

## 東広島市社会福祉協議会 北部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、社会福祉法人東広島市社会福祉協議会（以下「協議会」という。）が開設する東広島市社会福祉協議会北部居宅介護支援事業所（以下「事業所」という。）が行う指定居宅介護支援事業（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、要介護状態にある高齢者（以下「要介護者」という。）に対し、適正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 事業所の介護支援専門員は、事業の提供に当たっては、次の事項に努めるものとする。

- (1) 要介護状態になった場合においても、利用者が可能な限りその居宅において、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こと。
- (2) 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、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こと。
- (3) 利用者の意思及び人格を尊重し、利用者に提供される指定居宅サービス等が特定の種類又は特定の居宅サービス事業者に不当に偏することのないよう、公正中立に行うこと。

2 事業の運営に当たっては、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、指定特定相談支援事業者、介護保険施設との連携に努めるものとする。

3 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じる。

4 事業所は指定居宅介護支援を提供するに当たっては、介護保険法第118条の2第1項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努める。

(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。

- (1) 名称 東広島市社会福祉協議会北部居宅介護支援事業所
- (2) 所在地 広島県東広島市福富町久芳1545番地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）  
管理者は、事業所の職員の管理及び業務の管理を一元的に行うものとする。
- (2) 介護支援専門員 5名以上  
介護支援専門員は、指定居宅介護支援の提供に当たる。
- (3) 事務職員 1名  
必要な事務を行う。

(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。

- (1) 営業日 月曜日から金曜日までとする。ただし、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）第2条に規定する休日及び12月29日から翌年の1月3日までの年末年始は除く。
- (2) 営業時間 午前8時30分から午後5時15分までとする。
- (3) 電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。

(居宅介護支援の内容)

第6条 指定居宅介護支援の内容は次のとおりとする。

- (1) 居宅サービス計画作成
- (2) 指定居宅サービス事業者等との連絡調整

- (3) 介護保険施設への紹介
- (4) 利用者に対する相談援助業務
- (5) その他利用者に対する便宜の提供  
(居宅介護支援の提供方法)

第7条 利用者から相談を受ける場所は、利用者の居宅若しくは利用者の指定する場所又は事業所内の相談室とする。

2 使用する課題分析票の種類は、全社協方式とする。

3 事業所の介護支援専門員は、継続的に利用者の居宅を訪問し、利用者の近況及び居宅サービス計画の実施状況を把握するとともに、利用者の相談にのるものとする。

(利用料等)

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、利用者からは利用料を徴収しないものとする。

2 次条の通常の事業の実施地域を越えて行う指定居宅介護支援に要した交通費は、その実費を徴収する。なお、自動車を使用した場合の交通費は、通常の事業の実施地域を越えた地点から片道1キロメートル50円を徴収する。

3 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。

(通常の事業の実施地域)

第9条 通常の事業の実施地域は、東広島市福富町、豊栄町、河内町の区域とする。

(秘密保持等)

第10条 介護支援専門員その他の職員は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。

2 事業所は、介護支援専門員その他の職員であった者に、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、介護支援専門員その他の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、介護支援専門員その他の職員との雇用契約の内容とする。

(苦情処理)

第11条 管理者は、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に対する利用者からの苦情に対して、迅速かつ適切に対応するため、担当職員を置き、解決に向けて調査を実施し、改善の措置を講じ、利用者及び家族に説明するものとする。

(事故発生時の対応)

第12条 事業所は、利用者に対する指定居宅介護の提供により事故が発生した場合には、速やかに市町、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を行う。

2 事業所は、指定居宅介護の提供に伴って、事業所の責めに帰すべき事由により賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行う。

3 事業所は、前項の損害賠償のために、損害賠償責任保険に加入する。

(虐待防止に関する事項)

第13条 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

(1) 虐待防止のための対策を検討する委員会(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。

(2) 虐待の防止のための指針を整備する。

(3) 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施する。

(4) 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。

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14条 事業所は介護支援専門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3か月以内

(2) 継続研修 年1回

2 介護支援専門員は、その勤務中に身分を証明する証票を携行し、初回訪問時及び利用者から求められた時は、これを提示するものとする。

(規程の補足)

第15条 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は協議会と事業所の管理者との協議に基づいて会長が別に定める。

#### 附則

- 1 この規程は、平成17年4月1日から施行する。
- 2 この規程の施行の日の前日までに従前の社会福祉法人河内町社会福祉協議会居宅介護支援事業所でなされた手続その他の行為は、この規程の相当規定によりなされたものとみなす。
- 3 この規程は、平成19年4月1日から施行する。
- 4 この規程は、平成21年1月1日から施行する。
- 5 この規程は、平成22年1月1日から施行する。
- 6 この規程は、平成23年1月1日から施行する。
- 7 この規程は、平成25年10月1日から施行する。
- 8 この規程は、平成27年1月19日から施行する。
- 9 この規程は、平成27年4月1日から施行する。
- 10 この規程は、平成27年4月16日から施行する。
- 11 この規程は、平成27年5月1日から施行する。
- 12 この規程は、平成28年12月1日から施行する。
- 13 この規程は、平成29年2月1日から施行する。
- 14 この規程は、平成29年4月1日から施行する。

#### 附則

- 1 この規程は、令和3年3月31日から施行する。
- 2 東広島市社会福祉協議会豊栄居宅介護支援事業所運営規程は廃止する。
- 3 この規程はの施行日前に東広島市社会福祉協議会豊栄居宅介護支援事業所でなされた手続その他の行為は、この規程の相当規定によりなされたものとみなす。

#### 附則

- 1 この規程は、令和3年4月1日から施行する。
- 2 この規程の施行日前に変更前の東広島市社会福祉協議会河内居宅介護支援事業所運営規程でなされた手続その他の行為は、この規程の相当規定によりなされたものとみなす。
- 3 この規程は、令和4年4月1日から施行する。



# 重要事項説明書（居宅介護支援サービス）

居宅介護支援のサービス提供の開始にあたり、東広島市社会福祉協議会北部居宅介護支援事業所があなたに説明すべき事項は次の通りです。わからないこと、わかりにくいことがあれば遠慮なく質問してください。

## 1 事業者

事業者名称	社会福祉法人 東広島市社会福祉協議会
事業者所在地	広島県東広島市西条町土与丸1108番地
法人種別	社会福祉法人
代表者氏名	富永 嘉文
電話番号	082-423-2800

## 2 事業所

事業所名称	東広島市社会福祉協議会北部居宅介護支援事業所
事業所所在地	広島県東広島市福富町久芳1545番地1
管理者氏名	中川 咲子
電話番号	082-435-2260
FAX番号	082-435-2098
指定事業所番号	3473800013

## 3 事業の目的と運営の方針

事業の目的	社会福祉法人 東広島市社会福祉協議会（以下「本会」という）が開設する「東広島市社会福祉協議会北部居宅介護支援事業所」（以下「事業所」という）は、居宅において要介護状態にある高齢者等に対し、適切な居宅介護支援を提供するとともに、自立に向けての支援を目的とする。
事業方針	<p>1 事業所の介護支援専門員は、可能な限りご利用者の居宅において、その置かれている環境等に応じ、ご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、多様な事業者から、総合的かつ効率的に提供されるよう援助を行う。</p> <p>2 事業の実施に当たっては、ご利用者の意思及び人格を尊重し、常にご利用者の立場にたって、ご利用者に提供される指定居宅サービス等が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平中立に行う。また、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・介護保険施設・指定特定相談支援事業者等との連携に努めるものとする。</p>

## 4 秘密保持

- 1) 正当な理由がない限り、ご利用者に対するサービスの提供にあたって知り得たご利用者またはご家族の秘密を、第三者に漏らしません。
- 2) 職員が退職後、在職中に知り得た利用者または家族の秘密を漏らすことがないように必要な措置を講じます。
- 3) ご利用者またはご家族の個人情報を用いる場合は、ご利用者またはご家族の同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、個人情報を用いません。

## 5 事業所の職員の職種、人数及び職務内容

従業者の職種	員数	区 分				常勤換算後の人員	事業者の指定基準	保有資格の内容
		常 勤		非常勤				
		専従	兼務	専従	兼務			
管 理 者	1		1			1	1	主任介護支援専門員
介護支援専門員	5	2	1			3	2以上	主任介護支援専門員
		2				2	2以上	介護支援専門員

## 6 職員の勤務体制

従業者の職種	勤務体制
管理者	正規の勤務時間帯（8時30分～17時15分）常勤で勤務
介護支援専門員	正規の勤務時間帯（8時30分～17時15分）常勤で勤務

## 7 営業日

営業日	月曜日～金曜日（12月29日～1月3日・国民の休日は除く） （土・日・祝日については、要望があれば対応します。）
営業時間	8時30分～17時15分

## 8 居宅介護支援サービスの概要

事業所が、ご利用者に提供するサービスは、以下のとおりです。

### 1) 提供するサービス

#### 居宅サービス計画の作成

- \* サービス計画までの手順は次の通りです。
  - ・ ご自宅を月1回は訪問し、あなたやご家族からお話を伺います。
  - ・ あなたやご家族の了解を得て、主治医に意見をお尋ねすることがあります。
  - ・ 介護支援専門員を中心にあなた（ご家族）とサービス事業所の担当者等が参加する会議（サービス担当者会議）を開きサービス計画について検討します。
  - ・ サービス計画の内容・利用料・保険の適用など一切をご説明し了解を得ます。

#### 情報の提供

- ・ 要介護認定の申請、変更を代行することができます。
  - ・ 居宅サービス事業者との契約締結に関する必要な援助を行います。
  - ・ 関連事業者等の連絡調整を行います。
  - ・ 給付管理票の作成・提出を行います。
- (1) このサービスの提供にあたっては、あなたはその有する能力に応じ、自立した日常生活を営むことが出来るように配慮したサービスを提供します。
  - (2) サービスの提供は懇切丁寧に行い、複数の事業所等の紹介や事業所等の選定理由など、不明な点がありましたら、いつでも担当職員にご遠慮なく質問してください。わかり易いように説明をします。
  - (3) 当事業所のケアプランの訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況は別紙2のとおりです。

### 2) 担当職員の変更

あなたはいつでも担当の職員の変更を申し出ることができます。

その場合、変更を拒む正当な理由がない限り、変更の申し出に応じます。

事業所は、担当の職員が退職する等正当な理由がある場合に限り、担当の職員を変更することがあります。その場合には、事前にあなたの了解を得ます。

### 3) 利用料

このサービスの利用料（別紙1）及びその他の費用は以下の通りです。

- ・ 利用料…要介護認定を受けられた方は、介護保険制度から全額給付されます。保険料の滞納により、法定代理受領が出来なくなった場合、1ヶ月単位でお支払いいただき、事業所からサービス提供証明書を発行します。このサービス提供証明書を後日、東広島市の窓口へ提出しますと全額払戻を受けられます。
- ・ 交通費…サービスの提供・実施地域にお住まいの方は無料です。それ以外の地域の方は、介護支援専門員が訪問するための交通費の実費（実施地域を超えた時点から片道1kmあたり50円）をいただく場合があります。

### 4) サービスの中止（キャンセル）など

居宅介護支援に係る訪問等のサービス利用を中止する場合、または居宅サービス計画の変更やあなたが直接サービス提供事業所等と連絡調整を行った場合も、前記の連絡先、または担当の介護支援専門員までご連絡ください。

### 5) 計画書等の交付

居宅サービス計画及びその実施状況に関する書類が必要な場合は、いつでも交付しますので、お申出ください。

6) 利用者及び家族の負担

あなたやご家族と事業所は、3条所定の事業目的を達成するために、相互に信義誠実を旨とし誠意をもって相接するものとします。また、事業所は、本書に定めるサービスをあなたに提供するに当たり、あなた及びご家族に対し、上記事業目的を達成するために必要かつ社会的に相当な範囲で協力を求めることがありますので、ご了解ください。

7) 事業所による契約解除

事業所は、あなた及びご家族が、事業所の協力要請に正当な理由なく応じずサービスの提供に支障を来す、事業所に対する不当な暴言暴力など、信頼関係を破壊する行為をし、そのため契約の目的を達することが不可能ないし著しく困難であると判断したときは、1か月以上の予告期間をもって、この契約を解除することができます。あなたご自身の信頼関係破壊行為だけでなく、ご家族による信頼関係破壊行為もあなたご自身の信頼関係破壊行為に準じて解除理由と取り扱われますので、ご了解ください。

9 事業の実施地域

実施地域	東広島市（河内町 豊栄町 福富町）
------	-------------------

10 事故発生時の対応

- サービスの提供中にご利用者の状態の変化または事故が発生した場合は、医師・関係機関・家族・市町村等へ連絡して速やかに必要な措置を講じます。また、事故の原因が当事業所の責任に帰する場合、所定の手続きを経て損害賠償いたします。
- 事故発生後は事故の起こった原因を十分に検討し、要因の解明を行い、再発防止に努めます。
- 事故発生時の状況・措置の状況を記録いたします。

11 苦情相談窓口

- サービス提供に関する苦情や相談は、当事業所の下記の窓口でお受けします。

事業所の窓口	窓口担当者	管理者
	ご利用時間	平日 8時30分～17時15分
	電話番号	082-435-2260

- サービス提供に関する苦情や相談は、下記の機関に申し立てることができます。

東広島市	担当窓口	健康福祉部介護保険課
	ご利用時間	平日 8時30分～17時15分
	住所	東広島市西条栄町8番29号
	電話番号	082-420-0937
広島県国民健康 保険団体連合会 (国保連)	担当窓口	介護保険課
	ご利用時間	平日 8時30分～17時15分
	住所	広島市中区東白島町19番49号 国保会館
	電話番号	082-554-0782

1.2 苦情解決の体制及び手順

利用者からの苦情を解決するために講ずる措置の概要による（下記参照）。

利用者からの苦情を解決するために講ずる措置の概要

サービスの種類	居宅介護支援
事業所・施設名	東広島市社会福祉協議会北部居宅介護支援事業所

措置の概要

- 1 利用者及びその家族からの苦情に対して適切に対応し、利用者の権利を擁護するため、次のように苦情解決体制を設置する。

窓口（連絡先）：東広島市社会福祉協議会北部居宅介護支援事業所

電話番号：（082）435-2260（月～金 8：30～17：15）

苦情受付担当者：管理者

苦情解決責任者：福富支所長

苦情解決総括責任者：事務局長

第三者委員：東広島市社会福祉協議会苦情解決に関する規程により任命された者

- 2 円滑かつ迅速に苦情を解決するための体制・手順

苦情解決総括責任者は、本会事業に関するパンフレット及びホームページへの掲載等により、苦情解決制度について周知を図る。

※ 具体的な対応方針

1) 苦情受付担当者は苦情解決体制、苦情解決の仕組みを利用者へ周知する。

2) 苦情受付担当者は利用者等からの苦情受付に際し、苦情受付書に記録し、苦情申出人に確認する。

3) 苦情解決責任者は、受け付けた苦情を必要に応じ第三者委員に報告する。

4) 第三者委員は、苦情内容を確認し苦情受付報告書により、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

5) 苦情解決責任者は、苦情の内容を解決するため、苦情申出人との話し合いを実施する。

6) 苦情受付担当者は、提示した解決策や話し合いの結果又は改善等を約束した内容を苦情受付書により記録し、苦情申出人と苦情解決責任者及び立ち会った第三者委員に確認する。

7) 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善等を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に苦情解決結果等報告書により報告する。

- 3 利用のサービス事業者に対して苦情があった場合の対応手順

受付・事実確認・業務改善要請・事業者の変更等の調整・関係機関への連絡・苦情相談記録の作成。

- 4 その他参考事項

本会への信頼を高めるとともに本会が実施する事業の質を向上させるため、苦情対応の状況について、個人情報に関する事項を除き事業報告書・広報紙及びホームページに掲載するなどにより公表する。

国保連・各市町村の申し立て窓口の連絡先を周知する。



令和 年 月 日

居宅介護支援サービスの提供開始にあたり、ご利用者に対して本書面に基づいて、重要事項の説明を行いました。

【事業所】 東広島市社会福祉協議会北部居宅介護支援事業所

【説明者氏名】 氏 名 \_\_\_\_\_  
(利用者)

私は本書面に基づいて東広島市社会福祉協議会北部居宅介護支援事業所の職員から、重要事項の説明を受けたことを確認し、その内容に同意します。

【利用者】 住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_

【利用者代理人】(任意代理・後見人・保佐人・補助人いずれかに○をしてください)

私は、利用者を代理して、重要事項の説明を受けたことを確認し、その内容に同意します。

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ 続柄 \_\_\_\_\_

(家族)

私たち家族は、本書面に基づいて東広島市社会福祉協議会北部居宅介護支援事業所の職員から、重要事項の説明を受けたことを確認し、その内容に同意します。

【家族代表者】

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ 続柄 \_\_\_\_\_

