

居宅介護支援重要項目説明書

1 事業所の概要

法人名	株式会社 TUMUGI
所在地	〒502-0857 岐阜市正木 1570 番地 1
代表者名	佐藤 有紀子
電話番号	058-215-5240

事業所名	ケアサポートつむぎ
指定事業所番号	2170111955
指定年月日	平成 26 年 12 月 1 日
提供するサービス	居宅介護支援
管理者	佐藤 有紀子
所在地	〒502-0846 岐阜市津島町 5 丁目 20 山内レジデンス 108
電話番号	058-213-6502
通常の実施地域	岐阜市・羽島市・笠松町・岐南町・瑞穂市・本巣市・各務原市

2 事業の目的

ケアサポートつむぎが行う事業の適正な運営を確保するため、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て適正な介護支援業務を提供することを目的とします。

3 運営の基本方針

- ・被保険者が要介護状態になった場合、その有する能力に応じ自立した日常生活が出来るように配慮し、利用者及び利用者の家族の意思及び人格を尊重します。
- ・事業の実施にあたっては、利用者の心身の状況、その他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、施設等の多様なサービス事業者の連携を得て、総合的、かつ効率的に提供されるよう配慮して行います。
- ・当事業所の運営にあたっては、市町村、地域包括支援センター、主治医をはじめとする医療関係機関、他の居宅介護サービス事業所及び入所施設等との連携に努めます。

4 事業所の職員体制

職種	資格	員数	勤務体制	
管理者	主任介護支援専門員	1人	常勤1人（兼務）	
介護支援専門員	介護支援専門員		常勤 3人(兼務1人)	非常勤 0人

5 営業時間と営業日

9:00～ 17:30（月曜日～金曜日）

上記営業日・営業時間の他、電話等により 連絡が可能な体制を整備します。

土曜・日曜・祝祭日及び年末年始(12月29日～1月3日)は休業とします。但し緊急の場合はその都度対応させていただきます。

6 通常の実施地域

事業所の通常の実施地域は、岐阜市、羽島市、笠松町、岐南町、瑞穂市、本巣市、各務ヶ原市です。

7 居宅介護支援の内容・提供方法

1. 担当介護支援専門員がご自宅を訪問し、利用者及び家族に面接し、問題・課題の把握をします。
2. 問題・課題を解決するためにサービスの種類や回数・組み合わせを考え、ケアプランの原案を作成します。その際に複数の事業所の情報を提供し利用者及び家族に選択してもらいます。また、特定の種類、事業者に不当に偏るような誘導又は指示は行いません。
3. 関係する事業所と利用者及び家族と担当者会議を開催します。
4. サービス事業所との連絡調整
5. 主治医との連絡調整を普段から行います。利用者が医療系のサービス(訪問看護や通所リハビリ等)の利用を希望する場合は主治医に意見を求めます。またケアプランに位置付けた場合ケアプランを交付します。
6. 利用者が入院した場合、利用者又は家族から入院先の医療機関に担当者の氏名、連絡先等を提供していただきます。また入院したことを事業所に伝えていただき、担当者は入院先の医療機関と速やかに情報交換を行います。
7. サービスの実施状況の把握、評価
8. 利用者の心身の状況把握
9. 給付管理
10. 要介護認定に関する協力・支援として要介護認定を受けていない場合は、利用者の意志を踏まえて速やかに当該申請が行われるように必要な支援を行います。また更新の申請が遅くとも要介護認定の有効期間が終了する30日前にはなされるよう、必要な協力・支援を行います。

8 利用者の居宅への訪問頻度のめやす

担当介護支援専門員は、概ね1か月に1回程度

記載する訪問頻度のめやす以外にも、利用者からの依頼や、必要な場合には訪問することがあります。

9 身分証明書の携行

介護支援専門員は、身分証明書を携行し、初回訪問時及び利用者及び家族から求められた時は提示を行います。

10 利用料

厚生労働省が定めた通りです。介護保険から全額給付されるので、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所に支払われない場合、1ヶ月につき要介護度に
応じて所定の金額をいただき、当社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市町村に提出しますと、全額払い戻しを受けられます。

※介護保険以外の書類作成等必要な経費を実費で頂く場合があります。その場合は事前に説明をし、
了解を頂いたのちに作成等をし、明細をお渡しします。また他のサービスで賄うことができない事案につ
いては実費を頂く場合があります。その場合も事前に説明をし、了解を頂いたのちに提供し、請求書等
を発行します。

11 個人情報の取り扱いについて

業務上知り得た利用者様・ご家族に関する情報を、正当な理由なく第三者に漏らしません。この秘密を
保持する義務は、契約が終了した後も継続します。

但し次のような場合については、その情報を使うことがあります。

- ・介護保険サービス利用のために、市町村・居宅介護支援事業所・その他の介護保険事業所等への情
報提供、あるいは適切な療養のための医療機関への療養情報を提供します。
- ・介護保険サービスの質の向上のための学会、研究会等での事例研究発表する場合、利用者様個人を
特定できないように、仮名等を使用することを厳守します。
- ・利用者様の求めに対し、カルテ内の記録を閲覧することが可能です。

12 緊急対応・連絡

訪問時利用者が緊急を要するような状態、怪我をしており、医療機関に搬送しなければならない時は
家族への連絡前に救急対応することがあります。また高齢者虐待防止法に揚げる虐待、または虐待の
恐れがあると判断した時は利用者の管轄する地域包括支援センターに連絡します。

13 サービスの利用方法

サービスの利用開始

電話等でお問い合わせ、申し込みください。介護支援専門員がご自宅を訪問します。

重要事項説明書を説明させていただき、同意をされた後、契約書を締結した後サービスを開始します。

サービスの終了

1 利用者の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、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者を紹介します。

3 自動終了 以下の場合は自動的にサービスを終了します

- ・ 利用者が介護保険施設に入所した場合(有料老人ホーム等を除く)
- ・ 介護保険給付でサービスを受けていた利用者の要介護認定区分が、非該当(自立)と認定され
た場合
- ・ 利用者が亡くなられた場合

4 その他

利用者や家族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った場合は、文書で通知することにより、直ちにサービスを終了させていただく場合があります。

14 相談窓口・苦情対応

利用者様等からの相談や苦情に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置をしています。

<サービスに関する相談・苦情については、次の窓口で対応します。>

相談・苦情窓口	TEL:058-213-6502 相談員 受付:奥村信子 解決:佐藤有紀子 対応時間 月曜日～金曜日 午前9時00分～午後5時30分 時間外は転送電話で担当者に繋がるように対応する
---------	---

相談員は、利用者様等からの相談・苦情を随時受け付けます。但し担当者が不在の場合は他の職員が対応し、相談員に報告します。

<円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順>

- ・相談員は相談や苦情があった場合、利用者の状況を詳細に把握するために必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りを行います。
- ・相談員は把握した内容について検討を行い時下の対応を決定します。
- ・対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者様等へ必ず対応方法を含めた結果を報告します。

15 虐待防止について

事業者は、利用者等の人権擁護及び虐待の防止等のために次にあげるとおり必要な措置を講じます。

- ・虐待防止に関する責任者: 管理者 佐藤有紀子
- ・成年後見制度の利用を支援します。
- ・苦情解決体制を整備しています。
- ・虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について従業員に十分に周知します。虐待の防止のための指針を整備し、虐待の防止のための研修を定期的開催します。

16 身体拘束等の適正化について

事業者は、身体拘束等の適正化のため、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- ・利用者又は他の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、身体拘束等を行ってはならないこととします。
- ・身体拘束等を行う場合には、その様態及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録に残します。

17 感染症の予防及びまん延の防止

事業者は、感染症の予防及びまん延の防止のため、法人内設置の感染対策委員会と連携し、定期的に委員会を開催します。感染対策マニュアル(指針)を整備し、従業員に周知徹底するとともに、研修及び訓練を定期的実施します。

18 業務継続

事業者は、感染症や非常災害の発生時において、居宅介護支援の提供を継続的に実施・再開するために、業務継続計画を整備し、従業員に周知徹底するとともに、研修及び訓練を定期的を実施します。また、業務継続計画を定期的に見直し、必要に応じて変更します。

19 ハラスメント対策

事業者は、職場におけるハラスメント防止に取り組み、従業員が働きやすい環境づくりを目指します。また、利用者が事業者の従業員に対して行う暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、セクシャルハラスメントなどの行為を禁止します。

<その他 参考事項>

当事業所において処理し得ない内容についても行政窓口等の関係機関との協力により適切な対応をします。

市町村の介護保険窓口	岐阜市役所 介護保険課 支援係 月曜日～金曜日 8:45～17:30	058-214-2093
	羽島市役所 高齢福祉課	058-392-9932
	笠松町役場 福祉健康課	058-388-7171
	岐南町役場 健康推進課	058-247-1348
	各務原市役所 高齢福祉課	058-3383-1778
本巣市・瑞穂市	もとす広域連合 介護保険課	058-320-2220
国保連	苦情処理部門	058-275-9825

その他の市町村の場合

令和 年 月 日

居宅介護支援の提供にあたり、利用者または家族に対して契約書及び重要事項説明書に基づいて説明をしました。

ケアサポートつむぎ
岐阜市津島町 5 丁目 20 山内レジデンス 108

説明者 _____

私は 契約書及び重要事項説明書に基づいて、ケアサポートつむぎから説明を受け、同意しました。

利用者

住所 _____

氏名 _____

身元引受人(家族・代理人・成年後見人)

住所 _____

氏名 _____

TEL _____

緊急連絡先

氏名 _____ (続柄 _____)

連絡先番号 _____

