

網走レインボーハイツ在宅介護支援センター運営規程

(事業の目的)

第1条 社会福祉法人 網走福祉協会が開設するレインボーハイツ指定居宅介護支援事業所（以下「事業所」という。）が行う指定居宅介護支援の事業（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、事業所の介護支援専門員が、要介護状態にある高齢者に対し、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 事業所の介護支援専門員は、要介護状態になった利用者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生活を営むことができるよう配慮し、利用者の心身の状況、そのおかれている環境等に応じ、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（以下「指定居宅サービス等」という。）が多様な事業者から総合的かつ効果的に提供されるよう支援を行う。

2 事業の実施に当たっては、関係市町村、指定居宅サービス事業者、他の指定居宅介護支援事業者及び介護保険施設等との綿密な連携を図るとともに、利用者の意志及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、利用者提供される指定居宅サービス等が特定の種類また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、公正中立な業務に努めるものとする。

(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 網走レインボーハイツ 在宅介護支援センター
- (2) 所在地 網走市南6条東6丁目8番地の3

(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（常勤 主任介護支援専門員 兼務可）

管理者は、事業所の従業者の管理、指定居宅要介護支援の利用者の申し込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行うとともに、従業者に事業所運営に必要な指揮命令を行う。

- (2) 主任介護支援専門員 1名以上（常勤 管理者 兼務可）

主任介護支援専門員は、介護支援専門員の業務について十分な知識・経験を持つ介護支援専門員で、ケアマネジメントを適正かつ円滑に提供するために必要な知識・技術を取得した者で、介護支援専門員を統括し、指定居宅介護支援の提供にあたる。

- (3) 介護支援専門員 2名以上

介護支援専門員は、介護サービス計画の作成及び指定居宅サービス事業者等との連絡調整など、介護支援サービスの提供及び市町村からの受託に基づく要介護認定調査業務に当たる。

- (4) 事務員 必要数

会計、庶務等の事務処理を行う。

(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 月曜から土曜まで
日曜、祝祭日、12月31日から1月3日まで休み
- (2) 営業時間 午前8時30分から午後5時30分まで
- (3) 電話等により24時間常時連絡が可能な体制とする。

(居宅介護支援の提供方法及び内容)

第6条 指定居宅介護支援の提供方法及び内容は、次のとおりとする。

- (1) 相談体制
事業所内に相談室を整備し、利用者からの相談に適切に対応する。
- (2) 課題分析票の種類
利用者に対する介護サービス計画原案作成のために使用する課題分析方式については「居宅サービス計画ガイドライン（全社協）方式」等とする。
- (3) 介護サービス計画の作成
居宅サービス計画の原案の内容を利用者又はその家族等に対して説明し、文書により利用者等の同意を得て、当該居宅サービス計画を利用者及び担当者に交付する。
- (4) サービス担当者会議
介護サービス計画原案に対し、専門的な見地から意見を求めるため、当該計画原案に位置付けた指定居宅サービス等の担当者を召集して行うサービス担当者会議を開催する。介護サービス計画の新規作成時のみならず、要介護更新認定、要介護状態区分の変更認定の場合にもサービス担当者会議を開催する。また、これらに該当する場合以外の居宅サービス計画の作成に当たっても、必要に応じサービス担当者会議の開催又は担当者への照会を行う。
- (5) 居宅訪問
居宅サービス計画作成に当たり、利用者のおかれている環境の評価や現に抱えている問題を把握するため、毎月1回以上居宅訪問による面接調査を行う。また、当該計画作成後においても、居宅サービス計画の実施状況等を把握し、サービスの計画の変更など、利用者等が求めるサービスが適切に提供されるよう居宅訪問等の方法による支援を行う。
- (6) モニタリングの実施
円滑なサービス提供の評価（モニタリング）を定期的の実施し、ケアプラン等に反映する。居宅サービス計画の実施状況の把握後、その結果については漏れなく記録するものとする。
- (7) その他、利用者の自立した日常生活の支援を効果的に行うために必要と認められるサービスの提供を行う。

(費用等)

第7条 次条の通常の事業の実施地域を越えて行う指定居宅介護支援に要した交通費は、1kmあたり40円を徴収する。

- 2 前項の費用の支払を受ける場合には、利用者またはその家族に対して事前の文書で説明した上で、支払に同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けることとする。

(通常の事業の実施地域)

第8条 通常の事業の実施地域は、網走市の区域とする。

(虐待の防止のための措置に関する事項)

第9条 事業所は、利用者の人権の擁護・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介護老人福祉施設介護従業者に対する研修の実施

(2) 利用者及びその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 事業所は、サービス提供中に、当該従業者または養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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。

(その他運営についての留意事項)

第10条 居宅介護支援事業所は、介護支援専門員の資質向上を図るための研修の機会を設けるものとし、また、業務体制を整備する。

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また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る旨を、従業者との雇用契約の内容とする。

4 事業所は、居宅介護支援事業者等に対して利用者に関する情報を提供する場合には、あらかじめ文書による利用者の同意を得ておかなければならない。

5 苦情処理について

事業所は、その提供した居宅介護支援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、苦情を受け付けるための窓口を設置する。

事業所は、利用者からの苦情に関して監督官庁が行う調査に協力するとともに、監督官庁から指導・助言を受けた場合には、当該指導または助言に従って必要な改善を行う。

6 事業所は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供により重大な事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族・契約者、保険者、関係機関等に連絡するとともに、必要な措置を講じる。

事業所は、事故の状況及び事故に際して採った措置について記録するものとする。

事業所は、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ものとする。

7 この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項は、社会福祉法人 網走福祉協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。

附 則

この規程は、平成12年4月1日から施行する。

この規程は、平成13年10月22日に改正し、平成13年11月1日から施行する。

この規程は、平成 15 年 2 月 20 日に改正し、平成 15 年 2 月 21 日から施行する。

この規程は、平成 16 年 3 月 23 日に改正し、平成 16 年 4 月 1 日から施行する。

この規程は、平成 17 年 3 月 20 日に改正し、平成 17 年 4 月 1 日から施行する。

この規程は、平成 18 年 3 月 28 日に改正し、平成 18 年 4 月 1 日から施行する。

この規程は、平成 19 年 2 月 26 日に改正し、平成 19 年 4 月 1 日から施行する。

この規程は、平成 19 年 3 月 24 日に改正し、平成 19 年 4 月 1 日から施行する。

この規程は、平成 27 年 8 月 11 日に改正し、平成 27 年 9 月 1 日から施行する。

この規程は、令和 2 年 6 月 1 日に改正し、令和 2 年 6 月 1 日から施行する。

この規程は、令和 6 年 4 月 1 日に改正し、令和 6 年 4 月 1 日から施行する。

利用者からの苦情に関する対応の概要

事業所	網走レインボーハイツ在宅介護支援センター
種 類	居宅介護支援
対 応 の 概 要	
1. 苦情のとらえ方 苦情とは、一般的に不平不満、文句といった認識がなされているが、利用者のニーズの一部ととらえることが必要である。苦情に対する措置ということだけでなく、その人にとって何が必要か、何が足りなかったのかを客観的に見つめることによって苦情はニーズになる。 2. 利用者からの相談または苦情等に関する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置 苦情に対する常設の窓口として、苦情処理責任者及び担当者をおいている。担当者が、不在の場合は従業員全員が対応できるようにするとともに、担当者に対応の状況を逐次引き継いでいる。 《相談、苦情に対する窓口》 責任者 施設長 竹田 只史 TEL 0152-48-2271 (FAX 48-2755) 担当者 管理者 佐川 真章 TEL 0152-67-7775 (FAX 67-5065) 3. 円滑かつ迅速に対応する処理体制・手順 ①苦情があった場合は、相手の言い分、内容を言葉や会話そのままを客観的にかつ適切に記録する。 ②その場で解決できる苦情については、担当者が対応内容を記録し、責任者に報告する。 ③相手の苦情やニーズの内容が不確定な場合は、直ちに管理者あるいは担当者が訪問し、苦情内容を把握する。必要に応じ、網走市介護福祉課等に連絡する。 ④サービス提供責任者や関係者との確認や協議が必要な場合は、直ちに管理者を含めた担当者会議等を開き対応策を協議する。苦情の担当者は、客観的判断を担保できる者を選任する。 ⑤対応策が決定したら、直ちに訪問して、謝罪や今後の対応策について理解と納得を得る。 ⑥網走市介護福祉課等の関係機関に報告する。 ⑦記録を台帳に保管し、再発防止に役立てる。 4. 苦情対応に関する記録 苦情対応記録簿を作成し、関係者に回覧する。 5. その他参考事項 普段から苦情が出ないような相談業務を心がけている。 ①朝夕の打合せ、ミーティングによる報告、連絡、相談とケース検討、情報の共有化に努めている。 ②説明、接遇、介護等に関する職員間のチェック機能を活用する。	