

蘇望苑居宅介護支援事業所 運営規程

（事業の目的）

第1条 社会福祉法人蘇清会が開設する蘇望苑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、要介護者等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に配慮して行う。

2 事業の実施に当たっては、虐待防止及び身体拘束廃止に努め、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。

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、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ことのないよう公正中立に行う。

4 事業の実施に当たっては、関係区市町村、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。

施設は、虐待の発生またはその再発を防止するため、次の各号に挙げる措置を講じるものとする。

（1）施設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。）

を定期的で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こと。

（2）施設における虐待の防止のための指針を整備すること。

（3）施設において、従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的に（年2回以上）実施すること。

（4）前3号に掲げる措置を適正に実施するための担当者を置くこと。

（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 蘇望苑居宅介護支援事業所

② 所在地 熊本県上益城郡山都町滝上223番地の1

（職員の職種、員数及び職務の内容）

第4条 事業所に勤務する職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。

① 管理者 1名（介護支援専門員と兼務）

管理者は、事業所の従業者の管理及び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。

(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 月曜日から金曜日までとする。ただし、夏季休暇8月14日・15日、及び年末年始12月30日から1月3日までを除く。
- ② 営業時間 午前8時30分から午後5時30分までとする。

(居宅介護支援の提供方法、内容及び利用料等)

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し、指定居宅介護支援を提供した場合の利用料の額は、介護報酬の告示上の額とする。

- ① 利用者の相談を受ける場所 第3条に規定する事業所内
- ② 使用する課題分析票の種類 居宅サービス計画ガイドライン
- ③ サービス担当者会議の開催場所 第3条に規定する事業所内
- ④ 介護支援専門員の居宅訪問頻度 最低月1回
- ⑤ モニタリングの結果記録 1ヶ月に1回

(通常の事業の実施地域)

第7条 通常の事業の実施地域は、山都町、五ヶ瀬町とする。

(事故発生時の対応)

第8条 介護支援専門員等は、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区市町村、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、管理者に報告しなければならない。

(秘密の保持)

第9条 事業者は、業務上知り得た契約者、利用者並びにその家族に関する個人情報並びに秘密事項については、利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合等正当な理由がある場合、正当な権限を有する官憲の命令による場合並びに別に定める文書（情報提供同意書）により同意がある場合に限り第三者に開示するものとし、それ以外の場合は、契約中及び契約終了後においても第三者に対して秘匿するものとする。

2 職員は業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持しなければならない。また、職員でなくなった後においてもこれらの秘密を保持するものとする。

(その他運営についての留意事項)

第10条 事業所は、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。

- ① 採用時研修 採用後6ヶ月以内
- ② 継続研修 年2回

2 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は社会福祉法人蘇清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 24 年 4 月 1 日から改正施行する。（第 4 条 一部改正）

この規程は、令和 5 年 7 月 1 日から改正施行する。

この規程は、令和 6 年 4 月 1 日から改正施行する。

苦情処理のために講ずる措置

事業所又は施設名	蘇望苑居宅介護支援事業所
申請するサービスの種類	居宅介護支援事業

- 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
常設窓口 熊本県上益城郡山都町滝上 2 2 3 - 1
蘇望苑居宅介護支援事業所
電 話 0 9 6 7 - (8 3) - 0 8 7 0
担 当 者 佐伯 伸子（管理者兼介護支援専門員）
- 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・相談窓口の担当者が、利用者及び家族からの苦情・相談を受け、事実確認を行いその内容を記載したうえで管理者に報告する。
 - ②窓口担当者で解決が困難な場合は、管理者及び苦情・相談の対象となっている関係者と連携の上、協議解決を図る。また、「第三者委員」への報告の要否を確認し、必要な対応を行う。
 - ③②での解決が困難な場合は、当該苦情を国保連合会に申し立てる旨を伝え、本人が国保連合会に対し苦情申し立てを希望する場合は、それに協力する。
 - ④①から③の処理内容を記録し、再発防止策を作成するとともに利用者に対して再発防止策を提示する。また、苦情処理についての経過・成果・結果等を台帳に記録する。
- 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等
 - ①当該サービス事業者の管理者宛に苦情内容を速やかに報告し、対応を共同して行う。なお、サービス担当者会議においてもその内容を報告し、必要に応じて対応方針を決定する。
 - ②当該サービス事業者の苦情に対する改善がなされない場合は、他のサービス事業者の紹介等を行う。
- ケアプランに対する苦情への対応等
 - ①苦情内容がケアプランの変更で改善される場合は、利用者又は家族の同意の下に変更ケアプランを作成し、関係機関への連絡等必要な措置を講ずる。
 - ②苦情内容が利用者又はその家族と介護支援専門員との人間関係に起因し、改善が見込めない場合は、他の居宅介護支援事業所を選択してもらい関係機関への連絡等必要な措置を講ずる。