

社会福祉法人いきいき福祉会 ケアプランセンター ラポール西寺尾  
運営規程

## 1. 経営法人

- 1) 法人名 社会福祉法人いきいき福祉会  
2) 法人所在地 神奈川県藤沢市稲荷 345 番地  
3) 電話番号 0466-83-4165  
4) 代表者職氏名 理事長 小川 泰子

## 2. 事業所の概要

- 1) 名称 ケアプランセンター ラポール西寺尾
- 2) 種類 指定居宅介護支援事業所 (指定事業所番号 )
- 3) 所在地 神奈川県横浜市神奈川区西寺尾 3-25-19  
ラ・クラッセ西寺尾 401 号室
- 4) 電話番号 045-438-3350  
FAX 番号 045-438-3349
- 5) 営業日・時間等 営業日: 月・火・水・木・金 祝日 (休日: 土・日 年末年始)  
通常営業時間 9:00 ~ 18:00 電話 045-438-3350
- 6) 管理者 武田英子
- 8) サービス提供地域  
神奈川区 鶴見区 保土ヶ谷区 西区 戸塚区
- 9) 運営方針

「高齢になっても住み慣れた地域でいきいきと暮らし続けたい」という思いは、多くの方と共感できると思います。「ケアプランセンター ラポール西寺尾」は、そんな方々の思いをお手伝いし、「地域福祉」の拠点となることを目指します。

- ①利用される方の自己決定と主体性を尊重します。
- ②生活全体を捉えた総合的な介護支援を行ないます。
- ③誰もが安心して暮らすことのできる街づくりの視点をもって、介護支援を行ないます。

### 3. サービス内容

- 1) 事業者（居宅介護支援事業者）は、利用者が自宅において日常生活を営むために必要なサービスを適切に利用できるよう、利用者の心身の状況等を勘案して、利用するサービスの種類及び内容、担当する者等を定めた居宅サービス計画（ケアプラン）を作成するとともに、当該計画に基づいてサービス提供が確保されるよう事業者等との連絡調整その他の便宜の供与を行います。
- 2) 居宅介護支援にあたっては、利用者の心身の状況、環境等に応じて、利用者の選択に基づき、適切な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努力いたします。
- 3) 居宅介護支援にあたっては、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、提供

されるサービスが特定の種類又は特定の事業者に不当に偏することがないように、公正中立に行います。

- 4) 事業者は作成した居宅サービス計画を利用者に配布します。また、計画作成時にはサービス事業者等からの意見聴取及びサービス担当者会議を開催いたします。
- 5) 居宅介護支援に当たっては、要支援、要介護状態の軽減若しくは悪化の防止又は要介護状態になることの予防に資するよう行うとともに、居宅サービス事業者・医療サービス等との連携を図ります。
- 6) 事業者は、居宅サービス計画の作成後においても、特段の理由のない限り月1回（要支援の方は3ヶ月に1回）は自宅を訪問し、居宅サービス計画の実施状況等把握するとともに、必要に応じて居宅サービス計画の変更、事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行います。
- 7) 前項の居宅サービス計画の実施状況等について適切な記録を作成・保管し、利用者に対して適宜に情報提供、説明等を行います。

#### 4. 職員体制

事業所の主な職員体制は以下のとおりです。

| 職種      | 従事するサービス種類・業務 | 人員               |
|---------|---------------|------------------|
| 管理者     | 統括・管理         | 1名（兼務）           |
| 介護支援専門員 | 介護支援業務        | 2名（兼務1・専従1）非常勤1名 |
| 事務職員    | 受付・事務連絡等      | 1名（非常勤2名）        |

#### 5. 利用者負担（利用料金）

- 1) 居宅介護支援については、利用料金の負担はありません。
- 2) 介護支援専門員が通常のサービス提供地域をこえる地域に訪問・出張する必要がある場合には、通常のサービス提供地域を超えた所からの旅費（公共交通を利用した場合の実費）をお支払い頂きます。
- 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をした上で、支払いに同意する旨を文書にしたものに署名（記名押印）を頂くこととします。

#### 6. 苦情の受付

- 1) 事業所における苦情の受付

苦情や相談は以下の専用窓口で受け付けます。

苦情受付担当者     管理者     武田 英子

苦情解決責任者     横浜エリア統括責任者   鈴木 正貴

受付時間     毎週月曜日～金曜日   9：00～18：00

## 2) 行政機関その他苦情受付機関

|                          |      |                    |
|--------------------------|------|--------------------|
| 横浜市健康福祉局<br>介護事業指導課      | 所在地  | 神奈川県横浜市中区港町1-1     |
|                          | 電話番号 | 045-671-2356       |
|                          | 受付時間 | 月曜日～金曜日 8:45～17:15 |
| 神奈川県国民保険団体連合会<br>介護苦情相談課 | 所在地  | 神奈川県横浜市西区楠木町27-1   |
|                          | 電話番号 | 045-329-3447       |
|                          | 受付時間 | 月曜日～金曜日 8:30～17:15 |

## 7. 苦情の解決方法

### 1) 受付方法

苦情は面接、電話、書面等により苦情解決担当者が随時受け付けます。

### 2) 苦情受付の報告先

苦情受付担当者が受け付けた苦情内容を苦情解決責任者に報告します。

### 3) 苦情解決に向けた話し合い

苦情申し出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。

## 8. 守秘義務または秘密の保持

- 1) 事業者は、業務上知り得た契約者及びその家族に関する秘密及び個人情報については、契約者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除き、第三者に漏らすことはありません。また、雇用契約を終了した後も、上記の秘密保持を厳守するものとしします。
- 2) あらかじめ文書により契約者の同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず、一定の条件の下で個人情報を利用できるものとしします。

## 9. その他の留意事項等

- 1) 運営にあたり、利用者情報に関する情報またはサービス提供に当たっての必要な事項に係る伝達を事務所内で共有していきます。また、藤沢のケアプランセンターとの連携を支援に活かしていきます（月2回の会議等）。
- 2) 休日も連絡できる体制を確保し、必要に応じて利用者の相談に対応する体制を確保します。
- 3) 職員の資質向上を図るための研修をケアプランセンターラポール（藤沢）と共に研修計画にそって実施します。
- 4) 地域包括支援センターと連携を図ります。
- 5) 支援困難な利用者の紹介があった場合にも、引き受ける体制を整えます。

この規定に定める事項以外に運営に関する重要事項は、法人と事業所との協議に基づいて定めるものとしします。

## 附則

この規定は、平成25年5月1日から施行する。

この規定は、平成２６年１１月１日から施行する。

この規定は、平成２８年５月６日から施行する。

この規定は、平成２９年８月１日から施行する。

この規定は、平成３０年４月１日から施行する。

この規定は、平成３０年１０月１日から施行する。

この規定は、平成３０年１０月１５日から施行する。