

居宅介護支援事業所 重要事項説明書

1 事業所の名称

- ①事業所名 : 指定居宅支援事業所 スマイルはこだて
- ②所在地 : 函館市石川町331番地1
- ③事業所番号: 0111415980
- ④サービス提供地域: 函館市(旧4町村を除く地域)、北斗市、七飯町(大沼地区を除く地域)とする。

2 職員体制等

- ①管理者 : 1名(②と兼務)
事業所従事者の管理、業務実施状況の管理及び、その他の管理を一元的に行うと共に、従事者の事業所運営に必要な指揮指令を行う。
- ②主任介護支援専門員 : 3名
主任介護支援専門員は、介護サービス計画の作成及び他機関との連絡調整、他の介護支援専門員への指導や支援、地域づくりなど、介護支援サービスの提供及び市町村からの受託に基づく要介護認定調査業務に当たる。

3 営業日および営業時間

- ① 営業日 : 月曜日から金曜日
(但し、祝祭日及び、12月29日午後～1月3日を除く)
- ② 営業時間 : 月曜日から金曜日の午前8時30分から午後5時30分
(電話により24時間連絡可能)

4 事業の目的

事業者は、介護保険法等の関係法令に従い、事業所の介護支援専門員が、要介護状態または要支援状態にある利用者に対し、可能な限り居宅においてその有する能力や心身の状態及び環境等に応じた日常生活が営めるよう、利用者の選択等に基づく適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とする。

5 運営の方針

事業の実施に当たっては、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、適切な居宅介護サービス等の提供が行なわれるよう、関係市町村や居宅サービス事業者及び介護保険施設、病院等との綿密な連携を図り、公正中立な業務に努めます。

- ① 「指定居宅サービス事業者等の紹介等」

利用者は、居宅介護支援事業の提供を受けるに当たり、複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めることができます。また、当該事業所等を居宅サービス計画原案に位置付けた選定理由についても求めることができます。訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況と各サービス利用割合については※別紙参照。

② 「入院時における医療と介護の連携」

利用者は、病院または診療所に入院する必要がある場合には、担当の介護支援専門員の氏名および連絡先を、当該病院または診療所に伝えていただくことになります。

6 居宅介護支援の提供方法及び内容等

- ① 要介護認定等を受けるにあたり、市町村等への申請が困難である場合、当事業所が代理申請いたします。
- ② 要介護認定等に伴う訪問調査（心身の状況に関する調査）を、市町村からの委託業務として行います。
- ③ 事業所内に相談室を整備し、利用者等からの相談に対応いたします。
- ④ 訪問等の方法により、利用者等を取りまく環境や抱えている問題等を評価・把握し、利用者及び家族等の希望などを踏まえ、居宅サービス計画原案を作成いたします。
- ⑤ 居宅サービス計画原案への同意が得られた後、居宅サービス計画を作成し、各居宅サービス事業者等との連絡調整を行います。
- ⑥ 居宅サービスが開始された後、提供されるサービスの給付管理及び、居宅サービス計画の再評価等を行います。
- ⑦ 要介護認定等の更新手続きの代行、居宅サービス計画の内容変更や再計画等を必要に応じて行います。

7 利用料及びその他の費用

- ①利用料：要介護または要支援認定をうけられた方は、介護保険制度から全額給付されますので、原則的に自己負担はありません。

但し、保険料の滞納等により、法定代理請求ができない場合には、要介護度等に応じ料金を頂きます。

その際、当事業所よりサービス提供証明書を発行いたします。

これを後日市町村窓口に提出しますと、全額払い戻されます。

- ③ 交通費：サービス提供地域以外の方につきましては、介護支援専門員が訪問する毎に、交通費として実費相当額を頂きます。

8 秘密保持

従業者は、業務上知り得た利用者及びその家族等の秘密（プライバシー）の保持に十分配慮し、利用者の諸記録の保管、情報の保護と管理に注意を払うと共に、安全対策を講じます。

尚、サービス担当者会議や居宅サービス事業者などの担当者に対する照会等により、利用者及びその家族等の情報を提供する際には必要最低限とし、関係者以外に漏れることのないよう細心の注意を払います。

9 虐待防止に関する事項

事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため虐待防止マニュアルの策定のほか従業者に対する研修の実施を定期的実施するとともに事象発生時には速やかに状況の把握と各関係機関との連携を図り必要な対策を講じます。

10 業務継続計画の策定について

事業所は、感染症や非常災害時の発生時に利用者に対する居宅介護支援の提供を実施するための業務継続計画を策定するとともに業務継続計画に基づき必要な措置を講じます。

11 相談窓口・苦情対応 等

当事業所の居宅介護支援に関する相談や苦情等は、担当の介護支援専門員が、随時うけたまわる他、事業所の責任者が窓口対応いたします。連絡を頂いた際には、連絡・事情聴取の上直接伺うなどして、迅速且つ誠実に必要な対応を行います。又、その都度検討会議などにより、再発の防止に努めます。

・函館市福祉サービス苦情処理委員事務局
函館市役所 3 階 保険福祉部管理課内
〒040-8666 函館市東雲町 4 番 13 号 電話 21-3297

・北海道国民保険団体連合会
札幌市中央区南 2 条西 14 丁目 国保会館 1 階 電話 011-231-5175

12 カスタマーハラスメントへの対応

当事業所では、すべての利用者に安心して介護サービスを利用いただくとともに、職員が安全で働きやすい環境を確保することを大切にしています。

そのため、利用者又は家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害するおそれのある行為については、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

具体的には、次のような行為が該当することがあります。

- ・暴言、威圧的な言動、人格を否定する発言
- ・業務の範囲を超える過度又は不当な要求
- ・合理性を欠く長時間の拘束や、執拗な要望・クレーム
- ・その他、職員の就業環境を著しく害する行為

これらの行為が認められた場合には、複数名での対応や、サービス提供方法の見直しその他必要な措置について、相談させていただくことがあります。

なお、介護サービスに関する正当な意見・要望・苦情につきましては、誠意をもって対応いたしますので、遠慮なく申し出ください。

13 事故発生時の対応について

- ・当事業所のサービス提供にあたり事故が発生した場合は、家族に報告するとともに適切かつ誠実な対応を行います。
- ・事故が生じたときは、直ちに事故に至った経緯及び態様を調査し、事実を正確に把握します。
- ・事故発生後はできるだけ速やかに市区町村や関係機関へ正確に事故発生を報告をします。
- ・当事業所が利用者に対して提供しました居宅介護支援により、損害賠償をすべき事故が発正した場合には、損害賠償を速やかにおこないます。

12 担当介護支援専門員及び連絡先

氏名：担当ケアマネ

連絡先：0138-46-1321