

岩砂介護保険支援センター長良 運営規程

(事業の目的)

第1条 医療法人社団友愛会が開設する、岩砂介護保険支援センター長良（以下「センター」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が、要介護状態又は要支援状態等にある高齢者（以下「要介護者等」という。）に対し、適正な介護支援業務を提供することを目的とする。

(事業所の名称等)

第2条 事業を行う指定居宅介護支援事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

- (1) 名 称 岩砂介護保険支援センター長良
- (2) 所在地 岐阜市八代1丁目7番地1

(運営の方針)

第3条 センターの運営について管理者及び従業者は、次の運営方針に従い業務を遂行する。

- (1) センターは要介護者等の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止、または高齢者が要介護等状態となることの予防に資するよう支援を行い、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する。
- (2) センターは、指定居宅サービス等を受ける者（以下「利用者」という。）の選択により、心身の状況、その置かれている環境等に応じて、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する。
- (3) センターは利用者の意志及び人格を尊重し、常に利用者の立場にたって提供される指定居宅サービス等が、特定の種類または特定の事業者に不当に偏することのないよう公平、中立に行う。
- (4) センターは、事業の運営に当たっては関係市町村、地域の保健、医療、福祉サービス、地域包括支援センター、他の指定居宅介護支援等事業者、介護保険施設等との綿密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。
- (5) センターは行政から介護認定調査の委託を受けた場合は、中立、公平に調査を行う。

(特定事業所加算体制)

第4条 特定事業所加算（Ⅰ）の体制については次のとおりとする。

- (1) 主任介護支援専門員を2人配置する。
- (2) 常勤かつ専従の介護支援専門員を3名以上配置する。
- (3) 利用者に関する情報又はサービス提供にあたっての留意事項に係る伝達等を目的とした会議を定期的開催する。
- (4) 24時間常時連絡できる体制を整備する。
- (5) 算定月に総利用者のうち要介護3から5の割合が40%以上。
- (6) 介護支援専門員に対し、計画的に研修を実施する。
- (7) 地域包括支援センターから支援が困難な事例を紹介された場合においても、困難な事例に係る者に居宅介護支援を提供する。

- (8) 家族に対する介護等を日常的に行っている児童や、障害者、生活困難者、難病患者等、高齢者以外の対象者への支援に関する知識等に関する事例検討会、研修等に参加している。
- (9) 特定事業所集中減算の適用を受けていない。
- (10) 介護支援専門員一人当たり（常勤換算方法による）の担当利用者数が50名未満である。
- (11) 介護支援専門員実務研修における科目「ケアマネジメントの基礎技術に関する学習」等に協力又は協力体制の確保。
- (12) 他法人が運営する居宅介護支援事業者と共同の事例検討会・研修会等の実施。
- (13) 必要に応じて、多様な主体等が提供する生活支援サービス（インフォーマルサービスを含む）が包括的に提供されるようなケアプランを作成。

（職員の職種、員数、及び職務内容）

第5条 センターに勤務する職種、員数、及び職務内容は次のとおりとする。

- (1) 管理者 1名
管理者は、センターの従業者の管理及び業務の管理を一元的に行う。
- (2) 介護支援専門員 7名以上(内1名は管理者1名)
(ア) 第3条の運営方針を厳守し、居宅介護支援等業務に当たるものとする。
(イ) 法令を遵守し、利用者数に見合った人員を配置する。
- (3) 事務員 1名以上
必要な事務を行う。

（営業日及び営業時間）

第6条 センターの営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

- (1) 営業日 毎週月曜日から土曜日までとする。ただし、12月30日から1月3日までと、国民の祝日、を除く。
- (2) 営業時間 月曜日から土曜日 午前8時30分から午後5時までとする。

（連絡体制）

第7条 営業時間外においても連絡のとれる携帯電話を配備する。

その連絡用携帯電話は、24時間常時連絡をとることができ、必要に応じて対応できる体制とする。

（指定居宅介護支援等事業の提供方法）

第8条 事業の提供方法については、次のとおりとする。

- (1) センターの管理者は、介護支援専門員に身分を証する書類を携行させ、初回訪問時、または利用者から求められたときは、これを提示すべき旨を指導する。
- (2) センターは事業の提供の開始に際し、あらかじめ利用者またはその家族に対し運営規程の概要その他のサービスの選択による必要な重要事項を記した文書を交わして説明を行い、同意を得るものとする。
- (3) 介護支援専門員は、利用者が提示する被保険者証に介護保険法第37条第1項に基づき指定されたサービスの種類についての記載がある場合は、利用者にその趣旨を説明し、理解を得たうえでその内容にそった居宅サービス計画を作成するものとする。
- (4) 介護支援専門員は、居宅サービス計画を作成するにあたっては、課題分析票として居宅サービス計画ガイドラインを使用する。

(5) 介護支援専門員は、要介護認定期間内、居宅サービス計画の策定における課題分析のための訪問、利用者の状態変化に伴う居宅サービス計画の変更のための訪問、居宅サービス計画に応じた適正なサービス供給体制の維持管理のための訪問等を最低月1回以上実施することとする。

(6) センターは、正当な理由なく事業の提供を拒否してはならない。

(指定居宅介護支援等事業の内容)

第9条 事業の内容は次のとおりとする。

(1) 居宅サービス計画の作成

管理者は、介護支援専門員に居宅サービス計画の作成に関する業務を担当させるものとする。

(2) 利用者に対する情報提供

居宅サービス計画作成にあたっては、利用者及び家族に対し、当該当地区における指定居宅サービス事業者の名簿、サービスの内容、利用料金等の情報を提供し、利用者がサービスの選択ができるよう配慮する。

(3) 利用者の実態把握

介護支援専門員は、居宅サービス計画作成にあたって、利用者の有している能力、提供を受けているサービス、そこにおかれている環境等の評価を8通じて、利用者が現に抱えている問題等を明らかにし、利用者が自立した日常生活を営むことができるよう解決すべき課題を把握しなければならない。

(4) 居宅サービス計画の原案作成

介護支援専門員は、利用者及び家族が指定した場所において、把握された課題に基づき、当該当地域における

介護給付対象サービスの供給体制を勘案して、サービスの目標、達成時期、サービス提供をする上での留意点を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成する。

(5) サービス担当者会議の開催

介護支援専門員は、居宅サービス計画に位置づけられたサービス担当者から、会議、照会等を行うことにより、居宅サービス計画原案の内容等について専門的な見地から意見を求めるものとする。

(6) 利用者の同意

介護支援専門員は、事業の提供の開始に際し、あらかじめ居宅サービス計画が、利用者の希望を基礎として作成されるものであることなどにつき説明を行い、同意を得るものとする。

(7) サービス実施状況の継続的な把握、評価

介護支援専門員は、居宅サービス計画作成後においても、利用者、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、実施状況の把握を行い、必要に応じて適宜、利用者の課題把握を行うとともに、居宅サービス計画の変更、指定居宅サービス事業者との連絡調整、その他の便宜の提供を行う。

(8) 介護保険施設の紹介等

(ア) 介護支援専門員は、利用者がその居宅においてサービス提供が困難になったと認める場合、利用者が介護保険施設への入所等を希望する場合は、介護保健施設への紹介その他の便宜を図る。

(イ) 介護支援専門員は、介護保険施設から退所等しようとする要介護者から依頼があった場合には、円滑に居宅における生活へ移行できるよう、居宅サービス計画の作成等必要な援助を行う。

(利用料、その他の費用)

第10条 事業を提供した場合の利用料額、その他の費用については次のとおりとする。

(1) センターは事業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、居宅介護支援が法定代理受領サービスであるときは、負担割合証の割合とする。

(2) 通常の事業実施地域を越えて行う居宅介護支援に要した交通費は、1キロメートルにつき40円を徴収する。
ただし、当該事業実施地域を越えた地点から片道10キロメートルまでとする。

(通常の事業の実施地域)

第11条 センターの通常の実施地域は、岐阜市、山県市内とする。

(法定代理受領サービスに係る報告)

第12条 センターは、毎月、関係市町村などに対して、居宅サービス計画、その他実施状況に関する書類を交付しなければならない。

(秘密保持)

第13条 センターの介護支援専門員、役員及び従業者は業務上知り得た利用者及び家族等の秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、また同様とする。

- (1) センターは、役員及び従業者であった者に、業務上知り得た利用者及び家族の秘密を保持させるため、役員及び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事業者との雇用契約の内容とする。
- (2) 管理者は、サービス担当者会議において、利用者の個人情報を用いる場合には当該家族の同意をあらかじめ文書により得るものとする。

(虐待防止)

第14条 センターは、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、その結果について全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（年1回）
- (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 センターは、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。

(その他運営についての留意事項)

第15条 センターは、従業者の質的向上を図るための研修の機会を確保することとする。

- (1) センターの運営規程の概要、介護支援専門員、その他従業者の勤務体制、サービスの選択に必要な重要事項を見やすい場所に掲示または閲覧可能な形で備え置くこととする。
- (2) 介護支援専門員は、サービス提供を利用者に強要したり、当該事業者から金品その他の財産上の利益を受受してはならない。
- (3) センターには、設備、備品、職員、会計に関する諸記録の整備を行う。また、居宅サービス計画、サービス担当者会議、居宅介護支援等に関する記録整備については、完結の日から5年間保存しなければならない。
- (4) この規程に定める事項の他、運営に関する重要事項は、医療法人社団友愛会とセンターの管理者との協議に基づいて定めるものとする。

(苦情処理)

第16条 センターは利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するため、苦情を受け付けるための窓口を設定する等の必要な措置（別表）を講ずるものとする。

(附則)

この規程は平成11年9月17日制定

この規程は平成12年4月1日から改正 同日施行

この規程は平成13年5月19日から改正 同日施行

この規程は平成18年4月1日から改正 同日施行

この規程は平成19年3月1日から改正 同日施行

この規程は平成19年4月1日から改正 同日施行

この規程は平成19年6月1日から改正 同日施行

この規程は平成20年1月28日から改正 同日施行

この規程は平成20年4月1日から改正 同日施行

この規程は平成21年4月1日から改正 同日施行

この規程は平成22年4月1日から改正 同日施行

この規程は平成22年5月1日から改正 同日施行

この規程は平成23年4月1日から改正 同日施行

この規程は平成23年5月1日から改正 同日施行

この規程は平成23年6月12日から改正 同日施行

この規程は平成23年7月1日から改正 同日施行

この規程は平成23年7月11日から改正 同日施行

この規程は平成23年8月11日から改正 同日施行

この規程は平成23年9月1日から改正 同日施行

この規程は平成24年1月31日から改正 同日施行

この規程は平成24年4月1日から改正 同日施行

この規程は平成24年7月1日から改正 同日施行

この規程は平成25年2月1日から改正 同日施行

この規程は平成25年2月12日から改正 同日施行

この規程は平成25年7月1日から改正 同日施行

この規程は平成25年10月1日から改正 同日施行

この規程は平成25年12月1日から改正 同日施行

この規程は平成26年1月1日から改正 同日施行

この規程は平成26年4月1日から改正 同日施行

この規程は平成26年5月1日から改正 同日施行

この規程は平成27年1月1日から改正 同日施行

この規程は平成27年4月13日から改正 同日施行

この規程は平成 27 年 10 月 1 日から改正	同日施行
この規程は平成 28 年 12 月 1 日から改正	同日施行
この規程は平成 29 年 12 月 1 日から改正	同日施行
この規程は平成 30 年 4 月 1 日から改正	同日施行
この規程は平成 30 年 5 月 1 日から改正	同日施行
この規程は令和元年 7 月 1 日から改正	同日施行
この規程は令和 2 年 4 月 1 日から改正	同日施行
この規程は令和 2 年 6 月 1 日から改正	同日施行
この規程は令和 2 年 12 月 1 日から改正	同日施行
この規程は令和 3 年 8 月 1 日から改正	同日施行
この規程は令和 4 年 2 月 1 日から改正	同日施行
この規程は令和 4 年 6 月 1 日から改正	同日施行
この規程は令和 4 年 11 月 3 日から改正	同日施行
この規程は令和 5 年 12 月 1 日から改正	同日施行
この規程は令和 6 年 4 月 1 日から改正	同日施行
この規程は令和 7 年 4 月 1 日から改正	同日施行

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所名	岩砂介護保険支援センター長良
サービス種類	居宅介護支援 介護予防支援

措 置 の 概 要

1. 利用者からの相談又は苦情等に対応する窓口（連絡先）、担当者の設置
 - ② 連絡先 岩砂介護保険支援センター長良（TEL 058-296-7373 FAX058-233-3588）
 - ③ 担当者 管理者
 - ④ 受付時間 8時30分から17時 但し緊急時は随時対応
 - ⑤ 担当者が不在の場合でも対応ができるようにするとともに確実に担当者に引き継ぐ体制を敷いている。
2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

苦情を受け付けた場合、苦情内容を苦情処理台帳に記入し、事業所で定めた次の処理手順に基づき、迅速に対応する。

 - ① 苦情の原因の把握・・・当日又は時間帯によっては翌日
利用者宅に訪問し、受付けた苦情内容を確認すると共に、今後の対応や予定を説明し了解を得る。また、速やかに解決を図る旨を伝える。
サービス提供事業者からの事項については、当該事業所から速やかに報告を受ける。
 - ② 検討会の開催
苦情内容の原因を分析するため、管理者、部長、関係者等の出席のもと対応策の協議を行う。
 - ③ 改善の実施
利用者に対し、対応策を説明して同意を得る。
改善を速やかに実施し、改善状況を確認する。
(損害を賠償すべき事故が発生した場合は、保険にて、速やかに損害賠償を行う。)
 - ④ 解決困難な場合
法人本部へ報告し、対応策を協議する。また、解決できない場合には、保険者との協議の上、国保連等へも相談し、助言・指導を得て解決方法を協議する。
 - ⑤ 再発防止
同様の苦情・事故が起これないように苦情処理の内容を記録し、安全対策委員会での共有とともに、職員へ周知し、再発防止とサービスの質の向上を目指す。
 - ⑥ 事故発生時の対応等
事故が発生した場合は、速やかに必要な措置を講じられるよう、あらかじめ関係機関との対応方法を定め、関係機関に周知して協力を依頼する。
3. 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等
 - ① 事業者の窓口職員（管理者・サービス提供責任者・生活相談員等）に早急に連絡や訪問での確認を行うことで、苦情に対する解決方法を協議する。
 - ② 上記の職員だけでの処理が困難な場合は、保険者や、国保連などに相談し助言・指導を得て解決方法を協議する。
 - ③ 同様の苦情、事故が起これないように苦情処理の内容を記録し、職員へ周知するとともに、「苦情処理マニュアル」を作成、改善し研修などの機会を通じて、再発防止に努めサービスの質の向上を目指す。
4. その他参考事項

事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口等の関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場に立って検討し、対処する。

担当窓口

- ・岐阜県国民健康保険団体連合会
介護・障害課 苦情相談係 TEL 058-275-9825 FAX058-275-7635
(月～金 9時から17時 土日祝日年末年始を除く)
- ・岐阜市役所 介護保険課 TEL 058-214-2093 FAX058-267-6015
(月～金 8時45分から17時30分 土日祝日年末年始を除く)
- ・山県市役所 健康介護課 TEL 0581-22-6838 FAX0581-22-6841
(月～金 8時30分から17時15分 土日祝日年末年始を除く)