居宅介護支援重要事項説明書

１．当事業所が提供するサービスについての相談窓口

担当　宮　　田　　裕　美　子（管理者）
　　藤　　谷　　真　　巳
　　長　谷　川　　惠　子
＊　ご不明な点は、なんでもおたずねください。

２．おおやまだ在宅介護支援センター鶴寿園の概要

（１）　居宅介護支援事業者の指定番号およびサービス提供地域

事業所名	おおやまだ在宅介護支援センター鶴寿園
所在地	三重県伊賀市真泥２０６６番地
介護保険指定番号	居宅介護支援（伊賀市指定２４７３２０００７５）
サービスを提供する地域	伊賀市

＊ 上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

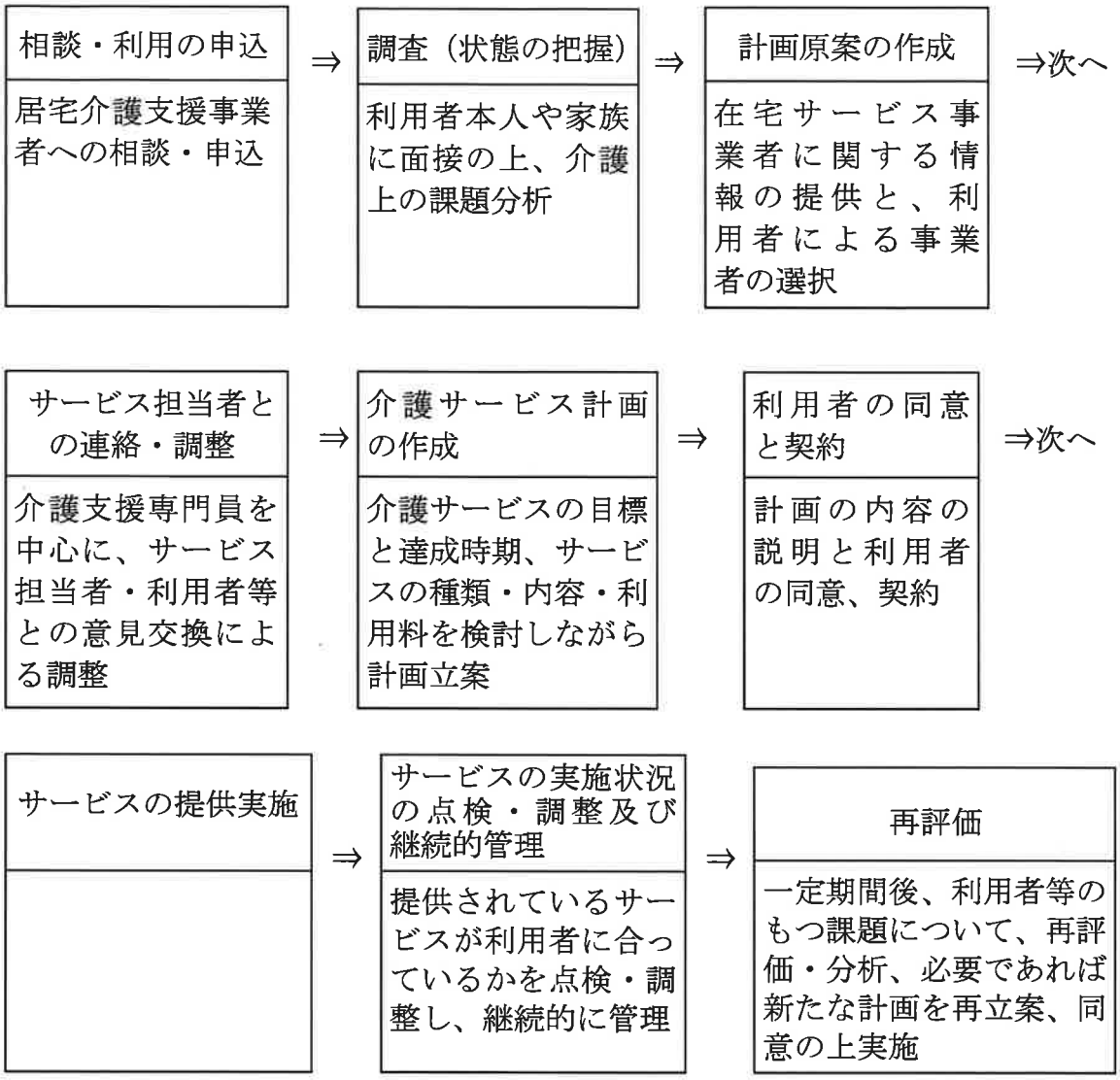
（２）　同事業所の職員体制

	資格	常勤	非常勤	業務内容	計
管理者 （介護支援専門員と兼務）	介護支援専門員	１名		・管理業務 ・居宅介護支援業務	１名
介護支援専門員	介護支援専門員 介護福祉士、社会福祉士	３名		・居宅介護支援業務	３名

（３）　営業時間

平日	午前８時３０分～午後５時３０分
緊急時の場合、土、日、祝日でも時間内は、０５９５－４６－１０２１に電話して頂くと、担当の介護支援専門員に連絡が取れます。 時間外緊急時の場合は、専用電話（０８０－４４２５－７１９４）対応となり、担当の介護支援専門員に２４時間連絡を取ることができます。	

３．居宅介護支援の申し込みからサービス提供までの流れと主な内容。



４．利用料金

（１）利用料

要介護または要支援認定を受けられた方は、介護保険制度から全額給付されるので自己負担はありません。

＊保険料の滞納により、法定代理受領ができなくなった場合、一ヶ月につき要介護度に応じた金額をいただき、当事業所からサービス提供証明書を発行します。

このサービス提供証明書を後日市町村の窓口に提出しますと、全額払い戻しをうけられます。

＊利用料金についての詳細は、別紙１参照してください。

（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。

（３）解約料

利用者様はいつでも契約を解約することができ、いっさい料金はかかりません。

５．当事業所の居宅介護支援の特徴等

（１）運営の目的

要介護・要支援状態にある方が、介護保険に基づくサービスを適正に受けられるよう、介護支援専門員が専門知識・地域の居宅サービス情報等に基づき公正・中立の立場で提供することを目的とします。

（２）運営の方針

介護が必要になった方が、可能な限り在宅生活を続けていただくために、心身の状況、家庭環境等に応じた適切なサービスを受けられるよう図り、安心・安全な環境の中での在宅生活をサポートします。

（３）居宅介護支援の実施概要等

ケアプラン作成手法

介護給付－居宅介護計画ガイドラインに準ずるフェイスシート（介護給付）予防給付（地域包括支援センターとの委託契約により）―厚生省によって提示されている標準手法。

ケアプランツールの特徴

介護給付―要介護・要支援認定調査に連動したアセスメント方式であり、居宅サービス計画作成時に再度同じような質問を繰り返す必要がありません。

認定前に緊急に居宅サービスを必要とする場合においても、認定調査に連動したアセスメントとなっているため、要介護区分を意識しやすい方式となっています。

予防給付－利用者の生活に対するこうありたいとの思いに連動して、総合的支援方法を共に考え、形にしてゆく。

６．秘密保持

事業者はサービス提供をする上で知り得た利用者およびその家族に関する秘密を正当な理由なく、第三者には漏らすことはありません。

あらかじめ別紙により同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、個人情報を使用することはありません。又、この守秘義務は、職員が退職し職員でなくなった後においても同様とします。

７．事故発生時の対応

サービス利用中に事故が発生した場合は、家族、市町村・県等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

８．サービス内容に関する苦情

①当事業所利用者様相談・苦情担当

当事業所の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・苦情を承ります。

○おおやまだ在宅介護支援センター鶴寿園

苦情窓口担当者：宮田　裕美子
ご利用時間　　：平日（午前８時３０分～午後５時３０分）
所在地　　：〒518-1421　伊賀市真泥 2066
電話番号：０５９５-４６-１０２１　FAX 番号：０５９５-４６-１００５

○ゆめが丘鶴寿園在宅介護支援センター

苦情窓口担当者：福井　恵
ご利用時間　　：平日（午前８時３０分～午後５時３０分）
所在地　　：〒518-0131　伊賀市ゆめが丘 2-1-3
電話番号：０５９５-４８-６８４０　FAX 番号：０５９５-４８-６８４１

苦情に関しては事実関係の調査の実施、改善措置、利用者または家族に対する説明、記録の整備、その他必要な措置を講じます。また、第三者委員を設置し、苦情解決に努めます。

②その他

当事業所以外に、市町村の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

○伊賀市役所介護高齢福祉課　　住所　〒518-8501　伊賀市四十九町 3184 番地
電話番号　０５９５-２６-３９３９
FAX 番号　０５９５-２６-３９５０
対応時間　平日午前８：３０～午後１７：１５

○三重県国民健康保険団体連合会　住所　〒514-8553　津市桜橋 2 丁目 96 番地
保健介護福祉課介護障害福祉係　電話番号　０５９-２２２-４１６５
対応時間　平日午前９：００～午後１７：００
（対応時間は、土日、祝日、年末、年始を除きます。）

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）　虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行う事ができるものとする。）を定期的に開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図る。

（２） 虐待防止のための指針の整備
（３） 虐待を防止するための定期的な研修の実施
（４） 前３号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置（委員長：施設長、居宅介護支援専門員１名、特養職員７名、他職員２名で構成）
（５） 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ものとする。

１０．業務継続計画の策定等
（１）事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定居宅介護支援の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。
（２）事業所は、従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施するものとする。
（３）事業所は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとする。

１１．ハラスメントに関する事項
事業所はハラスメントの防止のため、体制整備を行うとともに、次の各号に揚げる必要な措置を講じるものとする。
（１）事業所において行われる介護支援専門員間の優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、職員の就労環境が害されること。
（２）事業所において行われる介護支援専門員の意に反する性的な言動により、職員が労働条件について不利益を受けたり、就業環境が害されること。
（３）暴行・脅迫・不当な要求といった利用者やその家族による著しい迷惑行為。

１２．衛生管理等
事業所は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に揚げる措置を講じるものとする。
（１） 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）をおおむね６月に１回以上開催するとともに、その結果について、介護支援専門員に周知徹底を図る。

（２） 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備する。
（３） 事業所において、介護支援専門員に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施する。

１３．身体拘束

事業所は、当該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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下、「身体的拘束等」という。）は行わない。やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、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することとする。

１４．当事業所の概要

法人名称　社会福祉法人グリーンセンター福祉会
代表者　　山　本　　宗　大
事業所　　おおやまだ在宅介護支援センター鶴寿園
所在地　　三重県伊賀市真泥２０６６番地
電話番号　０５９５－４６－１０２１
FAX 番号　０５９５－４６－１００５

居宅介護支援の提供にあたり、利用者に対して契約書および本書面に基づいて重要な事項について説明しました。

令和　　年　　月　　日

事業者　　所在地　　三重県伊賀市真泥２０６６番地

名称　　おおやまだ在宅介護支援センター鶴寿園　　印

説明者　　所属　　おおやまだ在宅介護支援センター鶴寿園

氏名　　印

私は、契約書および本書面により、事業者から居宅介護支援についての重要事項の説明を受けました。

利用者　　住所

氏名　　印

（代理人）　住所

氏名　　印