

居宅介護支援事業所運営規程

社会福祉法人 徳慈会

居宅介護支援事業所運営規程

社会福祉法人徳慈会 特別養護老人ホームさくら苑 指定居宅介護支援事業所運営規程

(事業の目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人徳慈会 特別養護老人ホームさくら苑が開設する「居宅介護支援センターさくら」(以下「事業所」という)が行う居宅介護支援事業(以下「事業」という)の適切な運営を確保する為、人員及び管理運営に関する事項を定め事業所の介護支援専門員が、要介護状態にある高齢者等(以下「要介護者」という)に対し、適切な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 事業所の介護支援専門員は、要介護者の心身の特性を踏まえて、その能力に応じて自立し、日常生活を営むことができるように援助を行なう。
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 事業を行なう事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

1. 名称 居宅介護支援センターさくら
2. 所在地 埼玉県北本市深井5丁目67番地 特別養護老人ホームさくら苑

(職員の職種、員数及び職務内容)

第4条 事業所に勤務する職種・員数及び職務内容は次のとおりとする。

1. 管理者 1名 (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なうとともに、自らも居宅介護支援業務を行なうものとする。
2. 介護支援専門員 1名以上 (常勤専従 1名以上)
介護支援専門員は、居宅介護支援業務を行ない、要介護者等の能力に応じて自立した日常生活を営むことができるように援助を行なう。
3. 事務職員 1名 (兼務)
必要な事務を行う。
4. ただし、介護支援専門員の一人あたりの担当人員は35名とする。

(営業日及び営業時間)

第5条 事務所の営業日数及び営業時間は、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、12月30日から1月3日までを除く。
2. 営業時間 9時00分から18時00分までとする。
3. 連絡体制 電話等により、24時間常時連絡可能な体制をとる。

(居宅介護支援の提供方法、内容及び利用料等)

- 第6条 1. 居宅介護支援の提供方法、内容は次のとおりとし、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。
1. 相談の場所 居宅介護支援センターさくら相談室（必要に応じ居宅訪問を実施）
 2. 課題分析票の種類 さくら苑独自のアセスメント表を使用しています。
 3. サービス担当者会議開催場所 利用者自宅または特別養護老人ホームさくら苑 相談室
 4. 居宅訪問の頻度 月1回以上
 5. モニタリングの結果記録 月1回
2. 第7条に定める通常の事業の実施地域を超えて行なう居宅介護支援に要した交通費は、その実費を徴収する。
- 尚、自動車を使用した場合の交通費は、次の額とする。
1. 通常の事業の実施地域（北本市・鴻巣市・桶川市）は無料
 2. 通常の事業の実施地域を超えてから、片道1キロ100円とする。
3. 前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章で説明した上で、支払いに同意する旨の文章に署名（記名捺印）をうけることとする。

(通常の事業の実施地域)

- 第7条 通常の事業の実施地域は、北本市、鴻巣市、桶川市とする。

(苦情処理)

- 第8条 1. 自ら提供した指定居宅介護支援又は居宅サービス計画に位置づけた指定居宅サービスに関する利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、必要な措置を講じる。
2. 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書その他の物件の提出も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。
3. 提供した指定居宅介護支援に関する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。

(事故発生時の対応)

- 第9条 1. 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、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. 前項の事故の状況及び事故に際して採った措置を記録する。
3. 利用者に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。

(個人情報の保護)

- 第10条 1. 利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が作成した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」を遵守し適切な取扱いに努めるものとする。
2. 事業者が得た利用者又はその家族の個人情報については、事業所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又はその家族の同意を得るものとする。

(その他の運営についての留意点)

- 第11条 1. 事業所は、従業者の質的向上を図る為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1ヶ月以内 |
| 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為、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とする。
4. この規程に定めるほか、運営に必要な事項は、社会福祉法人徳慈会理事長と事業所の管理者の協議に基づいて定めるものとする。

附則

この規定は、平成12年4月1日より施行する。

この規定は、平成18年4月1日より施行する。

この規定は、平成19年4月1日より施行する。

この規定は、平成20年3月1日より施行する。

この規定は、平成20年5月1日より施行する。

この規定は、平成21年4月1日より施行する。

この規定は、平成25年11月1日より施行する。

この規定は、平成26年1月1日より施行する。

関係市町村並びに他保健医療・福祉サービスの提供主体との連携の内容

事業者及び事業所名	社会福祉法人徳慈会 居宅介護支援センターさくら
申請するサービスの種類	居宅介護支援

連携の概要	
<p>1. 関係市町村との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> ・北本市及び近隣の地域包括支援センターと相談支援ネットワークを結び相互に情報提供を行う。 ・介護保険対象外のケースについては、地域包括支援センターと協力して、適切なサービスが受けられるように配慮するものとする。 ・利用者が正当な理由なしに、法第24条第2項に規定する介護給付対象サービスの利用に関する指示に従わないこと等により、要介護状態の程度を増進させたと認めるとき、又は偽りその他の行為によって保険給付の支給を受け、もしくは受けようとしたとき、遅滞なくその旨の関係市町村に通知する。 	
<p>2. 他の保健医療・福祉サービスの提供主体との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者のかかりつけ医との連絡を密にとる。 ・サービス提供事業者を含めた定期的な連絡会議及びケース検討会を開催し、地域ニーズの把握に努める。 ・市町村で実施している老人保健事業に関する情報を収集し、利用者に提供する。 ・社会福祉協議会が行なっている配食サービスについて、ケアプラン作成の際に、利用が可能かどうかを検討する。また、定例化に出席してボランティア団体の立場からの介護支援との連携をとる。 ・介護保険施設との連携を密にし、利用者が希望する場合には、介護保険施設の入所・退所による生活の円滑な移行を援助する。 ・通常の事業実施地域を勘案し、利用申込者に対し適切な居宅介護支援を提供することが困難であると認められた場合には、他の指定居宅介護支援事業者の紹介、市町村への連絡その他の必要な措置を講じる。 	

利用者からの苦情を処理するために講ずる処置の概要

事業者及び事業所名	社会福祉法人徳慈会 居宅介護支援センターさくら
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に対応する常設の窓口（連絡先）担当者の設置	
相談、苦情に対する常設の窓口として、管理者を充てる。なお、担当者が不在の場合には、他の介護支援専門員が対応できるように引継ぎを行なう。	
電話番号	048-541-7771
F A X	048-541-7773
相談窓口	山下 和江（管理者）
2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行う為の処理体制。 手順	
	<ul style="list-style-type: none">・苦情があった場合、ただちに担当の介護支援専門員が相手方に連絡を取り、苦情確認する。・苦情がケアプランに関するものであった場合には、必要に応じて検討会議を開催し、その結果に基づいた対応を行う。・記録を台帳に保管し、再発防止に役立てる。
3. 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等	
	<ul style="list-style-type: none">・苦情があったサービス事業者に対しては、ただちに連絡を取り、苦情を確認する。・必要に応じて、サービス事業者に対して、今後の具体的な対応方針を求め、利用者に通知する。
4. その他参考事例	
	<ul style="list-style-type: none">・サービス提供の質を高めるため、介護支援専門員に対する定期的な研修及びケース研究介護を行っている。

