

深谷寄居医師会指定居宅介護支援事業所運営規程

（事業の目的）

第1条 この規程は、一般社団法人深谷寄居医師会が開設する深谷市在宅介護支援センターFOMA・なごみ（以下「事業所」という。）が行う居宅介護支援事業（以下「事業」という。）の適切な運営を確保するため、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、要介護状態にある高齢者等（以下「要介護者」という。）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、要介護者の心身の特性を踏まえて、その能力に応じた自立した日常生活を営むことができるよう援助を行う。
事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービス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。

（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。

- 一 名称 深谷市在宅介護支援センターFOMA・なごみ
- 二 所在地 深谷市新戒413-1

（従業者の職種、員数及び職務内容）

第4条 事業所に勤務する従業者の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

- 一 管理者 1名（介護支援専門員を兼務）
管理者は、事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行う。
- 二 介護支援専門員 3名以上
介護支援専門員は、居宅介護支援業務を行い、要介護者の能力に応じた自立した日常生活を営むことができるよう援助を行う。

（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。

- 一 営業日 月曜日から金曜日までとする。ただし、12月30日から1月3日まで及び祝日を除く。
- 二 営業時間 9時～17時40分までとする。
- 三 連絡体制 電話等により、24時間常時連絡が可能な体制をとる。

（居宅介護支援の提供方法、内容及び利用料等）

第6条 居宅介護支援の提供方法、内容は次のとおりとし、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。

- 一 相談の場所 深谷市在宅介護支援センター相談室（必要に応じて居宅訪問を実施）
- 二 課題分析表の種類 FOMA・なごみ オリジナル
- 三 居宅訪問の頻度 少なくとも月に1回
- 四 前項の費用の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書で説明した上で、支払いに同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けることとする。

（虐待防止に関する事項）

第7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）その他虐待防止のために必要な措置
- 二 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。

（通常の事業の実施地域）

第8条 通常の事業の実施地域は、深谷市の区域とする。

（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居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス等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章その他の物件の提出若しくは提出の求め又は該当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又は指定地域密着型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し立てに関して、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。

(事業継続計画)

第11条 業務継続計画（BCP）の策定等にあたって、感染症や災害が発生した場合でも、利用者が継続して指定居宅介護支援の提供を受けられるよう、業務継続計画を策定するとともに、その計画に従い必要な研修及び訓練を実施するものとする。

(衛生管理)

第12条 感染症の予防及びまん延防止に努め、感染防止に関する会議等においてその対策を協議し、対応指針等を作成し掲示を行う。また、研修会や訓練を実施し、感染対策の資質向上に努める。

(その他運営についての留意点)

第13条 その他運営についての留意点は次のとおりとする。

- 一 従業員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、また業務体制を整備する。
 - (1) 採用時研修 採用後6か月以内
 - (2) 継続研修 年2回
- 二 従業員は、職務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。
- 三 従業員であった者に、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、従業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、従業員との雇用契約の内容とする。
- 四 この規程に定めるほか、運営に必要な事項は、一般社団法人深谷寄居医師会長と事業所の管理者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16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18年12月1日から施行する。

この規程は、平成24年5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28年2月1日から施行する。

この規程は、平成28年7月1日から施行する。

この規程は、平成29年8月16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。

この規定は、令和2年2月1日から施行する。

この規定は、令和4年1月1日から施行する。

この規定は、令和 6 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構ずる措置の概要

事業者又は事業所名	深谷市在宅介護支援センター FOMA・なごみ
申請するサービスの種類	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、管理者を充てる。なお、担当者が不在の場合には、他の介護支援専門員が対応できるように引き継ぎを行う。
（電話番号） 090-3432-5438（24時間対応）
（FAX） 048-587-1181
（相談担当者） 管理者
- 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、ただちに担当の介護支援専門員が相手方に連絡を取り、事情を確認する。
 - ・ 苦情がケアプランに関するものであった場合には、必要に応じて検討会議を開催し、その結果に基づいた対応を行う。
 - ・ 苦情がサービス提供に関するものであった場合には、当該サービス業者に対して連絡を取り、事情を確認する。
 - ・ いずれの場合でも、翌日までに具体的な対応を行う。
 - ・ 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
 - ・ 苦情があったサービス事業者に対しては、ただちに連絡を取り、事情を確認する。
 - ・ 必要に応じて、サービス事業者に対して今後の具体的な対応方法を求め、利用者に通知する。
- 4 その他参考事例
 - ・ サービス提供の質を高めるため、介護支援専門員に対する定期的な研修及びケース研究会議を行なう。

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

事業者又は事業所名	深谷市在宅介護支援センター FOMA・なごみ
申請するサービスの種類	居宅介護支援事業

連 携 の 内 容

1 関係市町村との連携

- ・ 深谷市社会福祉協議会基幹型介護支援センター及び深谷市在宅介護支援センター（地域型）と相談支援のネットワークを結び、相互に情報提供を行う。
- ・ 介護保険対象外のケースについては、上記各支援センターと協力して、適切なサービスが受けられるように配慮するものとする。
- ・ 利用者が正当な理由なしに法第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たとき、又は偽りその他不正の行為によって保険給付の支給を受け、若しくは受けようとしたときは、遅滞なくその旨を関係市町村に通知する。

2 地域包括支援センターや他の保健医療・福祉サービスの提供主体との連携

- ・ 利用者のかかりつけ医との連絡を密に取る。
- ・ 地域包括支援センター、他サービス提供事業者を含めた定期的な連絡会議及びケース検討会を開催し、地域のニーズ把握に努める。
- ・ 市町村で実施している老人保健事業に関する情報を収集し、利用者に提供する。
- ・ 深谷市介護ボランティアの会が行っている配食サービスについて、ケアプラン作成の際に、利用が可能かどうかを検討する。また、定例会に出席してボランティア団体の立場からの介護支援との連携を図る。
- ・ 介護保険施設（FOMA・なごみ、はなみずきなど）との連携を密にし、利用者が希望する場合には、介護保険施設の入所、退所による生活の円滑な移行を援助する。
- ・ 通常の事業実施地域等を勘案し、利用申込者に対し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、市町村への連絡その他の必要な措置を講じる。

3 その他

- ・ 地域の町内会、民生委員等を対象に市・在宅介護支援センターと合同で介護保険及び居宅介護支援事業の説明会を行う。