	
ターミナルケアマネジメント加算		400	・24時間連絡が取れる体制を確保し、かつ、必要に応じて、指定居宅介護支援を行うことができる体制を整備。 ・利用者又はその家族の同意を得た上で、死亡日及び死亡日前14日以内に在宅を訪問し、主治の医師等の助言を得つつ、利用者の状態やサービス変更の必要性等の把握、利用者への支援を実施。 ・訪問により把握した利用者の心身の状況等の情報を記録し、主治の医師等及びケアプランに位置付けた居宅サービス事業者への提供した場合（1回のみ）		
緊急時等居宅カンファレンス加算		200	病院又は診療所の求めにより、当該病院又は診療所の職員と共にご利用者様の居宅を訪問し、カンファレンスを行い、必要に応じて居宅サービス等の利用調整を行った場合 (1月を2回を限度に)		

8 緊急時の対応方法

- (1) 従業者は、指定居宅介護支援の提供を行っているときに利用者様に病状の急変、その他事態が生じたときは、速やかに主治医に連絡する等の措置を講じます。主治医への連絡が困難な場合は、救急搬送等の必要な措置を講じます。
- (2) 指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合は、市、保険者市町村、利用者様のご家族等に連絡するとともに、必要な措置を講じます。

(3)利用者様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います。当事業所では、以下の損害賠償保険に加入しています。

加入保険会社	損保ジャパン
加入保険 名	ウォームハート

9 苦情相談窓口

(1)居宅介護支援に関する苦情や相談は、当事業所の下記の窓口でお受けします。

事業所相談窓口	電 話 番 号 : 017-718-7350
	受 付 時 間 : 営業日の午前10時～午後6時
	担 当 : 管理者
	責 任 者 : 小島 早苗

(2)居宅介護支援提供に関する苦情や相談は、下記の機関にも申し立てることができます。

苦情受付機関	青森市福祉部介護保険課	電話番号 : 017-734-5257
		受付時間 : 午前8時30分～午後6時
		(土曜日・日曜日・祝日、12/29～1/3を除く)
	青森県国民健康保険団体 連合会介護保険課	電話番号 : 017-723-1301
		受付時間 : 午前9時00分～午後4時
		(土曜日・日曜日・祝日、12/29～1/3を除く)

10 個人情報の保護

(1)事業所は、利用者様の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイダンス」を尊

守し適切な取り扱いに努めます。

(2)事業者が得た利用者様又はそのご家族の個人情報については、原則的に、事業者での居宅介護支援の提供以外の目的では利用しないものとしますが、当事業所が、高齢者へのよりよい支援体制づくりのために行う、学会及び研究会等で事例発表や、地域ケア会議の開催等において、利用者様やご家族の個人情報が必要となる場合がございますので、別紙「個人情報利用同意書」をご確認の上、記名・押印をお願いいたします。

その他外部への情報提供については必要に応じて利用者様又はその代理人の方の了解を得るものとします。

11 虐待防止について

事業所は、利用者様の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講じています。

(1)虐待を防止するための従業者に対する研修の実施(年1回)

(2)利用者様及びそのご家族からの苦情処理体制の整備

(3)その他虐待防止のために必要な措置

2 事業者は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者(利用者様のご家族等高齢者を現に擁護する者)による虐待を受けたと思われる利用者様を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報するものとします。

虐待防止に関する責任者	小島 早苗 (管理者)
-------------	-------------

12 感染対策及び非常災害時について

事業所は感染症や災害の発生時に継続的にサービスを提供できる体制を構築するため、業務継続計画を策定し、対応力の向上を図ります。

感染症及び非常災害時に関する責任者	小島 早苗 (管理者)
-------------------	-------------

13 ハラスメントの対応について

事業者は、ハラスメントの防止に関する基本方針に従い業務に努めます。

- (1) 職員が働きやすい環境づくりを目指し、職場におけるハラスメント防止に取り組みます。
- (2) 利用者が事業者の職員に対して行う、暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、セクシャルハラスメントなどの行為を禁止します。

相談窓口担当	小島 早苗（管理者）
--------	------------

14 衛生管理等について

- (1) 職員の清潔の保持及び健康状態について必要な管理を行います。
- (2) 事業所の設備及び備品について、衛生的な管理に努めます。
- (3) 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、次に掲げる措置を講じます。
 - 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します。
 - 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準備します。
 - ③ 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を実施します。

15 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発症時において、利用者に対する介護支援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（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 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を実施します。
- (3) 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います。

16 身体的拘束等について

- (1) 事業所はサービス提供にあたって、ご利用者様または他のご利用者様の生命または身体を

保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他ご利用様の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という）を行いません。

(2)事業所は、前項の身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際のご利用様の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録します。