

居宅介護支援重要事項説明

当事業所の利用をご希望される皆様が、安心してサービスを利用いただけますよう、当事業所の概要、サービスの内容および契約上の留意事項などについて、下記のとおりご説明いたします。

1. 事業所の概要

- a. 法人名 合同会社 T o n a R i n o
- b. 事業所名 介護の相談処となりの
- c. 所在地 栃木県真岡市熊倉 2 丁目 9-2 磯貝住宅 B 号
- d. 事業所番号 0970900882
- e. 管理者 主任介護支援専門員 田谷 拓己（たや ひろき）
- f. 連絡先
 - i. 代表電話 0285-77-5543
 - ii. FAX 050-3535-9122
 - iii. 電子メール tonarinokaigo01@gmail.com

2. 当事業所の目的・運営の方針および事業内容

a. 事業の目的

合同会社 T o n a R i n o が開設する介護の相談処となりの（以下「事業所」という。）が行う指定居宅介護支援の事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために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その他の従業者（以下「介護支援専門員等」という。）が、要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とします。

b. 運営の方針

介護支援専門員は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように配慮して行います。

事業の実施に当たっては、ご利用者様の心身の状況やその環境に応じて、ご利用者様の意向を尊重し、特定の種類又は特定の指定居宅サービス事業者等に不当に偏ることのないよう公正中立に行います。また、適切な保健医療サービス、福祉

サービスが総合的かつ効率的に提供されるよう、地域の保健、医療、福祉などの関係機関との連携、調整に努め、ご利用者様の立場に立った居宅サービス計画の作成および支援を行います。

c. 居宅介護支援の事業内容

- i. ご利用者様の依頼を受けて、介護支援専門員は居宅サービス計画の作成に関する業務を行います。
- ii. 居宅サービス計画作成開始にあたっては、ご利用者様及び家族に対し、サービス内容、利用料、複数の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ること等の情報を提供し、ご利用者様又はその家族のサービスの選択が可能となるように支援します。また、ご利用者様は居宅サービス計画に位置付けた居宅介護サービス事業所等の選定理由の説明を求めることができます。
- iii. 計画作成にあたっては、ご利用者様の居宅を訪問し、ご利用者様・家族と面接して解決すべき課題を把握（アセスメント）を行います。計画は、継続的に実施状況の把握と評価をしながら、必要に応じて見直し等を行います。
- iv. 居宅サービス計画の原案の内容について、ご利用者様・家族に説明するとともに、文書による同意を得るものとし、作成した居宅サービス計画は、ご利用者様およびサービス担当者に交付します。
- v. サービスの実施状況の把握やご利用者様・家族との面接（モニタリング）を最低月1回は行い、モニタリング結果を記録します。

モニタリングの方法は、ご自宅に訪問の他に次の条件を満たした場合、テレビ電話装置等を用いて実施することがあります。また、テレビ電話装置等を用いたモニタリング内容が十分ではなかった場合、サービス提供事業所に追加情報の提供を求めたり、ご自宅に訪問をする場合もございます。このテレビ電話装置等を用いたモニタリングは2ヶ月に1回を限度と致します。

1. サービス担当者会議等で総合的な判断のもと了承を得ている場合
2. 主治医等によりご利用者様の心身の状態が安定している判断があった場合

3. ご利用者様またはご家族等、サービス事業所等の協力をえた上でテレビ電話装置等の操作が十分に可能な場合

- vi. サービス担当者会議を開催し、当該居宅サービス計画の原案内容について、担当者から専門的な見地からの意見を求めます。ただし、ご利用者様（末期の悪性腫瘍の患者に限る。）の心身の状況等により、主治の医師の意見を勘案して必要と認める場合その他のやむを得ない理由がある場合については、担当者に対する照会等により意見を求めることとします。
- vii. 要介護認定や更新認定等の申請にかかる支援等を行います。

3. ケアマネジメントを受けるにあたっての留意事項

- a. 以下の場合には、必ず当事業所へご連絡下さい。ご連絡が頂けない場合には、サービスの利用に支障が出る場合があります。
 - i. 毎月お渡しする「サービス利用票」と異なる事業所からサービスを受けた場合や、サービス内容・回数を変更した場合
 - ii. 病院に入院した場合や介護保険施設等に入所した場合
 - iii. 住所変更や要介護等状態区分に変更があった場合など、現在お持ちの介護保険被保険者証の記載内容に変更があった場合
- b. 利用者が要介護認定等を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、要介護認定等の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護等認定の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行います。
- c. 自宅訪問の際など、交通事情や前後の訪問の内容により、お約束の時間より数分前後することがあります。
- d. 利用者とともにサービス従事者の人権を守る観点から、利用者又はその家族から暴言・暴力（性的なものも含む）等のハラスメントがあった場合には、サービスの提供を中止させて頂く場合があります。
- e. 面接時など、スマートフォンやタブレット、ボイスレコーダー等の ICT を活用して業務を行うことがあります。
- f. 書面で説明・同意等を行うものについて、電磁的記録による対応を行う場合があります。

- g. 病院又は診療所に入院する必要がある場合には、担当ケアマネジャーの氏名及び連絡先を当該病院又は診療所に伝えてください。また、担当ケアマネジャーにも入院することをお知らせください。
- h. 営業時間外の連絡については LINE 等の SNS での対応とさせていただきます。また、すぐにお電話の場合、電話に出られない場合もありますが、営業日に折り返しご連絡させていただきます。
- i. ケアマネジャーの変更を希望する場合は、管理者等、苦情相談窓口の担当者までご連絡ください。

4. 当事業所の職員体制

- a. 管理者 1 名（常勤・兼務）
- b. 介護支援専門員 1 名以上
（常勤・兼務 1 名）
- c. 事務職員 1 名（非常勤）

5. サービスの提供実施地域

- a. 真岡市全域
- b. 隣接市町村（宇都宮市、上三川町、益子町、芳賀町、市貝町、茂木町）

6. 営業日・営業時間

- a. 営業日 月曜日～金曜日（土曜日の一部）
- b. 営業時間 午前 9：00～午後 5：00
- c. 非営業日 土曜日・日曜日・祝日 12月30日～1月3日

7. ご利用者様負担金

- a. 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給付されるため、原則として自己負担はありません。但し、保険料の滞納等により、法定代理受領サービスができなくなった場合、1ヶ月につき要介護度に応じた金額をいただき、当該

事業所からサービス提供証明書を発行することとします。（サービス提供証明書を後日お住まいの保険者（市・町）に提出すると、全額払戻を受けることができる場合があります。）

- b. 交通費
無料

8. 事故発生時の対応

- a. サービス提供中に事故が発生した場合には、ご利用者様に対し応急処置・医療機関への連絡・搬送等の措置を講じ、速やかに市町村・ご利用者様の家族等に連絡を行います。
- b. 事業所の責めに帰すべき事故については、速やかに損害賠償を行います。

9. 相談・苦情等に対する体制と手順

- a. サービス等に関する相談や苦情等に対する窓口は、下記のとおりです。

相談担当 管理者 田谷 拓己

連絡先 070-3268-4839

管理者は苦情に対して、迅速かつ適切に対応するため、担当職員を置き、解決に向けて調査を実施し改善の措置を講じ、ご利用者様及び家族に説明を行います。

- b. 相談窓口・苦情対応窓口は次のとおりです

- i. 真岡市高齢福祉課

所在地 真岡市荒町 5191 番地

電話番号 0285-83-8094

※各市町村の介護保険課も相談・苦情窓口になります

- ii. 栃木県国民健康保険団体連合会 介護福祉課苦情相談窓口

所在地 栃木県宇都宮市本町 3-9 栃木県本町合同ビル6階

電話番号 028-643-2220

10. **ご利用者様の秘密保持・個人情報の取り扱いについて**

- a. 従業者は業務上知り得たご利用者様又はその家族の秘密を保持します。
- b. 従業者であった者に業務上知り得たご利用者様又はその家族の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容に含みます。

11. **入院時の情報提供**

ご利用者様が入院した場合、ご利用者様及び家族より医療機関に対し、担当の介護支援専門員の氏名等を情報提供するようご協力ください。

12. **従業者の研修等**

事業所は、介護支援専門員等の質的向上を図るための研修の機会を次のとおり設けます。

- a. 採用時研修 採用後 6 カ月以内
- b. 継続研修 年 2 回

13. **当事業所ケアプランの各サービス利用状況**

ご紹介するサービス事業所に偏りが無いことを、特定事業所集中減算シートを作成し、集中減算が認められる場合には速やかに真岡市へ提出をします。なお、ご希望の方には該当サービスにおいての各事業所紹介表を印刷をして交付させていただきます。

14. **虐待防止の取り組み**

当事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次に掲げる措置を講じるよう努めます。

- a. 虐待の防止のための指針を作成します。
- b. 虐待防止に関する担当者及び責任者を選定しています。
- c. 事業所における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します）を定期的を開催するとともに、その結果について、介護支援専門員に周知徹底を図ります。
- d. 介護支援専門員に対し、虐待防止のための研修を定期的を実施します。

- e. 虐待防止の措置を講じるための担当者を置きます

15. 衛生管理等

事業者は、感染症防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- a. 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事ができるものとします) を設立します。
- b. 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を作成します。
- c. 感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を実施します。
- d. ケアマネジャー等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- e. 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

16. 業務継続計画の策定等

事業者は、感染症や災害が発生した場合の業務継続のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- a. 感染症に係る業務継続計画、災害に係る及び情報資産の保全業務継続計画を作成します。
- b. 感染症及び災害に係る研修を定期的に行います。
- c. 感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう訓練を実施します。
- d. 情報資産の保全を図るため、次のことを実施します
 - i. 災害やシステム障害発生時の対策を事前にします
 - ii. 情報のバックアップを行います
 - iii. システムの復旧計画を作成します
- e. 業務継続計画を定期的に見直します。