

ケアプランセンターでのひらいっぱい

運営規定

オオヤマホールディング株式会社

ケアプランセンターでのひらいっぱい

## 居宅介護支援事業運営規程

(事業の目的)

第1条 オオヤマホールディング株式会社が設置経営するケアプランセンターてのひらいっぱい(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)は、要介護者等の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、本人や家族の意向等を基に、居宅サービス又は施設サービスが適切に利用できるよう、サービスの種類、内容等の計画を作成するとともに、適切なサービスの提供が確保されるよう指定居宅サービス事業者、介護保険施設等との連絡調整その他の便宜の提供を行うことを目的とする。

(運営方針)

第2条 事業所は、利用者が要介護状態等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。

2. 利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、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配慮して行う。
3. 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、利用者に提供される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することのないよう、公正中立に行う。
4. 事業の運営に当たっては、市担当者、地域包括支援センター、他の居宅介護支援業者、介護保険施設等との連携に努める。
5. 上記の他「[滋賀県介護保険法に基づく指定居宅介護支援の事業の従事者および運営に関する基準等を定める条例](#)」を遵守する。

(事業所の名称等)

第3条 名称及び所在地は次のとおりとする。

- (1) 名称 ケアプランセンターてのひらいっぱい
- (2) 所在地 滋賀県高島市安曇川町西万木 213 番地

(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

(管理者の職務)

管理者は、介護支援専門員、その他の従業者の管理、本事業の利用の申し込みに係る調整、業務の実施状況の把握、その他の管理を行うとともに、従業者にこの規定を遵守させるために必要な指揮命令を行う。

- (2) 介護支援専門員 1 名以上：(常勤 1 人)

(介護支援専門員の職務)

介護支援専門員は、要介護者等からの相談に応じ、及び要介護者等がその心身の状況や置かれている環境等に応じて、居宅サービス又は施設サービスを適切に利用できるよう、サービスの種類、内容等の計画を作成するとともに、サービスの提供が確保されるよう指定居宅サービス事業者、介護保険施設等との連絡調整等を行う。

(3) その他補助職員：利用者の状況に応じて配置する。

(補助職員の業務) 管理者及び介護支援専門員の業務を補助する。

(営業日及び営業時間)

第5条 営業日及び営業時間は、就業規則に準じて定めるものとする。

(1) 営業日は、原則年中無休とする。

(ただし、12月30日から1月3日、5月3日から5月4日、8月14日から16日を除く。)

(2) 営業時間は、午前は7時50分から午後5時00分までとする。

(3) 上記の営業日、営業時間のほか、電話等により常時連絡が可能な体制とする

(居宅介護支援事業の提供方法及び内容)

第6条 事業の提供方法及び内容は次のとおりとする。

(1) 利用者の相談を受ける場所：本所の相談室

(2) 使用する課題分析表の種類：居宅サービス計画ガイドライン方式

(3) サービス担当者会議の開催場所：本所の相談室

(4) 介護支援専門員は、居宅サービス計画の実施状況の把握及び解決すべき課題の把握に当たっては、特段の事情の無い限り、次に定めるところにより行わなければならないこととする。

① 少なくとも一月に一回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接すること。

② 少なくとも一月に一回、実施状況の把握の結果を記録すること。

(5) 介護支援専門員は、利用者が要介護更新認定、要介護状態区分の変更の認定等を受けた場合においては、サービス担当者会議の開催、担当者に対する照会等により、居宅サービス計画の変更の必要性について、担当者から、専門的な見地からの意見を求める者とする。

(利用料等)

第7条 事業を提供した場合の利用料の額は、介護報酬の告示上の額によるものとし、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、利用者負担はない。

2. 通常の事業の実施地域以外の地域への居宅を訪問する場合には、それに要する交通費の実費を徴収する。なお、自動車を使用した場合、次の額を徴収する。

(1) 通常の事業の実施地域を超える地点から片道10km以上20km未満 500円

(5km増す毎に 500円加算)

タクシーを利用した場合は実費負担

3. 前項に規程する費用の額に係るサービスの提供に当たっては、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、当該サービス内容及び費用について説明を行い、利用者の同意を得なければならない。

(通常の事業の実施地域)

第8条 通常の事業の実施地域は、安曇川町全域とする。

(非常災害対策)

第9条 事業所は、非常災害に備えて消防計画、風水害、地震等に対処するための計画を作成し、防火管理者または火気・消防等についての責任者を定め、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行うこととする。

- 2 事業所は、非常災害の発生の際にその事業が継続できるよう、他の社会福祉施設、介護サービス事業所等との連携および協力を行う体制を構築するよう努めるものとする。

(人権擁護のための措置に関する事項)

第10条 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、従業員に対し、研修の機会を確保するものとする。

(苦情処理)

第11条 管理者は、施設の利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するため、相談窓口を設置し、苦情の内容を配慮して必要な処置を行うものとする。

(虐待防止のための措置に関する事項)

第12条 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について、介護支援専門員に周知徹底を図る。

- (2) 虐待の防止のための指針を整備する。
- (3) 介護支援専門員に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施する。
- (4) 虐待の防止のための研修を定期的実施する為の担当者を置く。

(身体拘束等の適正化の推進)

第13条 事業所は、利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束を行ってはならない。緊急やむを得ない場合には、その態様及び時間、利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録し保管する。

(その他運営に関する重要事項)

第14条 本事業の社会的使命を充分認識し、職員の質的向上を図るため、研修等の機会を設けるとともに業務体制を整備する。

2. 職員は業務上知り得た秘密を保持する。
3. この規定に定める事項の他、運営に関する重要事項はオオヤマホールディング株式会社が別に定める。

(付則)

この規定は令和3年9月1日から施行する。

この規定は一部改定に伴い令和6年4月1日から施行する。

(参考様式6)

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要（指定居宅介護支援事業用）

事業所又は施設名	あずみの郷居宅介護支援事業所
申請するサービス種類	指定居宅介護支援事業

### 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として、相談担当者（管理者）をおいている。また、担当者（管理者）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、担当者（管理者）が責任をもって対応する。

（担当者） 前田 三雄

（連絡先） TEL 0740-32-8391

FAX 0740-32-8393

#### 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・苦情があった場合には、ただちに相談担当者（管理者）が相手方に連絡を取り、直接訪問するなどして詳しい事情を聞くとともに、当該担当者からも事情を確認する。
- ・相談担当者（管理者）が必要があると判断した場合には、事業所内で検討会議を行う。
- ・検討の結果に基づき、必ず翌日までには対応を行う。
- ・記録を台帳に保管し、再発防止に役立てる。
- ・苦情の内容によっては、行政窓口を紹介する。

#### 3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等（居宅介護支援事業者の場合記入）

- ・当該サービス事業者の管理者あて苦情内容を速やかに伝達するとともに、その対応を共同で行う。

なお、サービス担当者会議でも、その内容を報告し、必要に応じて対応方針を決定する。

- ・度重なる苦情が相次ぐサービス事業者については、今後紹介を行わないとともに、行政窓口連絡する。

#### 4 その他参考事項