

若竹苑指定居宅介護支援事業運営規程

（目的）

第1条 社会福祉法人若竹大寿会が運営する介護老人福祉施設若竹苑（以下「若竹苑」という。）で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るものとする。

（運営方針）

第2条 運営方針は次のとおりとする。

① 居宅サービス計画の作成にあたっては、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者が自立した日常生活を営むことができることを目標とする。

② 適正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に、公正中立な立場に立ち、居宅サービス計画を作成するとともに、サービス事業者との連絡調整を行う。

③ 事業の実施にあたっては、関係行政機関、地域の保健・医療・福祉サービス、ボランティア団体との綿密な連携を図り、総合的なサービス提供の調整に努めるものとする。

（事業所の名称等）

第3条 若竹苑の名称及び所在地は、次のとおりとする。

2 名称 介護老人福祉施設 若竹苑

3 所在地 横浜市神奈川区羽沢町550-1

（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。

2 管理者 1名 常勤兼務

管理者は、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にあたる。

3 介護支援専門員 3名（管理者兼務1名 常勤専従2名）

介護支援専門員は、第6条の内容に基づいて指定居宅介護支援の提供にあたる。

（営業日及び営業時間）

第5条 若竹苑の営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

2 営業日 月曜日から日曜日までとする。（祝日は営業する）（職員は交代で対応する）

ただし、12月29日から1月3日までを除く。

3 営業時間 午前9時から午後6時までとする。

4 電話等により24時間連絡可能な体制とする。

（指定居宅介護支援事業の提供方法及び内容）

第6条 居宅介護支援事業の提供方法及び内容は次のとおりとする。

一 利用者からの居宅サービス計画作成依頼等に対する相談対応

居宅サービス計画の作成の相談については、当事業所窓口及び電話での受付とし、利用者の自宅において、利用者及びその家族に対し、サービスの提供方法等について理解しやすいよう説明を行うとともに、相談に応じる。

二 課題分析の実施

課題分析の実施にあたっては、利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接して行い、利用者本人の身体状況及び生活環境等を勘案するとともに、利用者の意思を尊重の上、利用者が自立した生活を営むことが出来るように支援するうえで解決すべき課題を把握するものとする。

使用する課題分析表の種類はMD S－HC方式、三団体方式、日本介護福祉士会方式、日本社会福祉士会方式、

社会福祉法人 若竹大寿会

訪問看護振興財団方式、竹内式アセスメント方式、法人独自方式のいずれかの手法を用いて課題の分析を行うものとする。

三 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の基づき、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。また、居宅サービス計画の作成にあたっては、あらかじめ利用者又はその家族に対し、利用者は複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するよう求めることが出来ること等につき説明を行い、理解を得るものとする。

四 サービス担当国会議の実施

居宅サービス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たサービス担当国会議の開催、担当に対する照会等により、居宅サービス計画原案のないようについて、担当者から専門的見地からの意見を求める。

五 居宅サービス計画の確定

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。

六 居宅介護事業者とサービス事業者との連携

利用者の同意を得た上で、計画に位置付けた指定居宅サービス事業所に対して、個別サービス計画の提出を求める等行い連絡調整その他の便宜の提供を行う。

七 居宅サービス計画の交付

当該居宅サービス計画を利用者及びサービス事業所に交付する。

八 介護保険施設の紹介その他の便宜の提供

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た場合においても、利用者が介護保険施設等への入所等を希望した場合は、介護保険施設等への紹介その他の便宜の提供を行う。また、介護保険施設等から対処等を行う場合には居宅への移行がスムーズに行われるよう連絡調整を行う。

九 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を行い、少なくとも1月に1回利用者の居宅を訪問し、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把握し、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。

十 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。

(指定居宅介護支援の利用料等)

第7条 指定居宅介護支援を提供した場合の利用料の額は、厚生大臣が定める基準によるものとする。ただ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 次条の通常の事業実施地域を越えて行う居宅サービス計画の作成に要した交通費は、徴収しない。

(事業実施地域)

第8条 通常の事業実施地域については、横浜市神奈川区 保土ヶ谷区 緑区 港北区 青葉区 都筑区とする。

(緊急時における対応方法)

かに主治医に連絡する等の措置を講ずるとともに、管理者に報告する。

(相談・苦情対応)

第10条 当事業所は、利用者からの相談、苦情に対する窓口を設置し、自ら提供した居宅介護支援又は居宅サービス計画に位置付けられた指定居宅サービス等に関する利用者の要望、苦情等に対し、迅速に対応する。

(事故発生時の対応)

第11条 利用者に対する事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者の家族等に連絡を行うと共に、必要な措置を講ずる。

2 前項事故の状況及び事故に際して採った処置について記録する。

3 利用者に対して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。

(虐待の防止)

第12条 当事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げる措置を講じる。

- 一 事業所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。)を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。
- 二 事業所における虐待の防止のための指針を整備すること。
- 三 事業所において、従業者に対し、虐待の防止のための指針を整備すること。
- 四 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

(個人情報の保護)

第13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」を遵守し適切な取り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。

(事業継続計画の策定等)

第14条 事業所は、感染症や非常災害の発生において、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の、及び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の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)

第15条 事業所は、事業所において感染症が発生し、また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。

2 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(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。)をおおむね6か月に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。

3 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。

社会福祉法人 若竹大寿会

三 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防止のための研修及び訓練を定期的
に実施する。

(身体拘束の禁止)

第 16 条 事業所は、当該利用者又はほかの利用者等の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を
除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）は行わない。

2 指定居宅介護支援の提供にあたって身体的拘束を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の
心身の状況並びに緊急やむを得ない理由（以下「身体的拘束等の態様等」という）を記録するものとする。

3 指定居宅介護支援の提供にあたって身体的拘束等を行う場合には、事前に、当該利用者又はその家族に、
身体的拘束等の態様等を説明する。ただし、やむを得ない事情により事前に当該説明をすることが困難な場合
にはこの限りではない。

4 前号ただし書の規定により事前に説明を行わなかった場合には、当該身体的拘束等を行った後速やかに、
当該利用者又はその家族に、身体的拘束等の態様を説明する。

5 事業所は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じるものとする。

一 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会の定期的な開催及びその結果について従業者への
周知徹底。

二 身体的拘束等の適正化のための指針の整備

三 従業者に対する、身体的拘束等の適正化のための研修の定期的な実施。

(その他)

第 17 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
業務態勢を整備する。

① 採用時研修 採用後 6 か月以内

② 定期研修 年 4 回以上

2 介護支援専門員は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持するとともに、サービス事業者等に
利用者及び利用者の家族の個人情報を開示する場合は、あらかじめ文書にて利用者及び家族の同意を得るもの
とする。

3 介護支援専門員であった者に、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、当該事業所
の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、事業所の運営法人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 この規定に定めるものの他、運営に関する重要事項は、横浜市における条例、規則、要綱、運営法人との
委託契約書で定める他、適宜協議の上定めるものとする。

附則

この規程は、平成 12 年 7 月 1 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。

この規定は、平成25年11月1日から施行する。
この規定は、平成29年10月16日から施行する。
この規定は、平成30年10月19日から施行する。
この規定は、令和3年4月1日から一部改訂、施行する。
この規定は、令和6年4月1日から一部改訂、施行する。
この規定は、令和8年1月15日から一部改訂、施行する。
この規定は、令和8年4月1日から一部改訂、施行する。
この規定は、令和8年6月1日から一部改訂、施行する

(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

事業所又は事業所名	介護老人福祉施設 若竹苑
申請するサービス種類	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などに対応する常設の窓口（連絡先）、担当者 ・相談・苦情については、管理者及び介護支援専門員が対応するが、不在の場合でも、応対した者が必ず「苦情相談記録表」を作成し、管理者及び介護支援専門員に引き継ぐものとする。 （電話番号） 045（381）3232 （担当者） 管理者 山崎 真吾 2 介護サービス計画に対する苦情処理体制・手順 ①介護サービス計画に対する苦情については、ただちに利用者に連絡を取り、直接訪問する等により詳しい事情及び介護サービス計画のどの部分に対し不満があるのかを確認する。 ②利用者のニーズに合わせ、介護サービス計画の見直し等を含めた検討会議を行う。 ③検討の結果を早急に利用者に伝え、利用者宅に謝罪に向く等により不満の解消に努める。 ④記録を台帳に保管し、再発防止等に努める。 3 サービス事業者に対する苦情処理体制・手順 ①苦情については、ただちに事実確認を行うため、利用者に連絡を取り、直接訪問する等により詳しい事情を確認するとともに、サービス提供事業者の担当者からの事情確認及びサービス提供現場における状況確認等を行うものとする。 ②事実確認の結果、利用者の苦情や不満がその誤解等によるものと思われる場合は、その旨を説明する。これに関して、必要な資料等があれば、関係機関等から入手・提供等を行うなど、理解を得るための努力を行う。 ③事実確認の結果、サービスの改善を要する場合 ア 文書により改善を求める。 イ 場合によっては、利用者の同意を得たうえで、サービス事業者等の介護サービス計画の変更を行う。 ウ 国保連に連絡の上、調査・指導助言を求める。 ④事実確認の結果、指定基準に違反しているおそれがあることが判明した場合 ア 文書により改善を求める。

上記アにより、効果がないと認められる場合、

イ 県に対し連絡・通報する。

ウ 利用者の同意を得たうえで、サービス事業者等の介護サービス計画の変更を行う。

⑤事実確認の結果、サービスの改善を要するとともに、指定基準に違反しているおそれがあることが判明した場合

ア 文書により改善を求める。

上記アにより、効果がないと認められる場合、

イ 国保連に連絡する。

ウ イと同時に県に連絡・通報する。

エ 利用者の同意を得たうえで、サービス事業者等の介護サービス計画の変更を行う。

4 その他参考事項

普段から苦情が出ないように、職員の質の向上（研修の実施等）に努めていきます。

関係機関との連携方法等について

1 行政機関との連携について

① サービス提供前の受給資格の確認

サービス受給資格の確認にあたっては、被保険者証の確認のみでなく、必要に応じて区保険年金課等へ受給資格の確認を行う。

② 居宅サービス計画の作成

併設されている在宅介護支援センターや区福祉事務所と連携の上、利用者の既往歴やサービス利用歴等を踏まえ、利用者の希望に応じたサービス計画を作成するものとする。

③ 利用者に関する通知等

利用者が正当な理由なく介護サービス利用に関する指示に従わず、要介護状態の程度を増進させたと認められる場合や、偽り等により、保険給付の支給を受け、又は受けようとした場合については、至急区役所に通知の上、対応を協議する。

④ 事故発生時の対応

居宅介護支援の提供中に事故が発生した場合、至急区役所に報告の上、対応を協議する。

2 保健・医療機関、サービス提供事業者との連携について

① サービス提供困難時の対応

当該居宅介護支援事業所において、居宅サービス計画の作成が困難になった場合については、速やかに近隣の指定居宅介護支援事業者と連絡の上、サービス提供体制の確保に努める。

② 保健・医療機関との連携

居宅サービス計画作成にあたっては、利用者の主治医等と連携し、本人の状態把握に努めるとともに、利用者が訪問リハビリテーション等の医療サービスの利用を希望している場合又は必要とされる場合については、主治

医等に意見を求めるものとする。

② サービス事業者との連携

指定居宅サービス事業者だけでなく、ボランティア団体等、全てのサービス提供事業者の情報収集に努めるだけでなく、常に事業者と利用者に関する情報を交換することで、居宅サービス計画作成に活かすこととする。

③ 介護保険施設との連携

介護保険施設への入所を希望する利用者又は、介護保険施設を退所し、居宅にてサービスをうける利用者が発生することを想定し、常に近隣の介護保険施設と情報を交換し、利用者の支援体制を確保するものとする。

④ 事故発生時の対応

指定居宅サービスを提供中の事故については、サービス事業者から当該事業所への報告を義務づけ、事故による利用者の状況の変化を確認するため、訪問し、状況調査をするとともに、区役所への通知を行う。