

# 居宅介護支援 重要事項説明書

## 1. 当センターが提供するサービスについての相談窓口

電話 0575(22)-2211

\* ご不明な点は、なんでもおたずねください。

## 2. 中濃厚生病院介護相談センターの概要

### (1) 居宅介護支援の指定事業者番号およびサービス提供地域

事業所名	中濃厚生病院 介護相談センター
所在地	岐阜県関市若草通5丁目1番
介護保険指定事業者番号	居宅介護支援 2170200428号
サービスを提供する地域	関市（板取・洞戸・武芸川・武儀・上之保地区は除きます）

### (2) 事業所の職員体制

	資格	従事者数	業務内容
管理者	主任介護支援専門員	1名	管理業務 ケアマネジメント
介護支援専門員	主任介護支援専門員	1名 以上	ケアマネジメント

### (3) 営業時間

平日(月～金)	午前8時30分～午後5時15分
---------	-----------------

\* 休業日は、土日祝祭日、12月29日～1月3日まで

\* 緊急時は電話連絡等により、24時間連絡が可能な体制とし、お客様の状況により営業時間外でも対応いたします。

## 3. 居宅介護支援の申し込みからサービスの提供までの流れと主な内容

- ・要介護認定結果を「介護保険被保険者証」で確認します。
- ・当事業所との契約を結び、市町村へ届出を行います。
- ・お客様の状況を把握します。
- ・介護サービス計画原案の作成を行います。  
(お客様・ご家族様と相談しながら、介護サービス計画原案を作成します。)
- ・サービス担当者と会議を行います。(サービス事業者と共にサービス種類、量や内容等を検討します。)
- ・サービス事業所との契約を結びます。
- ・介護サービス計画に基づき、サービスの利用を開始します。

## 4. 利用料金

### (1) 種類

#### 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るので自己負担はありません。料金規定は別紙1の通りです。

#### ② 交通費

前記の(1)のサービスを提供する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お訪ねするための交通費の実費が必要となる場合があります。  
(通常の実施地域を越えた地点から、1kmあたり10円)

#### ③ 解約料

お客様はいつでも契約を解約することができ、一切費用はかかりません。

### (2) 支払方法

料金が発生する場合、その都度お支払い頂きます。

## 5. サービスの利用方法

### (1) サービスの利用開始

まずは、お電話等でお申し込みください。当センター職員がお伺いいたします。契約を締結したのち、サービスの提供を開始いたします。

### (2) サービスの終了

#### ① お客様のご都合でサービスを終了する場合

文章でお申し出下さればいつでも解約できます。

#### ② 当センター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もございます。

その場合には、終了1ヶ月前までに文章で通知するとともに、地域の他の居宅介護支援事業者をご紹介します。

#### 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。

・お客様が介護保険施設に入所された場合

・お客様の要介護認定区分が、非該当または要支援と認定された場合

(お客様に不利益が生じないように配慮いたします。)

・お客様がお亡くなりになった場合

#### ④ その他

お客様やご家族などが当センターや当センターの介護支援専門員に対して、本契約を継続しがたいほどの背任行為を行った場合やパワーハラスメント(暴言・暴力・威嚇・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為)やセクシャルハラスメント(身体を触る・手を握る・性的な言動をする)などの行為により適切なサービスの提供が困難であると判断できる場合は、文書等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. 当センターの居宅介護支援の特徴

### 運営の方針

① 当センターの介護支援専門員はお客様からのご相談に応じ「要介護認定の申請」が円滑に行われるよう援助を行い、要介護認定審査の結果を待って、お客様からの信頼によって総合的なサービス調整を実施いたします。

② 事業の実施にあたっては関係市町村、地域の保険、医療、福祉との綿密な連携を図り、総合的なサービスの調整に努めます。

## 7. サービス事業者の選定

① サービス事業者の選定にあたって、お客様は複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するよう求めることができます。

② お客様は居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選択した理由の説明を介護支援専門員に求めることができます。

## 8. 当事業のケアプランの介護サービス利用状況

当事業所のケアプランの訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況は別紙2の通りです。

## 9. 医療機関との連携

① お客様が医療機関に入院した際、その入院先(医療機関)に担当介護支援専門員の氏名・連絡先をお伝えくださいますようお願いいたします。

## 10. 秘密保持と個人情報の保護

①事業所の職員及び職員であった者が、サービス提供上知り得たお客様・そのご家族等の秘密を正当な理由なく第三者にもらすようなことはいたしません。また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。

②事業所の職員は、お客様からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、お客様の個人情報を用いません。また、そのご家族の個人情報についても、あらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者のご家族の個人情報を用いません。

#### 11. 事故発生時の対応

お客様に事故が発生した場合は、速やかにお客様のご家族、お客様に係る居宅サービス事業者、市町村に連絡を行うほか、処置を記録すると共にその原因を解明し、事故防止の為の対策を講じるように努めます。

#### 12. 虐待の防止

事業所はお客様の人権の擁護・虐待の防止等のために、必要な措置を講じます。

①職員に対して、虐待防止の啓発・普及する為の研修を実施します。

②お客様およびそのご家族様からの苦情処理体制の整備を行います。

③サービス提供中に、事業所職員又は擁護者等による虐待を受けたと思われるお客様を発見した場合は、速やかに市町村に通報します。

#### 13. 身体拘束の禁止

事業所は、お客様または他人の生命、身体を保護するため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は行いません。やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、本人またはその家族に対し、身体拘束の内容、理由、期間等について説明し同意を得た上で、その態様及び時間、その際のお客様の心身の状況の並びに緊急やむを得ない理由等必要な事項を記録するものとします。

#### 14. ハラスメント防止

事業所は男女雇用機会均等法におけるハラスメント対策に関する事業所の責務を踏まえつつ、ハラスメント対策のため、次の措置を講じます。

①従業員に対するハラスメント指針の周知・啓発を行います。

②従業員からの相談に応じ、適切に対処するための体制の整備を行います。

③利用者が事業所の職員に対して行う、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。著しく常識を逸脱する行為があった場合はサービスのご利用を一時中止または契約を廃止させて頂く場合があります。

#### 15. 業務継続計画の策定(非常災害ならびに感染症対策)

事業所は、お客様に対し必要な介護サービスが継続的に提供される体制を構築する観点から火災・風水害・地震等の自然災害ならびに感染症に対処するため事業継続に向けた計画を策定し、必要な研修や訓練等を実施します。

#### 16. サービス内容に関する苦情

##### (1) 当センターお客様相談・苦情担当

当センター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。

中濃厚生病院介護相談センター 電話 0575(22)－2211 (担当:管理者)

##### (2) その他

当センター以外に、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。

関市役所 高齢福祉課 電話0575(22)－3131 (代)

岐阜県中濃県事務所 福祉課 電話0575(33)－4011 (代)

国保連合会介護サービス苦情相談窓口 電話058(275)－9826

17. 当センターについて第三者評価の実施状況  
実施しておりません。