

## 倉敷在宅総合ケアセンター 居宅介護支援事業所運営規程

### (事業の目的)

第1条 倉敷在宅総合ケアセンター居宅介護支援事業所は、介護保険法の理念に基づき利用者がその有する能力に応じ自立した日常生活を送れるよう、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 1項 利用者が要介護状態になった場合においても可能な限り居宅において、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配慮して行うものとする。

2項 利用者の心身の状況、その置かれている環境に応じて、利用者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を多様な事業者との連携により、総合的かつ効果的に提供するように配慮し努めるものとする。

3項 利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ち、利用者に提供されるサービスが特定の種類、特定の事業者に不当に偏することのないように公正、中立に行うものとする。

### (事業所の名称)

第3条 名称は、倉敷在宅総合ケアセンター居宅介護支援事業所(以下、事業所)とする。

### (事業所の設置)

第4条 事業所は、倉敷市老松町4丁目4番7号(倉敷在宅総合ケアセンター内)に事務所を設置する。

### (実施主体)

第5条 事業の実施主体は、社会医療法人 全仁会とする。

### (従業員の職種、員数及び職務内容)

第6条 1項 管理者 1名

事業所を代表し、業務の総括の任にあたる。

2項 介護支援専門員 12名以上

イ)第2条の運営方針に基づく業務にあたる。

ロ)利用者44名またはその端数を増すごとに1名を基準とする。

3項 事務職員 1名

- 4 項 職員の資質向上のために、採用時及び定期的研修を確保する。
- 5 項 職員が常に清潔保持、健康状態について必要な処置を行う。

(営業日及び営業時間)

- 第7条 1 項 この事業は、毎週月曜日から日曜日までとし、12月30日から1月3日までの年末年始を特別休暇とする。
- 2 項 営業時間は、午前8時30分から午後5時15分までとする。

(居宅介護支援の提供方法)

- 第8条 1 項 介護支援専門員は身分を証する書類を携行し、初回訪問時または利用者、もしくはその家族から求められた時は、これを掲示するものとする。
- 2 項 指定居宅介護支援の提供を求められた時には利用者の被保険者証により被保険者資格と要介護認定等の有無、認定区分と要介護認定等の有効期間を確かめる。
- 3 項 要介護認定等の申請が行われているか確認し、行われていない場合は、被保険者の意思も踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行う。
- 4 項 要介護認定等の更新の申請は、現在の要介護認定等の有効期限が満了する1ヶ月前には行われるよう必要な援助を行う。
- 5 項 要介護認定等を受けた者の居宅サービス計画の作成を利用者もしくはその家族の意思を尊重して医療保健サービス・福祉サービス等のサービス事業者と連携し、被保険者の了承を得て総合的、効果的に行い、サービスの提供の手続を行う。
- 6 項 事業所は、以下のいずれかに該当するような正当な理由がなく業務の提供を拒否してはならない。
- イ) 事業所の現員からは利用申込に応じきれない場合。
  - ロ) 利用申込者の居住地が事業所の通常の事業の実施地域外である場合。
  - ハ) 利用申込者が他の指定居宅介護支援事業者にも併せて指定居宅介護支援の依頼を行っていることが明らかな場合。
- ニ) 介護給付等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等の程度を増進させたと認められるとき。
- ホ) 偽りとその他不正の行為によって保険給付を受け、また受けようとしたとき。
- なお、以上のいずれかに該当する場合には、遅滞なく意見を付してその旨を倉敷市に通知する。

(居宅介護支援の内容)

## 第9条 1項 居宅サービス計画の作成

〈居宅サービスの担当配置〉

イ)介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成に関する業務を行う。

〈利用者等への情報提供〉

ロ)居宅サービス計画作成開始にあたっては、利用者及び家族に対し、当該地区における指定居宅サービス事業者等の名簿、サービス内容、利用料等の情報を提供し、利用者又はその家族がサービスの選択を可能とするように支援する。

〈利用者の実態把握〉

ハ)介護支援専門員は、居宅サービス計画作成にあつては、利用者の有している能力、提供を受けているサービス等、その置かれている環境等の評価を通じて利用者が現に抱える問題点を明らかにし、利用者が自立した日常生活を営むことができるよう支援するために、解決すべき課題を分析、把握する。

〈居宅サービス計画の原案作成〉

ニ)介護支援専門員は、利用者、家族の希望並びに利用者について把握した課題に基づき、当該地域における指定居宅サービス等が提供される体制を勘案して、提供されるサービスの目標、達成時期、サービスを提供する上での留意点を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成する。

〈担当者会議〉

ホ)介護支援専門員は、サービス担当者会議を開催し、当該居宅サービス計画の原案内容について、担当者から専門的な見地に基づき意見を求めるものとする。

〈利用者への同意〉

ヘ)介護支援専門員は、利用者又は、その家族等に対し、当該居宅サービス計画に位置付けたサービスの種類、内容、費用等について説明し、文書により利用者の同意を得る。

〈利用者の相談受付〉

ト)介護支援専門員は、事業所（倉敷在宅総合ケアセンター居宅介護支援事業所）の相談室及び利用者の居宅、その他必要と認められる場所において、利用者の相談を受付けるものとする。

## 2項 サービスの実施状況の継続的な把握、評価

介護支援専門員は、居宅サービス計画作成後においても、少なくとも月1回以上必要に応じて利用者宅を訪問し、併せてその家族、指定居宅サー

ビス事業者等との連絡を継続的に行うことにより、居宅サービス計画の実施状況の把握及び利用者の課題把握を行い、必要に応じて居宅サービス計画の変更、指定居宅介護サービス事業者との連絡調整、その他便宜の提供を行う。

### 3 項 介護保健施設の紹介等

- イ)介護支援専門員は、利用者がその居宅において日常生活を営むことが困難になったと認める場合又は、利用者が介護保健施設への入院又は入所を希望する場合には、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行う。
- ロ)介護支援専門員は、介護保険施設等から退院又は、退所しようとする要介護者等から依頼があった場合には、居宅における生活へ円滑に移行できるよう、予め居宅サービス計画の作成等の援助を行う。

(利用料、その他の費用の額)

- 第 10 条 1 項 事業所は、申請支援、居宅サービス計画作成費については、利用者その家族から一切の費用負担は行わない。
- 2 項 通常の実施地域以外から利用者の要請があった時は、指定居宅介護支援を行う場合に要した交通費については、実施地域を越えた時点から、利用者の同意を得て往復実走行距離で 1 kmあたり 15 円の支払いを利用者から受けることができる。

(通常の事業の計画)

第 11 条 通常の実施地域については、倉敷市、岡山市、総社市、早島町とする。

- 第 12 条 1 項 指定居宅介護支援事業所は、毎月市町村に対し、居宅サービス計画において位置付けられている指定居宅サービス等のうち法定代理受領サービスに関する情報を記載した文書を提出する。
- 2 項 指定居宅介護支援事業所は、居宅サービス計画に位置付けられている基準、該当居宅サービスに係る特例居宅介護サービス費又は、特例居宅支援サービス費の支給に係る事務に必要な情報を記載した文書を、市町村(当該事務を国民健康保険団体連合会に委託している場合にあっては、当該国民健康保険団体連合会)に対して提出しなければならない。

(利用者に対する居宅サービス計画等の書類の交付)

第 13 条 利用者が、他の居宅介護支援事業所の利用を希望する場合、その他、利用者からの申し出があった時には当該利用者に対し、直近の居宅サービス計画及びその実

施状況に関する書類を交付しなければならない。

(秘密保持)

- 第 14 条 1 項 事業所の介護支援専門員やその他の職員は、正当な理由なく、その業務上知り得た利用者及びその家族等の秘密を漏らしてはならない。また、そのために必要な措置を講ずる。
- 2 項 事業所の介護支援専門員やその他の職員であった者に、その業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を保持させるため、その事業所の介護支援専門員等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雇用契約の内容に含むものとする。

(虐待の防止のための措置に関する事項)

- 第 15 条 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の措置を講じるものとする。
- 1 項 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（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。
- 2 項 事業所における虐待の防止のための指針を整備する。
- 3 項 事業所において、従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的に（年 1 回以上）実施する。
- 4 項 前3項に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。
- 5 項 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の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。

(その他運営に関する重要事項)

- 第 16 条 1 項 事業所の会計は他の会計と区別し、毎年 4 月 1 日から翌年の 3 月 31 日の会計期間とする。
- 2 項 事業所の運営規程の概要、介護支援専門員、その他の職員の勤務体制、サービスの選択に必要な重要事項を見やすい場所に掲示する。
- 3 項 介護支援専門員は、利用者に対し、特定の在宅サービス事業者等によるサービス利用の強要又は、当該事業所からその対償として金品その他の財産上の利益を收受してはならない。
- 4 項 事業所には、設備、備品、職員、会計に関する諸記録の設備を行う。又、居宅サービス計画、サービス担当者会議の記録、その他の指定居宅介護支援の提供に関する記録を整備するとともにその完結の日から 5 ヶ年間保存する。

附則 この運営規程は平成 11 年 10 月 1 日より施行する。  
この運営規程は平成 12 年 8 月 1 日より施行する。  
この運営規程は平成 13 年 4 月 1 日より施行する。  
この運営規程は平成 18 年 4 月 1 日より施行する。  
この運営規程は平成 21 年 11 月 1 日より施行する。  
この運営規程は平成 22 年 12 月 1 日より施行する。  
この運営規程は平成 28 年 7 月 1 日より施行する。  
この運営規程は平成 29 年 2 月 1 日より施行する。  
この運営規程は平成 30 年 6 月 1 日より施行する。  
この運営規程は令和 2 年 4 月 1 日より施行する。  
この運営規程は令和 3 年 4 月 1 日より施行する。  
この運営規程は令和 6 年 4 月 1 日より施行する。

## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

|            |                       |
|------------|-----------------------|
| 事業所又は施設名   | 倉敷在宅総合ケアセンター居宅介護支援事業所 |
| 申請するサービス種類 | 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に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置                            |  |
| 常設窓口  | 倉敷市老松町4丁目4-7（倉敷在宅総合ケアセンター内1階）<br>倉敷在宅総合ケアセンター居宅介護支援事業所       |
| 対応日   | 月～日曜日（12月30日～1月3日を除く）  |
| 対応時間  | 8:30～17:15（12月30日～1月3日を除く）                                   |
| 電話  | 086-427-0110   |
| 担当者   | 岩佐 暁子（管理者）   |
| 2.円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順                                      |  |
| (1)苦情処理台帳に記載。   |  |
| (2)苦情についての事実確認を行う。  |  |
| (3)苦情処理方法を記載し、管理者決裁。  |  |
| (4)処遇処理について関係者との連携を行う。  |  |
| (5)苦情処理の改善について利用者に確認を行う。  |  |
| (6)苦情処理は1日以内に行われることを原則とする。                                      |  |
| (7)苦情処理についての成果等を台帳に記録し、完結後5年間保管する。                              |  |
| 3.苦情があったサービス事業者に対する対応方針等  |  |
| (1)サービス事業者に苦情報告と改善を促す。  |  |
| (2)サービス事業者の苦情についての改善が確認できない場合、利用者に説明し、場合によっては他のサービス事業者を選択してもらう。 |  |
| 4.その他参考事項   |  |
| 5.行政窓口  |  |
| ①倉敷市介護保険課   | 所在地 倉敷市西中新田640 倉敷市役所<br>電話番号 086-426-3343<br>対応時間 8:30～17:15 |

月～金曜日(祝日、年末年始を除く)

②岡山市介護保険課

所在地 岡山市北区鹿田町 1-1-1 岡山市役所

電話番号 086-803-1240

対応時間 8:30～17:15

月～金曜日(祝日、年末年始を除く)

③総社市長寿介護課

所在地 総社市中央 1-1-1 総社市役所

電話番号 0866-92-8369

対応時間 8:30～17:15

月～金曜日(祝日、年末年始を除く)

④早島町健康福祉課

所在地 都窪郡早島町大字前潟 360-1 早島町役場

電話番号 086-482-2483

対応時間 8:30～17:15

月～金曜日(祝日、年末年始を除く)

⑤岡山県国民健康保険

所在地 岡山市北区桑田町 17-5

団体連合会 電話番号 086-223-8811

対応時間 8:30～17:00

月～金曜日(祝日、年末年始を除く)

