

居宅介護支援事業所

ケアマネあじさい

運営規程

有限会社 トータルケア

（事業の目的）

第1条 （有）トータルケアが開設する指定居宅介護事業所（以下「事業所」という。）が行う指定居宅介護支援の事業（以下「事業所」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に定め、事業所の介護支援専門員等が、要介護状態又は要支援状態にある高齢者（以下「利用者」という。）に対し、適正な居宅介護支援サービスを提供する事を目的とする。

（運営の方針）

第2条 事業の運営方針は、次に掲げるところによる。

- （1） 事業所は、利用者の心身の特性、状況を踏まえて、その有する能力に応じ、居宅において自立した日常生活を営む事が出来るよう、配慮して行う。
- （2） 事業所は、利用者の選択又は心身の状況や、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、福祉サービス及び施設等の多様なサービスとの連携を得て、総合的かつ効果的な居宅介護支援サービスが提供されるよう配慮に努める。
- （3） 事業所は、利用者の意思、立場及び人権を尊重し、提供されるサービスの種類又は特定の事業者になんら偏ることのないよう公平、中立に努める。
- （4） 事業所は、行政機関より介護認定調査の委託を受けた場合は、公平、中立、正確な調査に努める。

（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、下記のとおりとする。

- （1） 名 称 ケアマネあじさい
- （2） 所在地 岐阜県恵那市明智町 1110 番地 5

（従業者の種類、人員及び職務内容）

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。

- （1） 管理者 1 名  
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。
- （2） 介護支援専門員 2 名常勤専従（管理者 1 名含む）  
介護支援専門員 1 名非常勤専従

第2条に規定する運営方針を遵守し、事業にあたるとともに、介護支援専門員の員数については、利用者 44 名（支援を含む）を標準とする。

- （3） 事務職員 1 名（非常勤）  
必要に応じて職員を置くものとし、事業の事務を行う。

(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 月曜日から金曜日とする。ただし、国民の祝日及び年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く。
- (2) 営業時間 午前8時30分から午後5時30分までとする。
- (3) 申込受付等 電話等により、24時間常時連絡が可能な体制をとるものとする。

(居宅介護支援の提供及び内容)

第6条 居宅支援の提供方法及び内容は次の通りとする。

(1) 相談体制

事業所内において、利用者からの相談に適切に対応する。

(2) 課題分析票の種類

利用者に対する介護サービス計画原案作成のために使用する課題分析については「居宅サービス計画ガイドライン」を使用する。

(3) 介護サービス計画作成

複数のサービス事業者等を紹介し、その選定理由の説明を行う。

(4) サービス担当者会議

介護サービス計画原案に対し、専門的見地から意見を求めるため当該計画原案に位置づけた、居宅サービス等の担当者会議を招集して行う、サービス担当者会議を開催する。

(5) 居宅訪問

居宅サービス計画作成にあたり、利用者の置かれている環境の評価や現に抱えている問題を把握するため、居宅訪問による面接調査を行う。また、当該計画作成においても、計画の変更など、利用者が求めるサービスが適切に提供されるよう、月1回程度、居宅訪問等を行い、支援を行う。

(6) 関係機関との連携

利用者の自立した日常生活の支援を効果的に行うため、医療機関、関連事業者と連携し、サービスの提供を行う。

(事業実施区域)

第7条 事業実施区域は、恵那市明智町 恵那市山岡町 恵那市串原とする。

(費用等)

第8条 事業実施区域を越えて行う居宅介護支援に要した交通費は、事業所から片道1kmにつき20円を徴収する。

公共交通機関使用の場合は実費を徴収する。

(緊急時における対応方法)

第9条 介護支援専門員は、業務中に利用者の病状が急変若しくは緊急の事態が生じた時は、速やかに主治医等に連絡するなど必要な措置を講ずるとともに、事業所の管理者に報告しなければならない。

(苦情処理)

第10条 事業所は、事業の適正を期するため、別に定めるところによりサービス提供に伴う苦情処理について必要な対策を講ずるものとする。

(その他運営についての留意事項)

第11条 管理者は介護支援専門員等に、業務上知り得た利用者又はその家族の情報、秘密を保持させるとともに、雇用契約が終了した後においてもこれらの必要な措置を講ずるものとする。

- 2 事業所は、従業員の質的向上を図るための研修の機会を確保するものとする。
- 3 事業所の会計は、毎年4月1日から翌年の3月31日を会計単位とする。
- 4 事業所の運営規程の概要、介護支援専門員、その他の職員の勤務体制、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する。
- 5 介護支援専門員は、サービス提供を利用者に強要し、当該事業者等から金品、その他の財産上の利益を収受してはならない。
- 6 事業所には、居宅サービス計画、サービス担当者会議、居宅支援に関する記録を完結後5年間保存しなければならない。

(様式6) 附則

この規定は、平成19年1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講ずる対策の概要

事業所又は施設名	ケアマネあじさい
申請するサービス種類	指定居宅介護支援事業所
処 置 の 概 要	
<p>1. 利用者からの相談又は苦情に対する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置  岐阜県恵那市明智町 1110 番地 5 の事業所内（0573 - 55 - 0065）  相談又は苦情等に対応する専任担当者を設置する。 苦情係 鈴木美紀</p> <p>2. 当該事業所に関わる苦情処理を行うための処理体制・手順</p> <p>① 告知者より苦情を受けたとき、その内容、状況等を聞き取り調査する。</p> <p>② 苦情の当該従業者に対して状況調査を行う。</p> <p>③ ①と②の調査結果から内容・問題点を把握し、管理者と協議する。</p> <p>④ 協議の結果をふまえ、苦情告知者にその対応状況を通知するとともに、内容・経過並びに結果を事業所の苦情処理簿に記載する。</p> <p>⑤ 管理者は、苦情処理簿の写しを（有）トータルケア代表取締役役に報告し、指示を受けるものとする。</p> <p>3. 他の事業所に関わる苦情処理に対する対応方針等</p> <p>① 苦情を受けたとき、その内容、状況等を聞き取り調査する。</p> <p>② 苦情のあったサービス事業所苦情処理担当者に対して状況調査を依頼し、回答を得る。</p> <p>③ ①と②の調査結果から内容・問題点等を把握し、当該サービス事業者の苦情処理担当と協議する。（当該苦情の対象である従業者が苦情処理担当者の場合は、当該サービス事業所の管理者と協議する。）</p> <p>④ 協議の結果をふまえ、苦情告知者にその対応状況を通知するとともに、内容・経過並びにその結果を事業所の苦情処理簿に記載する。</p> <p>⑤ 苦情の当該サービス事業所の運営に係るものなど、重要と思われるものについては、文書によってその管理者に内容・経過並びにその結果を報告する。</p> <p>4. その他参考事項</p> <p>事業者運営規程に係る相談・苦情と思われるものについては、上記の手順とは別に、管理者は代表取締役役に報告し、指示を受けるものとする。</p>	