

## 在宅介護複合施設ほづみ指定居宅介護支援事業所

## 運営規定

[別表]

|  |                         |  |                             |              |         |  |  |  |  |  |
|--|-------------------------|--|-----------------------------|--------------|---------|--|--|--|--|--|
| 事業所  | 事業所番号                   | 0670801331   |                             |              |         |  |  |  |  |  |
|  | 名称                      | 指定居宅介護支援事業所  |                             |              |         |  |  |  |  |  |
|  | 所在地                     | 〒998-0005 酒田市宮海字林内 23 番地                           |                             |              |         |  |  |  |  |  |
|  | 連絡先                     | 電話番号   | 33-1150                     | FAX          | 33-1160 |  |  |  |  |  |
| 当事業の実施について定めて<br>ある定款・寄附行為の条文  |                         |  | 第1条第1項1号                    |              |         |  |  |  |  |  |
| 管理者  | 氏名                      | 齋藤 彩   |                             | 介護支援専門員      |         |  |  |  |  |  |
|  | 当該事業所で兼務する他の職種（兼務の場合記入） |  |                             |              |         |  |  |  |  |  |
| 従業者の職種・員数  | 訪問介護員等                  |  |                             |              |         |  |  |  |  |  |
|  | 専従                      | 兼務   |                             |              |         |  |  |  |  |  |
| 常勤（人）  |                         | 1  |                             |              |         |  |  |  |  |  |
| 非常勤（人）   |                         |  |                             |              |         |  |  |  |  |  |
| 主な掲示事項   | 営業日                     | 月曜日～金曜日とする。（祝祭日を含む）                                |                             |              |         |  |  |  |  |  |
|  | 営業時間                    | 午前8時30分から午後5時30分までとする。<br>電話等により24時間常時連絡が可能な体制とする。 |                             |              |         |  |  |  |  |  |
|  | サービス内容                  | 指定居宅介護（予防）支援事業                                     |                             |              |         |  |  |  |  |  |
|  | 利用料                     | 居宅介護支援費  | 要介護1・2                      | 要介護3・4・5     |         |  |  |  |  |  |
|  |                         | 10,860円／月  | 14,110円／月                   |              |         |  |  |  |  |  |
|  |                         | 5,440円／月   | 7,040円／月                    |              |         |  |  |  |  |  |
|  |                         | 3,260円／月   | 4,220円／月                    |              |         |  |  |  |  |  |
|  | 加算                      | 初回加算   | 3,000円／月                    |              |         |  |  |  |  |  |
|  |                         | 入院時情報連携加算（I）                                       | 2,500円／月（利用者1人につき1回を限度）     |              |         |  |  |  |  |  |
|  |                         | 入院時情報連携加算（II）                                      | 2,000円／月（利用者1人につき1回を限度）     |              |         |  |  |  |  |  |
|  |                         | 退院・退所加算（I）イ  | 4,500円／回（入院又は入所期間中につき1回を限度） |              |         |  |  |  |  |  |
|  |                         | 退院・退所加算（I）ロ  | 6,000円／回（入院又は入所期間中につき1回を限度） |              |         |  |  |  |  |  |
|  |                         | 退院・退所加算（II）イ                                       | 6,000円／回（入院又は入所期間中につき1回を限度） |              |         |  |  |  |  |  |
|  |                         | 退院・退所加算（II）ロ                                       | 7,500円／回（入院又は入所期間中につき1回を限度） |              |         |  |  |  |  |  |
|  |                         | 退院・退所加算（III）                                       | 9,000円／回（入院又は入所期間中につき1回を限度） |              |         |  |  |  |  |  |
|  |                         | 退院時情報連携加算  | 500円／月                      |              |         |  |  |  |  |  |
|  |                         | 緊急時等居宅カンファレンス加算                                    | 2,000円／回（利用者1人につき1月に2回を限度）  |              |         |  |  |  |  |  |
|  | 利用料                     | ターミナルケアマネジメント加算                                    | 4,000円／月                    |              |         |  |  |  |  |  |
|  |                         | 居宅介護予防支援費  | 要支援1・2                      |              |         |  |  |  |  |  |
|  |                         | 居宅介護予防支援（I）  | 4,420円／月                    |              |         |  |  |  |  |  |
|  |                         | 居宅介護予防支援（II）                                       | 4,720円／月                    |              |         |  |  |  |  |  |
|  | 加算                      | 初回加算   | 3,000円／月                    |              |         |  |  |  |  |  |
|  |                         | 委託連携加算   | 3,000円／月                    |              |         |  |  |  |  |  |
| 通常の送迎の実施地域   |                         | 酒田市 遊佐町  |                             |              |         |  |  |  |  |  |
| 医療協力機関   | 名称                      | 岡田内科循環器科クリニック                                      | 主な診療科名                      | 内科 循環器科      |         |  |  |  |  |  |
|  | 住所                      | 酒田市東大町三丁目38番3号                                     | T E L                       | 0234-21-3715 |         |  |  |  |  |  |
| 利用者からの苦情を処置するために講ずる措置の概要   |                         |  |                             |              |         |  |  |  |  |  |
| <p>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</p> <p>◆相談、苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置いている。また、担当者不在の場合においても基本的な事項に関しては事業所の全職員が常に対応できるよう周知徹底を図っており、担当者には確実に連絡をする体制をとっている。</p>   |                         |  |                             |              |         |  |  |  |  |  |
| <p>2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順</p> <p>◆苦情があった場合、ただちに担当者が相手方に連絡をとり、訪問するなどして詳しい事情を聴取し、事実を確認する。同時に、利用者の担当介護支援事業者に苦情の内容を伝える。</p> <p>◆すべての苦情は最終的に管理者に報告する事を職員に義務付け、担当者は苦情の内容によっては検討会議を行うものとする。</p> <p>◆事情の確認、検討の結果により、即応対処する。</p> <p>◆また内容の如何にかかわらず支援事業者に対しては結果などの報告を怠らないものとする。</p> <p>◆苦情のすべてを一括して記録簿に保存し、職員に定期的な閲覧を義務付け再発防止のデータとして利用する。</p> |                         |  |                             |              |         |  |  |  |  |  |
| <p>3. その他</p> <p>◆苦情を出さないように、事業所内およびサービス事業者間での連絡体制の強化を図っている。</p> <p>◆職員全員に対し定期的な研修を義務付けるなど、通常の作業時および緊急時においてスムーズな対応ができるような体制を作っている。</p>   |                         |  |                             |              |         |  |  |  |  |  |
| 苦情相談窓口   | 電話番号                    | 33-1150  | FAX                         | 33-1160      |         |  |  |  |  |  |
|  | 担当者氏名                   | 齋藤 彩   |                             |              |         |  |  |  |  |  |

## 指定居宅介護支援事業所 運営規程

### (事業の目的)

第1条 社会福祉法人 庄内福祉会 が開設する 指定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事業所の介護支援専門員が、要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定居宅介護支援を提供する事を目的とする。

### (運営の方針)

第2条 事業所の介護支援専門員は、要介護状態にある高齢者的心身の状況、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、適切な健康医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業者から、総合的かつ効果的に提供されるよう配慮し、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事ができるように配慮して行なう。  
2 事業の実施にあたっては、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、介護保健施設等との連携に努める。

### (事業所の名所等)

#### 第3条

- (1) 事業所名 在宅介護複合施設ほづみ指定居宅介護支援
- (2) 所在地 山形県酒田市宮海字林内 23 番地

### (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（介護支援専門員兼務）  
管理者は、事業所の従事者の管理及び業務の管理を一元的に行なう。
- (2) 介護支援専門員（管理者と兼務1）1名  
介護支援専門員は、指定居宅介護支援の提供にあたるものとする。

### (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 月曜日から金曜日とする（祝祭日を含む）
- (2) 営業時間 午前8時30分から午後5時30分とする
- (3) 電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする

### (指定居宅介護支援提供方法、内容及び利用料の額等)

第6条 提供方法内容は、指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ利用者申込者又はその家族に対し、運営規定の概要、その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要な事項を記した文書を交付して説明を行い、当該提供の開始について、利用者申込者の同意を得るものとする。

- (1) 訪問調査・アセスメント
- (2) 居宅サービス計画原案の作成
- (3) サービス調整会議・介護サービス検討会議
- (4) 介護サービス計画の作成とサービスの調整
- (5) モニタリング（初動期・継続期）
- (6) 納付管理

2 料金は厚生労働大臣が定める基準によるものとする。

掲示

(通常の事業実施区域)

第7条 通常の事業実施区域は、酒田市、鶴岡市、遊佐町の区域とする。

(緊急時における対応方法)

第8条 介護支援専門員は、介護支援実施中に利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じた時は、速やかに主治の医師に連絡するなどの措置を講ずると共に、管理者に報告しなければならない。

(その他運営に関する重要事項)

第9条 指定居宅介護支援事業者は、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次のとおりとする。

(1) 採用時研修 採用後6ヶ月以内

(2) 繼続研修 年1回

2 指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員その他の従事者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又は家族の秘密を漏らしてはならない。

3 介護支援専門員その他の従事者であったものが、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、従事者で無くなつた後においても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。

(前6月間の4サービスに関する割合)

第10条 前6月間に当該指定居宅介護支援事業所において作成された居宅サービス計画の総数のうちに訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護がそれぞれ位置付けられた居宅サービス計画の数が占める割合、前6月間に当該指定居宅介護支援事業所において作成された居宅サービス計画に位置付けられた訪問介護等ごとの回数のうちに同一の指定居宅サービス事業者又は指定地域密着型サービス事業者によって提供されたものが占める割合（上位3位まで）等につき利用者、家族に十分説明を行わなければならない

(虐待の防止のための措置に関する事項)

第11条 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の措置を講ずるものとする。

(1) 虐待の防止のための対策を検討する委員会の開催等

(2) 虐待の防止のための指針の整備

(3) 虐待の防止のための従業者に対する研修の実施

(4) 虐待の防止に関する措置を適切に実施するための担当者の設置

2 事業所は、指定居宅介護支援等の提供中に、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、速やかに市町村へ通報するものとする。

(第三者評価の実施について)

第12条 福祉サービスの第三者評価の実施の有無：無し

## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

|        |                         |
|--------|-------------------------|
| 事業所名   | 社会福祉法人庄内福祉会 在宅介護複合施設ほづみ |
| 申請する事業 | 指定居宅介護支援事業所             |

## 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、苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置いている。また、担当者不在の場合においても、基本的な事項に関しては事業所の全職員が常に対応できるよう周知徹底を図っており、担当者には確実に連絡をする体制をとっている。

(電話番号) 0234-33-1150 (F A X) 0234-33-1160

(担当者) 斎藤 彩

(受付日) 月曜日から金曜日

(受付時間) 8:30~17:30

## 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、ただちに担当者が相手方に連絡をとり、訪問するなどして詳しい事情を聴取し、事実を確認する。同時に、利用者の担当介護支援事業者に苦情の内容を伝える。
- ・すべての苦情は最終的に管理者に報告する事を職員に義務付け、担当者は苦情の内容によっては検討会議を行うものとする。
- ・事情の確認、検討の結果により、即応対処する。  
また内容の如何にかかわらず支援事業者に対しては結果などの報告を怠らないものとする。
- ・苦情のすべてを一括して記録簿に保存し、職員に定期的な閲覧を義務付け再発防止のデータとして利用する。

## ③その他

- ・苦情を出さないように、事業所内およびサービス事業者間での連絡体制の強化を図っている。
- ・職員全員に対し定期的な研修を義務付けるなど、通常の作業時および緊急時においてスムーズな対応ができるような体制を作っている。

## 緊急時における対応方法

- ① サービス提供中に事故及び緊急の事態が発生した場合には速やかに家族に連絡、報告し必要がある時は関係市町村に連絡をするとともに、事故の再発防止に向け必要な措置を講じます。

