

社会福祉法人 無量壽会

“日だまりの家” いずみ居宅介護支援センター 運営規程

(事業の目的)

第1条 社会福祉法人無量壽会が開設する“日だまりの家”居宅介護支援センター（以下「事業」という。）が行う指定居宅介護支援事業（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、事業所の職員が、要介護状態等にある高齢者（以下「利用者」という。）に対し、適正な指定居宅介護支援のサービスを提供することを目的とする。

(運営の方針)

第2条 事業所の職員は、利用者の心身の状況、その置かれている環境に応じて、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、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して事業を行うものとする。

2 事業所の職員は、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、利用者に提供されるサービスが特定の種類、特定の事業者に不当に偏ることのないよう、公正中立に事業を行うものとする。

3 事業を運営するに当たっては、関係市町村、地域包括支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、指定居宅サービス事業者、介護保険施設等との密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

(事業所の名称)

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 “日だまりの家” いずみ居宅介護支援センター
- 2 所在地 仙台市泉区上谷刈三丁目16-21

(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員の職種、員数、及び職務内容は次のとおりとする。

- 1 管理者 1名（常勤兼務）
（兼務先）“日だまりの家” いずみ居宅介護支援センター 主任介護支援専門員
管理者は、事業所の職員の管理及び事業に係る業務の管理を一元的に行う。
- 2 主任介護支援専門員 1名（常勤兼務）
（兼務先）“日だまりの家” いずみ居宅介護支援センター 管理者
主任介護支援専門員は、職員の育成、指導及び助言を行い、居宅介護支援業務の

管理を行う。

- 3 介護支援専門員 3名（常勤）

介護支援専門員は、利用者に適切な居宅サービス計画を作成する。

（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、12月29日から1月3日まで、及び祝日は除く。
- 2 営業時間 午前8時30分から午後5時30分までとする。

（指定居宅介護支援の提供方法）

第6条 指定居宅介護支援の提供方法は、次のとおりとする。

- 1 利用者の相談を受ける場所
相談場所は、ご希望に応じる。
- 2 介護支援専門員の居宅訪問、居宅への連絡
月に一度の定期訪問を行う。その他、必要に応じて随時、相談に応じる。

（指定居宅介護支援の内容）

第7条 指定居宅介護支援の内容は、次のとおりとする。

- 1 事業所の職員は、被保険者の要介護認定等に係る申請に対して、利用者の意思を踏まえ、必要な協力を行う。（申請事務の代行）
- 2 介護支援専門員は、利用者及びその家族からの相談に応じ、利用者の心身の状況等に応じた適切な居宅サービスを利用できるよう具体的な居宅サービス計画を作成するとともに、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行う。
- 3 当該居宅サービス計画に基づく指定居宅サービス等の提供が確保されるよう関係市町村、指定居宅サービス事業者、介護保険施設等との連絡調整を行うとともに、その他の便宜の提供を行う。
- 4 利用者の意思に基づいた契約であることを確保するため、利用者はケアプランに位置付ける居宅サービス事業所について、複数の事業所の紹介を介護支援専門員に求めること、また、当該事業所をケアプランに位置付けた理由を介護支援専門員に求めることができる。
- 5 入院された場合、退院後の円滑な在宅生活への移行を支援するため、利用者は担当介護支援専門員の氏名・連絡先を入院先医療機関にお伝えいただく。また、担当介護支援専門員の連絡先について、医療保険被保険者証やお薬手帳と合わせて保管してもらう。
- 6 ケアマネジメントの中正公立性の確保を図る観点から、利用者に、前6ヶ月間に

作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与（以下、訪問介護等という。）の各サービスの利用割合及び前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護等の各サービスごとの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明を行い、文書での交付に加えて口頭での説明を行うとともに、それを理解したことについて署名をいただく。

（指定居宅介護支援の利用料、その他の費用）

第8条 指定居宅介護支援を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとする。

（通常の事業の実施地域）

第9条 通常の事業の実施地域は、仙台市の区域とする。

（その他運営に関する重要事項）

第10条 事業所は、職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ものとする。

- 2 職員は、業務上知り得た利用者及び家族等に関する情報を第三者に洩しません。
- 3 職員であったものに、業務上知り得た利用者及び家族等の秘密を保持させるために、職員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、職員との雇用契約の内容とする。
- 4 この規程に定める事項の他、運営に関する重要事項は社会福祉法人無量壽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。

（苦情の受付）

第11条 苦情の受付について

- 1 当事業所における苦情の受け付け

当センターにおける苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付ける。

○苦情受付窓口 : 小坂 馨（管理者）

TEL 022-208-8445

FAX 022-375-7060

○受付時間 : 毎週月曜日から金曜日の9:00から17:00
（ただし、12月29日から1月3日と、祝日は除く。）

○苦情解決責任者 : 所長 渡邊 伸

寄せられたご意見や、苦情に対しては所長が責任者となって、関係機関と相談しながら、申し出人と誠意を持って話し合い、合意が得られるよう努める。

なお、法人として、第三者苦情解決委員会を設置している。隔月第1金曜日委員会を

開催して、委員の皆さんのご意見を伺っている。

- ・ 3名の方を委嘱しています。

上谷刈狼河原町内会会長 本郷 克美

地区民生委員児童委員 萱場 久悦

社会福祉法人無量壽会評議員 萱場 久美

いただいた苦情については、問題点を把握し、対応策を検討して必要な改善を行う。

また、苦情ボックス（ご意見箱）を1階ロビーに設置している。

なお、当施設における苦情は、別紙「利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要」のとおり。

2 行政機関その他苦情受付機関

泉区介護保険課	所在地	仙台市泉区泉中央2丁目1-1
	電話番号	022-372-3111
青葉区介護保険課	所在地	仙台市青葉区上杉1丁目5-1
	電話番号	022-225-7211
宮城野区介護保険課	所在地	仙台市宮城野区五輪2丁目12-35
	電話番号	022-291-2111
若林区介護保険課	所在地	仙台市若林区保春院前丁3-1
	電話番号	022-282-1111
太白区介護保険課	所在地	仙台市太白区長町南3丁目1-15
	電話番号	022-247-1111
宮城県国民健康保険 団体連合会	所在地	仙台市青葉区上杉1丁目2-3
	電話番号	022-222-7700
宮城県社会福祉協議会 運営適正化委員会	所在地	仙台市青葉区本町3丁目7-4
	電話番号	022-716-9674
仙台市介護事業支援課 居宅介護サービス指導係	所在地	仙台市青葉区国分町3-7-1
	電話番号	022-214-8192

※12月29日から1月3日と、土・日、祝日は除く。

附 則

- この規程は、平成17年 5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 8月27日から施行する。
- この規程は、平成20年 5月 1日から施行する。
- この規程は、平成20年 7月 1日から施行する。
- この規程は、平成22年 9月20日から施行する。
- この規程は、平成23年10月 1日から施行する。
- この規程は、平成24年 8月 1日から施行する。
- この規程は、平成25年 4月 1日から施行する。
- この規程は、平成26年 4月 1日から施行する。
- この規程は、平成26年 9月 1日から施行する。
- この規程は、平成26年12月 1日から施行する。
- この規程は、平成27年 8月 1日から施行する。
- この規程は、平成27年 9月 1日から施行する。
- この規程は、平成29年10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、平成31年 3月 1日から施行する。
- この規程は、令和 元年 6月 1日から施行する。
- この規程は、令和 元年 7月 1日から施行する。
- この規程は、令和 元年 9月 1日から施行する。
- この規程は、令和 元年12月 1日から施行する。
- この規程は、令和 2年10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。

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

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。
 - ①利用者から苦情が寄せられた場合は、担当者がその任務に当たる。
 - ②担当者が不在の場合は、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、必ず担当者に引き継ぐ。

(TEL) 022-208-8445 (FAX) 022-375-7060
(担当者) “日だまりの家” いずみ居宅介護支援センター 小坂 馨
- 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順
 - ①苦情があった場合は、ただちに担当職員が聞き取りを行い、苦情の内容を明確にするとともに、実情を十分に把握の上、「苦情受付処理報告書」に記載し、利用者等に確認していただく。
 - ②苦情の内容によっては、調査・対応等を要する場合は、利用者等にその予定について説明するとともに、その結果、いつ頃どういった形で報告するかといった見込みについても説明する。
 - ③苦情に対する処理策として、検討会議を開き、具体的な対策計画を策定する。また、その内容を利用者等に対して説明し、合意を得る。
 - ④計画に基づく対策を速やかに実施し、改善に努める。
 - ⑤苦情の内容が誤解等であって、調査・対応等を要しないと認められる場合は、利用者等の理解が得られるよう説明に努める。
 - ⑥「苦情受付処理報告書」を作成し、所長（管理者）に報告書を提出する。
 - ⑦所長（管理者）は、「苦情解決第三者委員会」に報告し、問題点・改善策を検討し、必要な改善を行い、再発防止に努める。