

重要事項説明書

(居宅介護支援)

事業所： こころねケアプランサポート

居宅介護支援事業所重要事項説明書

【令和6年4月1日現在】

1. 当事業所が提供するサービスについての相談窓口

電 話 (082-207-3100) (月～金曜日 09:00～17:00)

担 当 管理者 山崎 真澄

ご不明な点は、何でもおたずねください。

2. 居宅介護支援事業所の概要

(1) 居宅介護支援事業所者の指定番号およびサービス提供地域

事業所名	こころねケアプランサポート
所在地	広島市中区江波南3丁目12-8 コーポ原田201号室
電話	082-207-3100
FAX	082-207-3101
管理者	山崎 真澄
介護保険指定番号	広島市 第 3470212493 号
サービスを提供する地域	広島市(湯来町・似島町・宇品町は除く)・安芸郡・廿日市市(吉和は除く)
営業日	月曜日～金曜日
営業時間	9:00～17:00
休業日	土・日・祝祭日・8月13日～15日、12月31日～1月3日

※上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

(2) 事業所の職員体制

	常 勤	非常勤	計
管理者	1 名	0 名	1 名
介護支援専門員	0 名	2 名	2 名

※管理者は介護支援専門員を兼務。

(3) 従業員の業務内容

職種	業務内容
管理者	従業者の管理、業務の実施状況の把握、その他の管理業務
介護支援専門員	要介護認定等の申請に係る援助・代行、居宅サービス計画の作成・変更、サービス事業者との連絡調整等

3. 居宅介護支援申込みからサービス提供までの流れ

4. サービス内容

- (1) 居宅介護サービス計画の作成・交付
- (2) 指定居宅サービス事業者との連絡調整
- (3) 介護保険施設への紹介
- (4) サービス実施状況把握・評価
- (5) 相談業務
- (6) 給付管理
- (7) その他利用者に対する便宜の提供

5. 事業の目的及び運営方針

(1)事業の目的

居宅において要介護状態にある対象者に対し、適切な居宅介護支援を提供いたします。

(2)事業の運営方針

要介護状態等になった場合においても、利用者が可能な限りその居宅において、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配慮します。

利用者の心身の状況、その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が、多様な事業者から総合的かつ効率的に提供されるよう配慮することに努めます。

利用者の意思及び人格を尊重し、利用者に提供される指定居宅サービス等が特定の種類又は特定の居宅サービス事業者に不当に偏することのないよう公正中立に行います。

- (3)そのために、利用者が希望するサービス、地域等をお聞きした上で、市町村の「事業所一覧表」や「介護サービス情報公表システム」などを最大限活用し、希望に当てはまる事業所（サービス）を複数提示します。また、パンフレット等を用いる場合でも必ず複数の事業者のものを提示します。

- (4)利用者から複数のサービス事業所を求めていることや、サービス計画原案に位置付けたサービス事業者の選定理由を求めることができます。なお、この内容についての文書を交付するとともに口頭での説明を行います。理解いただいたことについては署名をいただきます。

- (5)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のとおりです。広島市は地域密着型通所介護、通所介護をまとめても良いことにしており、当事業所ではまとめております。

6. 入院時の対応

病院又は診療所に入院する必要がある場合には、担当職員の使命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、その場合に備えて、担当職員の氏名並びに当該事業所の名称及び連絡先について記載したものを、介護保険被保険者証や健康保険証とともに保管しておいてください。

7. 利用料金

- (1) 利用料（ケアプラン作成料）

要介護認定を受けられた方は、特別な場合を除き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。

①、居宅サービス等の利用に向けて介護支援専門員が利用者の退院時等にケアマネジメント業務を行ったものの利用者の死亡によりサービス利用に至らなかった場合に、モニタリングやサービス担当者会議における検討等必要なケアマネジメント業務や給付管理のための準備が行われ、介護保険サービスが提供されたものと同等に取り扱うことが適当と認められるケースについて、居宅介護支援の基本報酬の算定を行うことができますようになります。

②、利用者が医師の診察を受ける際に同席し、医師等に利用者の心身の状況や生活環境等の必要な情報提供を行い、医師等から利用者に関する必要な情報提供を受けた上で、居宅サービス計画に記録した場合に算定させていただきます。

(2) 交通費

前記 2 の (1) のサービス提供地域に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です。

但し、自動車を利用した場合は、路程 1 k m 当たり 3 0 円を実費として頂く場合があります。

(3) 解約料

お客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。

(4) 交通費のお支払方法

料金が発生する場合、月ごとの清算とし、翌月 1 0 日以降に前月分の請求を致しますので、

1 4 日以内にお支払い下さい。お支払い後は、領収証を発行します。

お支払方法は、現金集金、銀行振込でお願い致します。

8 虐待防止・身体拘束等について

事業所は、利用者等の人権の擁護、虐待及び身体拘束等の発生またはその防止するために次に掲げる通り必要な措置を講じます。

(1) 虐待防止・身体拘束等の適正化に関する担当者を選定しています。

虐待防止・身体拘束等の適正化(担当者) 山崎真澄

虐待防止責任者(担当者) 山崎真澄

(2) 虐待防止・身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。

(3) 虐待防止・身体拘束等の適正化のための指針の整備をしています。

(4) 従業者に対して、虐待防止・身体拘束等の適正化のための定期的な研修を実施するなどの必要な措置を講じます。

(5) 事業所は利用者が成年後見制度を利用できるように支援を行います。

(6) サービス提供中に、当該事業所従業者または養護者（現に養護している家族、親族・同居人等）による虐待等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します。

(7) 事業者は、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、身体拘束等を行いません。

やむを得ず身体拘束等を行う場合には、事前に十分な説明の上利用者又は家族等に同意を得るとともにその形態及び時間、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いたします。

9、業務継続計画の策定等について

- (1) 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の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制での早期業務再開を図るための計画(業務継続計画)を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 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 to 実施します。
- (3) 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います。

10、衛生管理等

- (1) 介護員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。
- (2) 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。
- (3) 事業所において感染症が発生し、またはまん延しない様に次に掲げる措置を講じます。
 - 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に対策を検討する委員会をおおむね6ヶ月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底をします。
 - 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しています。
 - ③ 従業者に対し、感染症予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的 to 実施します。

11 ハラスメントについて

事業者は介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続ける労働環境が築けるようにハラスメントと防止に向け取り組みます。

- (1) 事業所内において行われる優越的な関係と背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。
 - ① 身体的な力を使って危害を及ぼす(及ぼされそうになった)行為
 - ② 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
 - ③ 意に沿わない性的言動、故意的態度の要求等、性的な嫌がらせ行為
 上記は当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族が対象となります。
- (2) ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案件が発生しないための再発防止策を検討します。
- (3) 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。あた、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生の状況に努めます。
- (4) ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

12、サービス内容に関する苦情

- (1) 当事業所の相談・苦情窓口

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。担当介護支援専門員または管理者までお申し出ください。また、担当介護支援専門員の変更を希望される方はお申し出ください。

窓口・担当者	電 話
こころねケアプランサポート 管理者 山崎 真澄	082-207-3100
株式会社 オフィス心絆 代表取締役 山崎 晴敏	082-889-1472

(2) 苦情相談等の処理体制

①	窓口を担当者が居る場合は、直接対応します。 窓口を担当者が不在時は、他職員が対応し、担当者へ報告します。
②	苦情・相談等の内容をよく伺い、状況を詳しく把握します。
③	担当が必要と判断する場合には、サービス提供担当職員を中心に検討会議を開き、対応を検討します。
④	検討会議の結果、必ず具体的な対応を迅速に行います。
⑤	苦情対応の記録を保管すると共に改善に活用し、再発防止に努めます。

(3) その他の窓口

当事業所以外に区市町村の窓口等に苦情を伝えることができます。

担 当	電 話
広島市健康福祉局 事業者指導係	082-504-2183
中区厚生部 福祉課 高齢介護係	082-504-2478
東区厚生部 福祉課 高齢介護係	082-568-7732
西区厚生部 福祉課 高齢介護係	082-294-6585
南区厚生部 福祉課 高齢介護係	082-250-4138
安佐北区厚生部 福祉課 高齢介護係	082-819-0621
安佐南区厚生部 福祉課 高齢介護係	082-831-4943
安芸区厚生部 福祉課 高齢介護係	082-821-2823
佐伯区厚生部 福祉課 高齢介護係	082-943-9730
府中町福祉保健部 高齢介護課介護保険係	082-286-3235
海田町介護保険係長寿医療係	082-832-9609
坂町民生部保険福祉課介護保険係	082-820-1504
廿日市市役所高齢介護課高齢介護係	0829-30-9155
広島県国民健康保険団体連合会 介護保険課 介護第二係	082-554-0783

13、緊急時及び事故発生時の対応方法

サービスの提供中に容体の変化等があった場合は、速やかに主治医、当該利用者のご家族、サービス事業者へ連絡を致します。また、事故が発生した場合にも市町村（保険者）等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

14、損害保険への加入

損害賠償保険に加入しております。お客様に対するサービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

15、法人の概要

法人種別・名称	株式会社 オフィス心絆
所在地	広島市安芸区矢野西三丁目 16 番 10 号
代表取締役	山崎 晴敏
電話	082-889-1472
事業内容	居宅介護支援事業

(付属別紙1)

サービス提供の標準的な流れ

