

## 労福協 なのはな居宅介護支援センター 運営規程

### (事業の目的)

第1条 公益社団法人 徳島県労働者福祉協議会（労福協）が開設する「なのはな居宅介護支援センター」（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。）の適切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、センターの介護支援専門員が、要介護状態または要支援状態にある高齢者に対し適切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 運営の方針は、次に掲げるところによるものとする。

- (1) 事業の実施に当たっては、事業所の介護支援専門員は、要介護者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、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所、介護保険施設等との連携に努める。

### (センターの名称等)

第3条 事業を行うセンターの名称及び所在地は、次のとおりとする。

- 1 名称 労福協 なのはな居宅介護支援センター
- 2 所在地 徳島県徳島市昭和町3丁目35番地の1

### (職員の職種、員数及び職務内容)

第4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（常勤）  
管理者はセンター従事者の管理、指定居宅介護支援の利用の申し込みに係わる調整、業務の実施状況把握その他の管理を一元的に行う。
- 2 介護支援専門員1名以上（常勤専従1名、常勤兼務1名）  
介護支援専門員は、指定居宅介護支援の提供に当たる。

### (営業日及び営業時間)

第5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 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

8月12日から8月15日までを除く。

- 2 営業時間 午前9時から午後5時までとする。
- 3 電話等による24時間常時連絡が可能な体制とする。

(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は、次のとおり行うものとする。

- 1 利用者からの相談を受ける場所 本館ミーティング室
- 2 使用する課題分析の種類 ガイド・ライン方式
- 3 サービス担当者会議の開催場所 本館ミーティング室
- 4 介護支援専門員の居宅訪問頻度 月1回以上・必要に応じて

(指定居宅介護支援の内容及び利用料その他の費用の額)

第7条 指定居宅介護支援の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厚生労働大臣が定める基準とする。

- 1 居宅サービス計画の作成
- 2 居宅サービス計画に基づく指定サービスの提供の確保を旨とする指定サービス事業者その他の者との連絡調整
- 3 介護保険施設の入所を要する場合にあっては、介護保険施設への紹介

(通常の事業の実施地域)

第8条 通常の事業の実施地域は、徳島県全域とする。

(事故発生時の対応)

第9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。

(苦情・ハラスメント処理)

第10条 事業所は、提供した指定居宅介護支援又は自らが居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス等(第4項において「指定居宅介護支援等」という。)に対する利用者又はそのご家族等からの苦情・ハラスメントに迅速かつ適切に対応するために必要な措置を講ずるものとする。

- 2 事業所は、提供した指定居宅介護支援に関し、介護保険法第23条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。
- 3 事業所は、自らが居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービスに対する苦情の

国民健康保険団体連合会への申立てに関して、利用者に対し 必要な援助を行うものとする。

- 4 事業所は、指定居宅介護支援等に対する利用者からの苦情に関して国民健康保険団体 連合会が行う調査に協力するとともに、自ら提供した指定居宅介護支援に関して国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な 改善を行うものとする。

(虐待防止に関する事項)

第11条 事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとする。

- (1) 虐待を防止するための従業者に対する研修の実施
  - (2) 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
  - (3) 虐待の防止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
  - (4) その他虐待防止のために必要な措置
- 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。

(その他運営に対する重要事項)

第12条 居宅介護支援センターは、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、業務体制を整備する。

- 1 従業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する。
- 2 従業員であった者に、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持するべき旨を、従業員との雇用契約の内容とする。
- 3 この規程に定める事項の外、運営に関する留意事項は社団法人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。
- 4 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求める事ができる。
- 5 当該事業所をケアプランに位置付けた理由を求める事ができる。
- 6 利用者に、入院時に入院先の医療機関に担当ケアマネの氏名を提供するよう依頼をする。

(衛生管理等)

第13条 事業所は訪問介護員等の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めるものとする。

- 2 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開催及びその結果について、従業者への周知徹底。
- (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、従業者に対し、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。

(緊急時等における対応方法)

第14条 サービスの実施中に利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医に連絡する等の措置を講じるとともに、管理者に報告をしなければならない。

(人権の擁護及び虐待の防止のための措置)

第15条 事業者は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、次の措置を講ずるものとする。

- (1) 人権の擁護、虐待の防止等に関する責任者の選定及び必要な体制の整備
- (2) 成年後見制度の利用支援
- (3) 苦情解決体制の整備
- (4) その他、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため必要な措置

(業務継続計画の策定等)

第16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訪問介護[指定予防訪問事業]の提供を継続的に実施するための、および非常時の体制で早期の業務の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、従業者に対し行有無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。
- 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。

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15年8月1日から一部変更をする。

この規程は、平成23年7月1日から一部変更をする。

この規定は、平成30年4月1日から一部変更をする。

この規定は平成31年4月1日から一部変更をする。

この規定は令和6年3月15日から一部変更をする。

## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所または事業所名 労福協なのはな居宅介護支援センター  
申請するサービス種類 指定居宅介護支援

### 措置の概要

- 1 利用者からの相談また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・苦情に対する窓口として、相談担当者を置く。また、担当者が不在の時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、担当者に必ず引き継ぐ体制を整える。

（電話番号） 088-611-7087 （FAX） 088-679-7064  
（担当者） 津司 真理

- 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苦情処理責任者が相手方に連絡を取り、直接行くなどして詳しく事情を聞くとともに、担当者からも事情を確認する。
  - ・ 検討の結果、必ず翌日までには具体的な対応をする（利用者に陳謝に行くなど）
  - ・ 記録を台帳（パソコンのデータ・ベース）に保管し、再発を防ぐために役立てる。
- 3 苦情があったサービス事業所に対する対応方針等（居宅介護支援事業所の場合記入）
  - ・ 常に個別面接を重視する。苦情があった場合担当者または管理者がサービス事業者を訪問し、事情確認の上、苦情改善をはかる。
- 4 その他の参考事項
  - ・ 個別面接を重視し、協力関係者の理解を求め、苦情が出ないようなサービス提供を心がけたい。