

社会福祉法人こまくさ福祉会

居宅介護支援事業所白駒の森 重要事項説明書

1. 当事業所が提供するサービスについての相談窓口

電話 0266-78-8288 (平日 8 時 30 分～17 時 30 分)

ご不明な点は、遠慮なくお尋ねください。

2. 社会福祉法人 こまくさ福祉会 居宅介護支援事業所の概要

(1) 居宅介護支援事業所の指定番号およびサービス提供地域

事業所名	居宅介護支援事業所白駒の森
所在地	長野県茅野市ちの 3000-1
介護保険指定事業所番号	2071401141 号
通常サービスを提供する地域	茅野市のうち、ちの地区、玉川地区、宮川地区

上記以外の地域の方でも、ご希望の場合はご相談下さい。

(2) 同事業所の職員体制 管理者 主任介護支援専門員 常勤 (兼務) 1 名 介護支援専門員 常勤 1 名 (専従) 以上

(3) 営業時間

月曜～金曜日 8 時 30 分～17 時 00 分 (12 月 29 日～1 月 3 日を除く。他不定期休日あり)

緊急連絡電話 居宅介護支援事業所白駒の森 0266-78-8288

24 時間対応 (夜間は各介護支援専門員の電話に転送されます)

社会福祉法人こまくさ福祉会 (代表) 0266-82-7500 (平日 8 時半～17 時半)

3. 居宅介護支援の申し込みから提供までの流れと主な内容

要介護認定および要介護区分の認定

居宅サービス計画作成依頼

利用者との契約

↓

要介護者の状態の把握【課題分析】

↓

居宅サービス計画原案作成

↓

サービス担当者会議 (市町村調整を踏まえ) サービス予約開始

↓

居宅サービス計画作成

↓

居宅サービス計画に応じたサービス利用

↓

再評価

4. 利用料金

(1) 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支給されますので自己負担はありません。保険料の滞納等により、保険給付金が直接事業者を支払われない場合、1ヶ月につき要介護度に応じて下記の金額をいただき、当事業所からサービス提供証明書を発行いたします。このサービス提供証明書を後日市町村の窓口に出しますと、全額払戻を受けられます。

基本料金（ひと月につき）

介護予防支援費

介護予防支援費(Ⅱ)	4,720円	要支援1、2で、居宅介護支援事業所が行う場合
初回加算	3,000円	新規に介護予防支援サービス計画を作成した場合
中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算	所定単位数の5%を加算	通常の事業の実施地域を越えて、厚生労働大臣中山間地域等、又は長野県の定める特別地域加算対象地域に居住する利用者にサービスを提供している場合

※取り扱い件数の算出では、介護予防支援の利用者数は3分の1を乗じて件数に加える。

居宅介護支援費

居宅介護支援費(Ⅰ)

i a	10,860円	要介護1、2で取扱件数の45未満のもの
i b	14,110円	要介護3、4、5で取扱件数の45未満のもの
ii a	5,440円	要介護1、2で取り扱い件数の45以上60未満のもの
ii b	7,040円	要介護3、4、5で取り扱い件数の45以上60未満のもの
iii a	3,260円	要介護1、2で取扱件数の60以上のもの
iii b	4,220円	要介護3、4、5で取扱件数の60以上のもの

居宅介護支援費(Ⅱ) …ケアプランデータ連携を用い、事務職員を配置している場合

i a	10,860円	要介護1、2で取扱件数の50未満のもの
i b	14,110円	要介護3、4、5で取扱件数の50未満のもの
ii a	5,270円	要介護1、2で取り扱い件数の50以上60未満のもの
ii b	6,830円	要介護3、4、5で取り扱い件数の50以上60未満のもの
iii a	3,160円	要介護1、2で取扱件数の60以上のもの
iii b	4,100円	要介護3、4、5で取扱件数の60以上のもの

その他の加算（ひと月につき）

項目	負担額	算定要件
初回加算	3,000円/回	以下の①から③のいずれかの要件を満たす時 ①新規に居宅サービス計画を作成した場合 ②要支援者が要介護認定を受けた場合 ③要介護状態区分が2段階以上変更となった場合
特定事業所加算(Ⅰ)	5,190円	質の高いマネジメントを実施している事業所を積極的に評価する観点から、人材の確保や、サービス提供に関する定期的な会議を実施しているなど厚生労働大臣の定める基準に当事業所が適合する場合
特定事業所加算(Ⅱ)	4,210円	
特定事業所加算(Ⅲ)	3,230円	
特定事業所加算(A)	1,140円	
特定事業所医療介護連携加算	1,250円	前々年度の3月から前年度の2月までの間において通院、通所加算の算定に係る病院、診療所、地域密着型介護老人福祉施設又は介護保険施設との連携が35回以上あり、前々年度の3月から前年度の2月までの間においてターミナルケアマネジメント加算を5回以上算定し、特定事業所加算を算定している場合

入院時情報連携加算 (Ⅰ)	2,500 円	利用者が病院、診療所に入院した日のうちに、当該病院又は診療所の職員に対して当該利用者に係る必要な情報を提供した場合。 ※入院日以前の情報提供を含む。 ※営業時間終了後、又は営業日以外に入院した場合は、入院翌日を含む。
入院時情報連携加算 (Ⅱ)	2,000 円	利用者が病院、診療所に入院した日の翌日、又は翌々日に、当該病院又は診療所の職員に対して当該利用者に係る必要な情報を提供した場合。 ※営業時間終了後に入院した場合、入院日から 3 日目までが営業日でない場合は、その翌日を含む。
退院・退所加算 (Ⅰ) イ	4,500 円/回	病院・診療所、地域密着型介護老人福祉施設又は介護保険施設の職員から利用者に係る必要な情報の提供をカンファレンス以外の方法により 1 回受けている場合
退院・退所加算 (Ⅰ) ロ	6,000 円/回	病院・診療所、地域密着型介護老人福祉施設又は介護保険施設の職員から利用者に係る必要な情報の提供をカンファレンスにより 1 回受けている場合
退院・退所加算 (Ⅱ) イ	6,000 円/回	病院・診療所、地域密着型介護老人福祉施設又は介護保険施設の職員から利用者に係る必要な情報の提供をカンファレンス以外の方法により 2 回以上受けている場合
退院・退所加算 (Ⅱ) ロ	7,500 円/回	病院・診療所、地域密着型介護老人福祉施設又は介護保険施設の職員から利用者に係る必要な情報の提供を 2 回受けており、うち 1 回以上はカンファレンスによる場合
退院・退所加算 (Ⅲ)	9,000 円/回	病院・診療所、地域密着型介護老人福祉施設又は介護保険施設の職員から利用者に係る必要な情報の提供を 3 回以上受けており、うち 1 回以上はカンファレンスによる場合
通院時情報連携加算	500 円	通院または診療所において医師又は歯科医の診察を受けるときに介護支援専門員が同席し、医師又は歯科医等に対して当該利用者に係る必要な情報の提供を行うとともに、医師等から必要な情報の提供を受けたうえで、居宅サービス計画に記載した場合 (1 か月に 1 回を限度)
緊急時等居宅カンファレンス加算	2,000 円/回	病院又は診療所の求めにより、病院又は診療所の職員と共に利用者の居宅を訪問し、カンファレンスを行い、必要に応じて居宅サービス等の利用調整を行った場合 (1 か月に 2 回を限度)
ターミナルケアマネジメント加算	4,000 円/回	終末期の医療やケアの方針を把握した上で、その死亡日及び死亡日前 14 日以内に 2 日以上、当該利用者又はその家族の同意を得て、当該利用者の居宅を訪問し、当該利用者の心身の状況等を記録し、主治の医師及び居宅サービス計画に位置つけた居宅サービス授業者に提供した場合

特定事業所医療介護連携加算	1,250 円	事業所加算 (I) ~ (III) のいずれかを算定し、退院・退所加算の算定に係る病院等との連携の回数、ターミナルケアマネジメント加算の算定回数において規定の条件を満たしている場合
中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算	所定単位数の 5% を加算	通常の事業の実施地域を越えて、厚生労働大臣中山間地域等、又は長野県の定める特別地域加算対象地域に居住する利用者にサービスを提供している場合

(2) 交通費

前記 2 の (1) のサービスを提供する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をする際、交通費実費負担がかかる場合があります。中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算を算定している場合は、別途の交通費はありません。

(3) 解約料

利用者はいつでも契約を解約することができ、一切料金はかかりません。保険者への居宅サービス計画の届出が終了後に解約した場合も、料金は一切かかりません。

(4) 支払方法

料金が発生する場合は、月ごとの清算とし、翌月 10 日以降に前月分の請求をいたしますので、請求月末日までにお支払いください。お支払方法は、銀行振込、窓口 支払い、口座自動引き落としの中から、お選び下さい。お支払いいただきますと、領収書を発行いたします。

5, サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

まずは、お電話、又は直接窓口で相談してください。担当職員がお伺いいたします。契約を締結したのち、サービスを開始いたします。

(2) サービスの終了

① 利用者のご都合でサービスを終了する場合 文書でお申し出くだされば、いつでも解約できます。

② 当事業所の都合でサービスを終了する場合 人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合 がございます。その場合は、終了 1 ヶ月前までに文書で通知するとともに、地域の他の居宅介護支援事業所をご紹介します。

③ 自動終了

以下の場合、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

- ・ 利用者が介護保険施設に入所した場合
- ・ 介護保険給付でサービスを受けていたお客様の要介護認定区分が非該当 (自立、要支援 1・2) と認定された場合
- ・ 利用者がお亡くなりになった場合

④ その他 利用者やご家族等が当事業所や当事業所の介護支援専門員に対して本契約を 継続し難いほどの背信行為を行なった場合は、文書で通知することにより、即座に サービスを終了させていただく場合がございます。

6. 当事業所の居宅介護支援の特徴等

(1) 基本方針

- ① 本事業所は、利用者が要介護状態等となった場合においても、可能な限り居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活が営めるよう配慮した援助に努める。
- 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険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利用できるよう配慮して行なう。
- ③ 利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って利用者に提供されるサービス等が特定の居宅サービス事業者、特定の種類、または特定の事業者に不当に偏ることのないよう公正中立に複数の事業所の紹介を求める事が可能であり、またケアプランを位置づけた理由を求める事も利用者の権利として可能である事を説明する。
- ④ 事業の運営にあたっては、関係市町村、在宅介護支援センター他の居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携に努める。

(2) 居宅介護支援の実施概要等

- ① 利用者および家族に面接して情報を収集し、厚生労働省の通知で示された課題分析標準項目を満たす方式により解決すべき課題を把握します。
- ② 指定居宅サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料等の情報を提供し、利用者にサービスの選択を求めます。
その選択において利用者は複数のサービス事業者を紹介するよう求めることができます。
当事業所で過去6か月間に作成されたケアプランにおける訪問介護、退所介護、地域密着型退所介護、福祉用具貸与の利用状況は別紙の通りです。
- ③ 提供されるサービスの目標、その達成時期を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成します。
その居宅サービス計画に位置付けられたサービス事業者等の選定理由の説明を利用者は求めることができます。
- ④ 居宅サービス等について、保険給付の対象となるか否かを区分したうえで、サービスの種類、内容、利用料等について説明し、利用者から文書による同意を受けます。
- ⑤ その他居宅サービス計画作成に関する必要な支援を行ないます。
- ⑥ 利用者およびその家族を毎月（予防支援の場合は3月に1回）訪問、面接をして経過の把握しモニタリングを実施します。
ただし、下記条件を満たしている時はテレビ電話装置などの情報通信機器を利用したモニタリングを行う場合もあります。
 - ◆ 利用者の同意を得ている。
 - ◆ 主治医、担当者、関係者の合意を得ている。
 - ◆ 利用者がその通信機器での意思疎通ができる。（家族のサポートを含む）
 - ◆ モニタリングで得られない情報については、他サービス事業者との連携で情報を得る。
 - ◆ 少なくとも2月に1回は（予防支援の場合は6月に1回）は、利用者居宅を訪問する。
- ⑦ サービス計画の目標に沿ってサービスが提供されるよう指定居宅サービス事業者との連絡

調整を行います。

⑧ 利用者の状態について定期的に再評価を行い、状態の変化に応じて居宅サービス計画変更の支援等の必要な対応をします。

⑨ 事業者は、利用者が病院及び介護保険施設等への入院または入所を希望した場合、利用者に介護保険施設の紹介その他の支援をします。

⑩ 利用者が居宅サービス計画の変更を希望した場合、または事業者が居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合は、事業者と利用者双方の合意をもって居宅サービス計画を変更します。

⑪ 関係する市町村から介護認定調査の委託を受けた場合は、公平、中立に被保険者に対し正しい調査を行い、その知識を有するよう研鑽を行う。

⑫ 病院又は診療所に入院する必要がある場合には、担当する介護支援専門員の名前や連絡先を伝えていただき、退院後の在宅生活への円滑な移行を支援します。

7, 個人情報の取扱い

① 居宅サービス計画作成及び管理する為に、利用者・家族の個人情報を必要に応じ居宅サービス事業者又は介護保険施設関係者に書面あるいは電子媒体により提示させていただきます。

②個人情報の内容

- ・ 基本情報 ・ 介護保険証のコピー ・ 認定調査票
- ・ 主治医意見書 ・ 支援経過記録 ・ モニタリング結果
- ・ 担当者会議録 ・ 居宅介護支援契約書 ・ 重要事項説明書
- ・ サービス利用票 ・ 提供票 ・ 別表 ・ 給付管理票 ・ 実績表 ・ サービス計画書

③利用者又は代理人が個人情報について、開示・訂正・更新・利用停止・削除、第三者提供の停止等を申し入れることができます。その場合事業者は、可能な限り利用者の希望に沿うようにします。

④個人情報の取扱いについて、利用者又は代理人に説明し、同意を得るものとします。

8,事故発生時の対応

当事業所は、万全の体制で指定居宅介護支援のサービス提供にあたりますが、万一事故が発生した場合には、速やかにご契約者及びその家族等に、ご連絡するとともに、事故に遭われた方への救済、事故拡大の防止などの必要な措置を講じます。また、ご契約者に賠償すべき事故が発生した場合は、誠意をもって速やかに対応します。

9,相談・要望・苦情等の窓口

居宅介護支援に関するご相談・苦情および居宅サービス計画に基づいて提供している各サービスについてのご相談・要望・苦情等は下記窓口までお申し出ください。

(1) 当事業所の苦情受付

社会福祉法人こまくさ福祉会 居宅介護支援事業所白駒の森

TEL 0266-78-8288

[受付] 月曜日～金曜日 8:30～17:30 [担当] 管理者 森 菜穂子

(2) 行政機関・その他苦情受付機関

▶諏訪広域連合 介護保険課

TEL 0266- 82-8161

茅野市塚原二丁目6番1号

▶長野県国民健康保険連合会・介護保険課

TEL 026-238-1555

長野市大字西長野字加茂北 143 番地 8 長野自治会館内

▶茅野市 高齢者保健課 TEL 0266-72-2101

諏訪市 高齢者福祉課 TEL 0266-52-4141

下諏訪町 健康福祉課 TEL 0266-27-1111

岡谷市 介護福祉課 TEL 0266-23-4811

富士見町 住民福祉課 TEL 0266-62-9133

原村 保健福祉課 TEL 0266-79-7703

10,虐待防止に関する事項

事業所は、利用者の人権の擁護、虐待等の防止ため次の措置を講じます。

(1) 防止するための従業者に対する研修

(2) その他虐待防止のために必要な措置

サービス期間中、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します。

附則 この規程は、令和6年4月1日から施行する

居宅介護支援事業所白駒の森 重要事項説明書 別紙

令和5年9月～令和6年2月に作成したケアプランにおける各サービスの利用割合
 (前期3月～8月まで、または後期9月～2月のいずれかを記載)

① 居宅サービス計画数(介護)

6か月の計	月平均
477 件	79.5 件

※予防は特定事業所集中減算の計算には含めない。

② 前6か月間に当事業所において作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具の各サービスの利用件数・割合。

訪問介護	119 件	24.9%
通所介護	106 件	22.2%
福祉用具貸与	226 件	47.4%
地域密着型通所介護	78 件	16.4%

③ 前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具の各サービスごとの、同一事業者によって提供されたものの割合。(上位3位)

	事業所名	件数	割合
訪問介護	ヘルパーステーションこまくさ	39 件	32.8%
	ニチイケアセンターすわ訪問介護	24 件	20.2%
	ニチイケアセンター神之原	8 件	6.7%
通所介護	ツクイ茅野	44 件	41.5%
	茅野市西部デイサービスセンター	18 件	17.0%
	きたえる一む諏訪	8 件	7.5%
	デイサービスりんどう苑	6 件	5.7%
福祉用具貸与	介護センター花岡	85 件	37.6%
	サクラケア諏訪店	55 件	24.3%
	みよし家介護サービス	21 件	9.3%
地域密着型通所介護	デイサービスセンター白駒の森	28 件	35.9%
	パワーリハビリかいき諏訪	10 件	12.8%
	デイサービスゆるり	10 件	12.8%

指定居宅介護支援事業所白駒の森 運営規程

(目的)

第1条 社会福祉法人こまくさの森が設置する居宅介護支援事業所白駒の森(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、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ことを目的とする。

(運営方針)

- 第2条 当事業所は、利用者様の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、その利用者様が可能な限りその居宅において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利用者様の立場にたった援助を行うものとする。
- 2 事業の実施にあたっては、利用者様の意思及び人格を尊重し、利用者様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中立公正な立場でサービスを調整する。
- 3 事業にあたっては、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、次の通りとする。

- 1 名称 居宅介護支援事業所白駒の森
- 2 所在地 長野県茅野市ちの 3000 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種、員数、及び職務内容は次の通りとする。

- 1 管理者 主任介護支援専門員 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とともに自らも指定居宅介護支援にあたるものとする。

- 2 介護支援専門員 2名以上

介護支援専門員は、下記の指定居宅介護支援の提供にあたる。

- ①在宅で生活をしている要介護者が、日常生活を営むために必要な保健医療サービス又は福祉サービスを適切に利用できるよう、要介護者からの依頼を受けて、利用する指定居宅サービス等の種類や内容等を定めた計画(居宅サービス計画)を作成する。
- ②介護サービス計画に基づき指定居宅サービス等の提供が確保されるよう、サービス事業者やその他の者との連絡調整等の便宜の提供を行う。

③要介護者が介護保険施設への入所を要する場合には、介護保険施設の紹介その他の便宜の提供を行う。

(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、次の通りとする。

- 1 営業日 月曜日から土曜日までとする。ただし・日曜日・12月29日から1月3日は営業しない。
- 2 営業時間 午前9:00から午後5:00までとする。

(指定居宅介護支援事業の提供方法、内容及び利用料等)

第6条

- 1 指定居宅介護支援の提供方法及び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、諏訪広域連合が定める基準によるものとする。ただし、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、利用者負担はない。
- 2 介護支援専門員は、利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接して支援する上で解決しなければならない課題の把握及び分析を行い、その課題に基づき居宅サービス計画原案を作成する。利用者様による居宅サービスの選択に資するよう、当該地域における指定居宅サービス事業者等に関するサービス内容、利用料等の情報を適正に利用者様又はその家族に対し提供し、居宅サービス計画及びサービス事業者に関し利用者様の同意を得た上で、サービス事業者等との連絡調整その他の便宜の提供をする。居宅サービス計画を作成すると共に、当該居宅サービス計画を利用者様及びサービス事業者に交付する。適切な保健医療サービス及び福祉サービスが総合的かつ効率的に提供された場合においても、利用者様が介護保険施設への入所等を希望した場合は、利用者様の介護保険施設への紹介その他の便宜を図る。
- 3 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成後においても、利用者様及びその家族、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行い、少なくとも1月に1回利用者の居宅を訪問し、居宅サービス計画の実施状況を把握(以下「モニタリング」)する。モニタリングの結果についてはその都度記録する。
- 4 介護支援専門員は、必要に応じサービス担当者会議を当該事業所等で開催し、担当者から意見を求めるものとする。
- 5 介護支援専門員は、指定居宅介護支援の提供に当たっては、利用者様の自宅又は事業所の相談室において、利用者様又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいよう説明を行うとともに、相談に応じることとする。

(通常の事業の実施地域)

第7条 通常の事業の実施地域は、茅野市のうち、ちの地区、玉川地区、宮川地区とする。

上記以外の地域についても、希望があれば相談に応じる。

(相談・苦情対・ハラスメント対応)

第8条

1. 事業所は、提供した指定居宅介護支援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、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。

(事故発生時の対応)

第9条 当事業所は、利用者様に事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者様の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずる。

2 当事業所は、前項の事故及び事故に際してとった処置について記録する。

3 当事業所は、利用者様に賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行う。

(虐待防止に関する事項)

第10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 虐待の防止おための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等の活用可能)を定期的に関催する とともに、その結果についての従業者に周知徹底する。

4 虐待の防止のための指針を整備する。

5 その他虐待防止のために必要な措置を講ずる

6 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。

7 上記装置を適切に実施するための担当者を置く。

(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。

(身体拘束等の適正化)

第13条

1. 利用者又は利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束を行ってはならない。
2. 身体拘束等を行う場合にはその様、時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由を記録する。

(その他運営に関する重要事項)

第14条

1 当事業所は、介護支援専門員の資質の向上を図るため、虐待防止、権利擁護、認知症ケア、介護予防等の事項に関して、研修機関が実施する研修や当該法人内の研修へ参加の機会を計画的に確保し、業務体制を整備する。また、業務後は記録を作成し、研修機関が実施する研修を受けた場合は、復命を行うものとする。

① 採用時研修 採用後1ヶ月以内

② 継続研修 年 2 回

- 2 従業者は業務上知り得た利用者様又はその家族の秘密を保持する。
- 3 従業者であった者に、業務上知り得た利用者様又はその家族の秘密を保持させるため、従業者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に従業者との雇用契約の内容とする。
- 4 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は社会福祉法人こまくさ福祉会と事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

附則 この規程は、令和3年10月1日から施行する

附則 この規程は、令和6年3月1日から施行する

居宅介護支援事業所白駒の森 苦情処理体制

□介護保険法 指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準省令 第 26 条に基づき、利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応します。

利用者・事業者等から事情をきき、管理者に報告、対応策を検討し、必要に応じて利用者に説明する等の対応を行います。

利用者の国保連合会への苦情申立てに必要な援助を行います。

苦情に関する記録を作成し、これは 2 年間保管します。

□当事業所の苦情受付

社会福祉法人こまくさ福祉会 居宅介護支援事業所白駒の森

TEL 0266-78-8288

[受付] 原則 月曜日～金曜日 8:30～17:30 (毎日 24 時間受付可能)

[担当] 管理者 森 菜穂子

□行政機関・その他苦情受付機関

▶諏訪広域連合 介護保険課

TEL 0266- 82-8161

茅野市塚原二丁目6番1号

▶長野県国民健康保険連合会・介護保険課

TEL 026-238-1555

長野市大字西長野字加茂北 143 番地 8 長野自治会館内

▶茅野市 高齢者保健課 TEL 0266-72-2101

諏訪市 高齢者福祉課 TEL 0266-52-4141

下諏訪町 健康福祉課 TEL 0266-27-1111

岡谷市 介護福祉課 TEL 0266-23-4811

富士見町 住民福祉課 TEL 0266-62-9133

原村 保健福祉課 TEL 0266-79-7703