社会福祉法人十日町福祉会居宅介護支援事業所三好園しんざ運営規程

制定日：平成20年 9月12日
最終改定日：令和 6年 4月 1日

この運営規程において、社会福祉法人十日町福祉会が設置する居宅介護支援事業所三好園しんざ（以下「事業所」という。）において行う居宅介護支援の事業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。

（目的）

第1条　要介護状態の高齢者（以下「利用者」という。）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、適正なサービスを提供することを目的とする。

（運営方針）

第2条　居宅介護支援の運営方針は次のとおりとする。

(1)　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)　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事のないよう公正中立に行う。

(3)　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づけ、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　　居宅介護支援事業所三好園しんざ

(2)　事業所の所在地　　新潟県十日町市新座甲609番地2

（職員の職種、員数及び職務内容）

第4条　事業所に所属する職員（以下「職員」という。）の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

(1)　管理者　　1人

①　事業運営の管理については、主任介護支援専門員とする。

②　管理者は事業所の職員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　　2人以上（常勤）

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　営業日及び営業時間を、次のとおりとする。

(1)　営業日　　通年とする。

(2)　営業時間　8時30分から17時30分までとする。

(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体制をとるものとする。

（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を作成することとし、指定居宅介護支援の提供に当たっては以下に留意するものとする。

(1)　居宅サービス計画書の作成後、利用者及び利用者の家族と継続的に連絡をとり、利用者の実情や居宅サービス計画の実施状況等の把握を行うものとする。

(2) 利用者の解決すべき課題の変化が認められた場合等、必要に応じて居宅サービス計画の変更、指定居宅サービス事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行うものとする.

(3) 利用者の意思を踏まえて、要介護認定の更新申請等に必要な援助を行うものとする。

（居宅介護支援の提供方法）

第７条指定居宅支援の提供方法は次のとおりとする。
(1)　居宅サービス計画書の作成は、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。
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)　居宅サービス計画書の原案は利用者の課題分析を行い作成する。作成に当たり、複数の指定居宅サービス事業者等の紹介や、位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由を求めることが可能であることを説明する。
(5)　居宅サービス計画書の原案は、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、必要に応じて居宅サービス事業所の事務室等を用いる。また、当該利用等の同意を得た場合は、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。
(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) 居宅サービス計画書を変更した場合、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。
(10)　指定居宅サービス事業者等から利用者の服薬状況、口腔機能その他の利用者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の同意を得て主治の医師等に提供するものとする。
(11)　利用者が居宅サービスのうち医療系サービスの利用を希望している場合に、利用者の同意を得て主治の医師等の意見を求めた場合は、主治の医師等に対して居宅サービス計画を交付するものとする。
（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は、「指定居宅介護支援に要する費用の額の算定に関する基準（平成１２年２月１０日厚生省告示第２０号）に定める額とし事業所において法定代理受領サービスを提供する場合には、利用者の自己負担はないものとする。
(通常の事業の実施地域)
第9条　通常事業を実施する地域は次のとおりとする。
十日町市、小千谷市
(事故発生時の対応方法)
第10条　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。
(虐待の防止のための措置に関する事項)
第11条　事業者は、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) 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。
(2)　虐待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会を定期的に実施する。

(4)　前3号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。担当者（責任者）は事業所の管理者とする。

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

(感染症の予防及びまん延の防止)

第12条　事業者は、事業所において感染症が発生、まん延しないように、次の各号に定める措置を講じるものとする。

(1) 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回開催し、その結果を従業者に周知徹底を図る。

(2) 感染症の予防およびまん延防止のための指針を整備する。

(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会及び訓練を定期的に実施する。

(業務継続計画の策定)

第13条　事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する居宅支援野提供を継続的に実施するための計画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、その計画に従い必要な措置を講じるものとする。

(1)　職員に対し、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に実施する。

(2)　定期的に業務継続の見直しを行い、必要に応じて計画野変更を行う。

(苦情等への対応)

第14条　事業所は、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。別表１により苦情を受け付けるための窓口を設置し、その概要を利用者及び家族に文書により説明するものとする。

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するものとする。

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。

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15条　事業所は、介護支援専門員の質的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か月以内に実施

(2) 継続研修　　年2回以上実施

(秘密の保持)

第16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、事業所は、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　事業所は、サービス担当者会議等で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。

(暴力団等の排除)

第17条　事業所は、その運営について十日町市暴力団排除条例（平成24年十日町市条例第4号）第3条に規定する基本理念にのっとり、同条例第2条第1号に規定する暴力団又は同条例第2号に規定する暴力団員等による不当な行為を防止し、及びこれにより生じた不当な影響を排

除しなければならない。

（記録の整備）

第18条　事業者は、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揚げる記録を整備し、その完結の日から5年間保存しなければならない。

(1)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)居宅サービス計画書
(3)アセスメントの結果記録
(4)サービス担当者会議録等の記録
(5)モニタリングの結果記録
(6)利用者に関する市への通知に係る記録
(7)苦情の内容等に関する記録
(8)事故の状況及び事故に対する処置状況の記録
(9)その他指定居宅介護支援に関する諸記録

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（令和6年4月1日）

この規程は、令和6年4月1日から施行する。

別表１（第 14 条関係）

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設の名称	居宅介護支援事業所三好園しんざ
提供するサービスの種類	居宅介護支援事業

措　置　の　概　要
1　利用者からの相談又は苦情などに対応する常設の窓口（連絡先）及び担当者設置状況
苦情担当窓口を次のとおり設置する。 ①　窓口設置場所　　新潟県十日町市新座甲609番地2 特別養護老人ホーム三好園しんざ　1階事務室 電話番号：025-752-7670 ②　窓口開設時間　　8時30分から17時30分まで ③　対　応　者　　苦情受付担当者 ④　そ　の　他　　苦情受付担当者の休日及び17時30分以降についても、電話連絡網により対応する。
2　円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制及び手順
①　相談及び苦情の対応 相談又は苦情があった場合、原則として苦情受付担当者が対応する。 苦情受付担当者が対応できない場合、他の職員でも対応するが、その旨を直ちに管理者に報告する。 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の氏名、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（利用者が分かる場合）、具体的な苦情・相談の内容、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に対し、対応した職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。 ア　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。 イ　サービスを提供した者からの概況説明 ウ　問題点の整理、洗い出し及び今後の改善策についてのディスカッションを行う。 エ　文書により回答を作成し、管理者が利用者に対して事情説明を直接行った上で、文書を渡す。 オ　苦情処理の場合、その概要についてまとめた上で、利用者を担当する居宅介護支援事業者及び国民健康保険団体連合会に対して報告を行い、更なる改善点について助言を受ける。 カ　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
①　自ら提出した指定居宅介護支援又は自らが提供した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利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応しなければならない。 ②　自ら提出した指定居宅介護支援に関し、市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは照会に応じ、利用者からの苦情に関して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においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わな

ければならない。 ③　指定居宅サービス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わなければならない。 ④　利用者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、自ら提出した指定居宅介護支援に関して、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においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。
4　その他参考事項
サービスの提供にあたり、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の提供を心掛けるよう職員を指導する。 苦情まで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、事例検討会などでの検討材料とし、以後のサービス提供に資するよう工夫する。 また、利用者が気持ちよくサービスを利用できるよう、職員の心身の健康管理に充分配慮する。