

居宅介護支援事業所 生協宇摩診療所 運営規程

(事業の目的)

第1条 愛媛医療生活協同組合が開設する生協宇摩診療所（以下「事業所」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、介護支援専門員その他の従業者（以下「介護支援専門員等」という。）が、要介護状態又は要支援状態にある高齢者に対し、適切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

- 1 介護支援専門員は、要介護者等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を営むことができるために、利用者等の心身の特性や社会環境・経済状況等を踏まえて、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居宅サービス計画を作成する。
- 2 介護支援専門員は、当該計画に基づく指定居宅サービス等の提供が確保され適切な介護支援となるよう、指定居宅サービス事業者等との連絡調整その他の便宜を継続的にかつ懇切丁寧に行う。
- 3 事業の実施に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って公平中立に行うとともに、関係市町村、居宅介護支援事業者その他地域の保健・医療・福祉サービス提供主体との綿密な連携を図るものとする。

(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 生協宇摩診療所
- 2 所在地 愛媛県四国中央市寒川町 2912 番 1

(職員の職種、員数、及び職務内容)

第4条 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 主任介護支援専門員 1 名
管理者は、従業者の管理及び居宅介護支援の利用の申込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他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ものとする。
- 2 介護支援専門員 介護支援専門員 2 名 （うち管理者含む）
- 3 業務の状況に応じて、職員数は増員する。

(営業日及び営業時間)

第5条 営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

- 1 営業日 月曜日から土曜日までとする。但し、国民の祝日、8月15日、12月30日から1月3日までを除く。土曜日の営業は毎週ではなく休業日がある。
- 2 営業時間 午前9時から午後5時までとする。但し、土曜日は13時まで。

(指定居宅介護支援の提供方法及び内容)

第6条

- 1 居宅介護支援の提供の内容と方法は次のとおりとする。
 - 一 当該地域における指定居宅サービス等に関するサービス情報の提供
 - 二 要介護認定の申請等にかかわる援助
 - 三 サービス利用の援助
 - 四 訪問調査。
 - 五 居宅サービス計画の作成とサービス担当者会議の開催。
 - 六 居宅サービス計画の実施状況の把握と利用者等の状況の把握。
 - 七 主治医の指示・意見などに応じてかつ計画的な居宅サービス計画の変更。
 - 八 介護保険施設等からの退院・退所時の居宅サービス計画作成などの援助。

- 九 利用者の日常生活全般を支援するために介護保険外のサービス利用の検討。
- 十 自ら提供する指定居宅介護支援の質の評価とその改善。
- 十一 指定居宅サービス等に対する苦情への迅速かつ適切な対応。
- 十二 市町村、居宅介護支援事業者その他地域の保健・医療・福祉サービスの提供主体との綿密な連携。
- 一三 ケアマネジメントの公正中立性の確保を図る観点から、前 6 月間に当該事業所において作成された居宅サービス計画の総数のうち訪問介護、通所介護及び地域密着型通所介護、福祉用具貸与がそれぞれ位置づけられた居宅サービス計画の数が占める割合、それぞれの各サービスごとの同一事業者の占める割合（上位 3 位まで）等につき、利用者又はその家族に対し文書の交付に加え口頭で説明を行うとともに、理解したことに対する署名を頂く。
 - ① 前期（3 月 1 日から 8 月 1 日）
 - ② 後期（9 月 1 日から 2 月末日）
- 一四 事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため、従業者に対する研修の実施、利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備、その他虐待防止のために必要な措置を講じる。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。
- 一五 職場におけるハラスメントの内容及び職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し、適切に対応するために必要な体制の整備を行う。
- 2 利用者の相談を受ける場所
事業所内及び利用者宅その他必要かつ適切と認められる場所において行うものとする。
- 3 使用する課題分析票の種類
利用者の状況を勘案し、書式化されたアセスメント方式（居宅サービス計画ガイドライン）を使用する。
- 4 サービス担当者会議の開催場所
利用者宅、事業所内その他必要かつ適切と認められる場所において開催する。
- 5 介護支援専門員の居宅訪問頻度
月 1 回を目安とし、必要に応じて訪問するものとする。

（利用料等）

- 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、利用者からの利用料の支払は受けないものとする。

（通常の事業の実施地域）

- 第 8 条 通常の事業の実施地域は、四国中央市（金砂・富郷含む）の区域とする。

（その他運営に関する重要事項）

第 9 条

- 1 介護支援専門員等の質的向上を図るため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。
 - 一 採用時研修 採用後 3 か月以内
 - 二 法定研修の継続研修 年 1 回
 - 三 介護支援専門員に対し、計画的に研修を実施
- 2 「介護支援専門員等」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 「事業所」は、「介護支援専門員等」であつた者に、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ため、従事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、従事者との雇用契約の内容とする。
- 4 サービス担当者会議等における個人情報の公開については利用者及びその家族の同意を得る。
- 5 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、市町村・主治医などへの連絡及び必要な措置を講じる。
- 6 この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項は愛媛医療生活協同組合が定めるものとする。

附 則 この規程は、平成 12 年 12 月 1 日から施行する。
平成 14 年 3 月 1 日から改定施行する。
平成 15 年 4 月 1 日から改定施行する。
平成 19 年 1 月 1 日から改定施行する。
平成 22 年 12 月 1 日から施行する。
平成 27 年 4 月 1 日から改定施行する。
平成 30 年 3 月 1 日から改定施行する。
令和 3 年 4 月 1 日から改定施行する。
令和 7 年 4 月 1 日から改定施行する。

利用者からの苦情を処理するために講ずる処置の概要

事業所又は施設名	居宅介護支援事業所 生協宇摩診療所
申請するサービス種類	指定居宅介護支援事業

- 1 利用者からの相談又は苦情等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を、以下のように設けている。また、担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに、管理者に必ず報告を行う。
 - ・さまざまな意見・苦情を事業運営に反映させていくために虹の箱（投書箱）が法人事業所に設置され、非常勤の方が管理をし、定期的な会議の中で投書されたさまざまな声について検討がされている。
 - ・「事業所」 (電話＝0896-22-3422) 担当（管理者）
 - ・生協宇摩診療所 (電話＝0896-25-0114) 担当（事務長）
 - ・愛媛医療生活協同組合本部 (電話＝089-990-8820) 担当（本部職員）
 - ・虹の箱（投書箱） (電話＝0896-25-0114) 担当（事業所利用委員会）
- 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順
 - ・苦情処理の責任者は、事業所の管理者とする。
 - ・下記の場合などの場合には、管理者は迅速に相手方に連絡をとり、面談等により詳しい事情を聞くとともに、関係者等からも状況を聴取するなど問題の把握に努める。
 - ・問題解決報告書等によって、関係会議等に速やかに報告するとともに、問題の解決に向けて検討を行う。
 - 利用者等からの苦情があった場合
 - サービス事業者から苦情があった場合
 - 市町村からの指導又は助言等があった場合
 - ・検討の結果を受け、謝罪に行く等の具体的な対応を遅くとも3日以内に行う。
 - ・対応結果について報告書によって関係会議に報告を行い、報告書は保管し再発防止に役立てていく。
 - ・虹の箱に投書があった場合には、事業所の管理者は問題の把握および改善策を迅速に講じる。結果について院所利用委員会及び投書者に報告を行う。
- 3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等
 - ・管理者は、訪問等によって問題を把握するとともに、謝罪に行く等の具体的な対応を直ちに行う。サービス事業者・利用者・市町村その他関係者との調整を図りながら、問題の解決に当たる。
 - ・対応結果については、苦情があったサービス事業者へ文書で返答を行う。
- 4 その他参考事項
 - 日常的に「声」で動く職員の育成に心がけていく。
 - 他事業所との交流や研修の実施。

関係市町村並びに他の保健医療、福祉サービスの提供主体との連携の内容

1 関係市町村との連携の内容

① サービス提供前の受給資格の確認等

- ・ 要介護認定等の申請が既に行われているか否か、要介護認定等の有効期間の満了日など受給資格の確認を市町村に問い合わせし、利用者の意思を踏まえて、必要な協力・援助を速やかに行う。
- ・ 被保険者証に記載のある認定審査会意見や指定に係る居宅サービスの種類について、利用者に説明を行い理解を得る。

② 居宅サービス計画の作成等

- ・ 当該地域における指定居宅サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料等の情報を月に一度、市町村と交換し、適正に利用者などに提供する。

③ 利用者に関する通知

- ・ 利用者が以下のいずれかに該当する場合は、遅延なく、意見を付してその旨を市町村に通知する。
正当な理由なく居宅介護サービスの利用に関する指示に従わない等のために、
要介護状態等の程度を増進させたと認められる場合
偽りその他不正の行為によって保険給付の支給を受けている場合、又は受けようとしたとき。

④ 事故発生時の対応など

- ・ 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。賠償すべき事故などの場合には市町村などから指導を受ける。

2 他の保健医療・福祉サービス提供主体との連携の内容

① サービス提供困難時の対応

- ・ 当該事業所の通常の事業の実施地域等を勘案し、利用者に対して適切な居宅サービスを提供することが困難である場合には、当該事業所と相談をし、他の事業者の紹介その他の必要な措置を行う。

② 指定居宅サービス事業者との連携

- ・ サービス担当国会議を居宅サービス計画の作成時や実施状況の把握のために随時開催する。その他、計画の変更が必要な時などに開催し、連携をすすめる。
- ・ 月に一度サービス事業者への訪問等によって、利用者の声などを届け、サービス事業者からの意見等を把握する。

③ 介護保険施設との連携

- ・ 介護保険施設等への入院・退院又は入所・退所にあたって、介護保険施設等との情報交換を綿密に行うとともに、要介護者等からの依頼に基づいて必要な便宜及び居宅サービス計画の作成等の援助を行う。
- ・ 利用者が医療サービスを希望している場合には、主治医と連携をとり医師の意見・指示に基づいて対応をする。

④ 事故発生時の対応

- ・ 当事業所のサービス提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、賠償すべき事故については損害賠償を行います。

⑤ 緊急時等における対応方法

- ・ サービス提供中に利用者の容態に変化があった場合は、速やかに主治医、救急隊等へ連絡、連携を図るなどサービス事業者とともに必要な措置を講じます。

⑥ ハラスメント対策の強化

- ・ 職場において行われる性的な言動また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ます。また、カスタマーハラスメント（利用者その家族等からの著しい迷惑行為）の防止に取り組みます。ハラスメントがなされた場合、当該従業員ないし本事業所が利用者へサービス提供することができなくなり、契約解除を行う場合があります。

3 その他参考事項

利用者及びその家族、福祉施設、医療機関、社会福祉協議会、民生委員、指定居宅支援事業者、ボランティアグループなどと連絡を継続的に行い、緊密な連携をすすめる。