

(事業の目的)

第1条 社会福祉法人広尾町社会福祉協議会が開設するケアプランセンターひろお（以下「事業所」という。）が行う居宅支援の事業（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、介護支援専門員研修修了者（以下「介護支援専門員」という）により要介護認定者に対し、適正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 事業所の介護支援専門員は、要介護状態等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、利用者の心身の特性を踏まえて、利用者の選択に基づき、多様な資源から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。）が総合的かつ効果的に提供されるよう支援を行うものとする。
2. 事業の実施にあたっては、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等の地域の保健、医療、福祉サービス機関との綿密な連携を図るとともに、利用者に提供される指定居宅サービス等が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、公正中立な業務に努めるものとする。
 3. 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じる。
 4. 事業所は、指定居宅介護支援を提供するにあたっては、介護保険法第118条の2第1項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努める。

(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 ケアプランセンターひろお
- (2) 所在地 広尾郡広尾町公園通南4丁目1番地（広尾町デイサービスセンター内）

(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、及び職務内容は次の通りとする。

- (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、指定居宅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) 介護支援専門員 6名（常勤職員6名うち1名管理者と兼務）
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。
- (3) 苦情処理担当者 1名
事業所内に常設の窓口として、利用者からの相談又は苦情等に対応するため、苦情処理担当者を配置する。苦情処理担当者は相談又は苦情等に迅速かつ適切に対応し、その処理に努める。
- (4) 事 務 職 員 1名
必要な事務を行う。

(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 月曜日から金曜日までとする。ただし、12月29日から1月3日、及び祝祭日を除く。
- (2) 営業時間 午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、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 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「全国社会福祉協議会方式及びMDS-HC方式」等とする。
- (3) 居宅サービス計画原案の作成
利用者及びその家族の希望並びに利用者について把握された解決すべき課題に基づき、提供されるサービスの目標及びその達成時期、サービスを利用する上での留意点等を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成する。
又、居宅サービス計画の作成にあたって、利用者から介護支援専門員に対して複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めるとか、位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由の説明を求めるとかが可能であること、作成した居宅サービス計画の総数のうち、訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護（以下、この号において「訪問介護等」という。）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並びに事業所において作成された居宅サービス計画に位置付けられた訪問介護等ごとの回数のうち、同一の指定居宅サービス事業者又は指定地域密着型サービス事業者によって提供されたものの占める割合等につき、文書の交付及び口頭により説明し、文書に利用者の署名（記名押印）を受けるとする。
- (4) サービス担当者会議
居宅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招集して行うサービス担当者会議を事業者内会議室において開催する。
- (5) 居宅サービス計画の確定
介護支援専門員は、居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス等について、保険給付の対象となるか否かを区分したうえで、その種類、内容、利用料等について、利用者又はその家族に対して説明し、文書により利用者の同意を得るとする。
- (6) 居宅介護支援事業所とサービス事業者の連携
介護支援専門員は、居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業者等に対して、個別サービス計画の提出を求めるとする。
- (7) サービス実施状況の継続的な把握及び評価
居宅サービス計画の作成後においても、利用者及びその家族、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や利用者についての解決すべき課題についての把握を行い、必要に応じて居宅サービス計画の変更、指定居宅サービス事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行うものとする。

(8) 地域ケア会議における関係者間の情報共有

地域ケア会議において、個別のケアマネジメント事例の提供の求めがあった場合には、これに協力するよう努めることとする。

(9) 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。

(通常の事業の実施地域)

第7条 通常の事業の実施地域は、広尾町の区域とする。

(居宅介護支援の利用料等及び支払いの方法)

第8条 居宅介護支援を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該居宅介護支援が法定代理受領サービスである時は無料とする。

2. 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、その実費を徴収する。尚、自動車を使用した場合の交通費は次の額を徴収する。

(1) 通常の事業の実施地域を越えた地点から片道10km未満 100円

(2) 通常の事業の実施地域を越えた地点から片道10km以上 300円

3. 前項の交通費の支払いを受けるに当たっては、あらかじめ利用者又はその家族に対してその金額等に関して説明を行い、文書にて同意を得るものとする。

(事故発生時の対応)

第9条 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わなければならない。ただし、利用者又は家族に重大な過失がある場合には賠償額を減ずるものとする。

(苦情処理)

第10条 事業所は、提供した居宅介護支援に対する利用者からの苦情に迅速且つ適切に対応する為、苦情処理担当者及び第三者委員を設置し解決に努めるものとする。又事業所以外の相談窓口についても情報を提示しなければならない。

2. 苦情処理について、この規程によるものの他、広尾町社会福祉協議会苦情処理規程を準用する。

(個人情報保護)

第11条 事業所は、利用者又は家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとする。

2. 事業者が得た利用者又は家族の個人情報については、事業所での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については利用者又は家族の同意を、あらかじめ書面により得るものとする。

(虐待防止に関する事項)

第12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、次の措置を講ずるものとする。

(1) 虐待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、従業者に周知徹底を図る

(2) 虐待防止のための指針の整備

(3) 虐待を防止するための定期的な研修の実施

(4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置

2. 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。

(業務継続計画の策定等)

第13条 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定居宅介護支援の提供を継続的に実施するため非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画(以下「業務継続計画」という。)を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。

2. 事業所は従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施するものとする。
3. 事業所は定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとする。

(衛生管理等)

第14条 事業所は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

- (1) 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会を概ね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、介護支援専門員に周知徹底を図る。
- (2) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備する。
- (3) 事業所において、介護支援専門員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施する。

(その他運営についての留意事項)

第15条 居宅介護支援事業者は、介護支援専門員の資質の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又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べき旨を、従業者との雇用契約の内容とする。
4. 事業所は、適切な指定居宅介護支援の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又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従業者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るものとする。
5. 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17年	4月	1日から施行する
この規程は、平成18年	4月	1日から施行する
この規程は、平成19年	4月	1日から施行する
この規程は、平成20年	3月	1日から施行する
この規程は、平成21年	4月	1日から施行する
この規程は、平成21年10月		1日から施行する
この規程は、平成23年	4月	1日から施行する
この規程は、平成24年	4月	1日から施行する
この規程は、平成28年	4月	1日から施行する
この規程は、平成29年	4月	1日から施行する

この規程は、平成30年 4月 1日から施行する
この規程は、令和 2年 4月 1日から施行する
この規程は、令和 3年 4月 1日から施行する
この規程は、令和 4年 4月 1日から施行する
この規程は、令和 4年 5月 1日から施行する

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	ケアプランセンターひろお
申請するサービス種類	居宅介護支援

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、相談担当者を置いている。また、担当者が不在の時は基本的な事項については、従業員全員が対応できる様にするともに、相談担当者に対応の状況を逐次引き継いでいる。

苦情等の対応窓口

（電話番号）01558-2-4110 （FAX）01558-2-4258

（相談担当者） 櫻井 宏 明

2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・苦情があった場合は、ただちに介護支援専門員が相手方に連絡をとり、直接訪問するなどして詳しい事情を聞くとともに、居宅サービス事業者関係者からも事情を確認する。
- ・介護支援専門員が必要であると判断した場合は、居宅サービス事業者関係者、管理者まで含めたケース検討会議を行い、対応を協議する。
- ・検討後、翌日までには具体的な対応を行う（利用者への謝罪など）
- ・記録を台帳に保管し、再発防止に役立てる。

3. 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

- ・居宅サービス事業者に苦情報告と改善について書面と口答により指示を行う。
- ・居宅サービス事業者へのサービス内容改善要請に対して協力が得られない場合は利用者へ説明を行い、事業者の変更、サービス変更等の対応を行う。又、その事業者については、国民健康保健団体連合会へ文書により苦情の申し立てを行う。
- ・事業者指定基準に違反しているおそれがある場合は、北海道と連絡調整をとり今後の対応方針を早急に協議し、利用者がトラブルに巻き込まれない様注意する。

4. その他参考事項

- ・普段から苦情が出ない様、情報収集等を行っている。（定期的な関係者会議や介護者等との意見交換会を開催し、トラブル防止に役立てている

「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内容

(1) サービス提供前の受給資格の確認等

- ・ 指定居宅介護支援の提供を求められた場合には、利用申込者の提示する被保険者証によって、被保険者資格、要介護認定又は要支援認定（以下「要介護認定等」）の有無及び要介護認定等の有効期間を確認する。
- ・ 要介護認定等を受けてない利用申込者については、申請を既に行っているか否かを確認し、申請が行われていない場合は、当該利用申込者の意思を踏まえて、速やかに当該申請が行われる様、必要な援助を行うものとする。

(2) 居宅サービス計画の作成等

- ・ 毎月、市町村に対し居宅介護サービス費（居宅支援サービス費）の法定代理受領分に関する情報を記載した文書を関係市町村に提出する。

(3) 利用者に関する通知

- ・ 指定居宅介護支援を受けている利用者が次のいずれかに該当する場合は、速やかに関係市町村に通知する。

ア. 正当な理由なしに介護保険法第24条第2項に規定する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。

イ. 偽りその他不正の行為によって保険給付の支給を受け、又は受けようとしたとき。

(4) 事故発生時の対応等

- ・ 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、速やかに市町村、関係利用者の家族等に連絡するとともに、必要な措置を講じる。
又、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。

2. 他の保健医療・福祉サービス提供主体との連携内容

(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、利用申込者に対し自ら適切な指定居宅介護支援を提供することが困難であると認めた場合は、他の指定居宅介護支援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

ア. サービス計画作成後においても、利用者の状況に応じた居宅サービス計画の変更や事業者の連絡調整等を行う。利用者の主治医の指示がある場合は主治医の意見に従いサービスの提供を行う。

イ. 随時サービス担当者会議を開催する。

(3) 介護保険施設との連携

- ・ 居宅サービスでの提供が困難になったときの施設の紹介や、施設から退所する利用者の居宅への移動の援助等を行う。

(4) 事故発生時の対応等

- ・ 事故が発生した時、又は指定居宅サービス事業者から事故報告を受けた場合、会議等により状況の把握に努める。

3. その他の参考事項

(1) 苦情処理

- ・ 関係市町村や指定居宅サービス事業者、利用者から苦情を受けた場合、速やかにマニュアルに従って処理する。

(2) 医療サービス提供主体との連携

- ・ 要介護状態の軽減もしくは悪化の防止又は要介護状態となることの予防に資するために、医療サービス提供主体との連携に努める。