

居宅介護支援重要事項説明書

1 当社が提供するサービスについての相談窓口

電話 088-692-8589

担当 和泉 芳枝

※ご不明な点は、なんでもお尋ねください。

2 居宅介護支援センターあいの概要

(1) 居宅介護支援事業者の事業所番号およびサービス提供地域

事業所名	居宅介護支援センターあい
所在地	徳島県板野郡藍住町東中富字北傍示45番地5
介護保険事業所番号	3671501470
サービス提供地域	板野郡内全域、徳島市、鳴門市、牟岐町

※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	社会福祉士	1名			1名
介護支援専門員	社会福祉士	1名			1名

(3) 営業時間

月～金曜日	午前8時30分～午後5時
-------	--------------

※緊急電話 088-692-8589

3 居宅介護支援の申込から提供までの流れと主な内容

居宅介護支援事業者に介護サービス計画作成を依頼すると、介護支援専門員が希望や心身の状況を考慮し、要介護度に応じた介護サービス計画を作成します。

介護サービス計画に基づいて1割の利用料でサービスが利用できます。

当事業所が提供するサービス

種類	内容	利用料
要介護認定の申請代行	要介護・要支援認定を受けていない場合、申請に必要な援助を行います。	要支援・要介護認定を受けられた方は、無料です。
サービス計画の作成	介護支援専門員を担当者として指定し、サービス目標・達成時期等を明記した居宅サービス計画の原案を作成します。	

サービス事業所の選定・推薦	サービス計画の作成に当たってのサービス事業所の選定については、お客様またはそのご家族の希望を踏まえつつ、公正中立に行います。推薦も同様に行います。選定に際しては、複数の事業所の紹介を求めることが可能です。また、当事業所をサービス計画に位置づけた理由を求めることも可能です。	
情報提供	居宅サービス事業所に関するサービス内容、利用料の情報を提供します。	
連絡調整 その他	医療・保健等の関連事業者との連絡調整をします。 医療との連携強化のため、入院時や退院時は医療機関への情報提供や情報収集を行います。入院時お客様等から入院先の医療機関に対し、担当介護支援専門員の氏名等の情報提供をお願いいたします。 給付管理票の作成等必要なサービスを提供します。	

4 利用料金

(1) 利用料

要介護者として認定された方は、介護保険で全額給付されるので自己負担はありません。

※保険料の滞納等により、法的代理受領ができなくなった場合、1月当たり要介護度に応じて下記の料金を頂き、当社からサービス提供証明書を発行いたします。

このサービス提供証明書を、後日 市町村の窓口に出すと、全額払い戻しを受けることができます。

(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。それ以外の地域の方は、介護支援専門員がお伺いするための交通費の実費が必要となります。

(3) 解約料

お客様はいつでも契約を解約することができ、一切料金はかかりません。

5 サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

まずはお電話でお申し込みください。当社社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

文書でお申し出があればいつでも解約できます。

- ② 当社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がございます。その場合は、終了1ヶ月前までに文書で通知するとともにこの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
以下の場合は、双方の文書がなくとも、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等した場合
・介護保険給付でサービスを受けていたお客様の要介護認定区分が、介護保険の非該当と認定された場合
・お客様が亡くなられた場合または被保険者資格を喪失されたとき
- ④その他
お客様やご家族の方などが当社や当社の介護支援専門員に対して、本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書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きます場合があります。

6 当社の居宅介護支援の特徴等

(1) 運営の方針

- ①高齢者の自立支援
- ②お客様本位の質の高いサービスの提供
- ③従事者の質の向上

(2) 居宅介護支援の実施概要等

ケアプラン作成の手法は、居宅サービス計画ガイドラインを採用しています。

7 サービスに関する苦情

(1) 当社のお客様相談・苦情担当

○苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けています。

☆苦情受付窓口（担当者）

和泉 芳枝

受付時間 毎週月曜日～日曜日 8：30～17：00

電話番号 088-692-8589

☆徳島県国民健康保険団体連合会 介護保険課 苦情専用

受付時間 毎週月曜日～金曜日（祝祭日除く）9：00～17：00

電話番号 088-665-7205

☆藍住町役場健康推進課 介護保険室 相談・苦情受付窓口

受付時間 毎週月曜日～金曜日（祝祭日除く）9：00～17：00

電話番号 088-637-3311

8 虐待の防止について

事業者は、お客様等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。
虐待防止に関する担当者（取締役・和泉 岳）
- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 苦情解決体制を整備しています。
- (4) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (5) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催し、その結果について従業者に周知します。
- (6) 虐待の防止のための指針を整備しています。
- (7) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（お客様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高齢者等を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。

9 身体的拘束について

事業者は原則としてお客様に対して身体的拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、お客様本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、お客様に対して同意を得た上で次に掲げることにより留意して必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体的拘束を行った日時、理由及び様態等についての記録を行います。また事業者として、身体的拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 切迫性……直ちに身体的拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限りします。
- (2) 非代替性…身体的拘束以外に、利用者または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限りします。
- (3) 一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

10 秘密の保持と個人情報の保護について

- (1) お客様及びそのご家族様に関する秘密の保持について

- ① 事業者は、お客様の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」、及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。
- ② 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得たお客様及びそのご家族様の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。
- ③ 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。
- ④ 事業者は、従業者に、業務上知り得たお客様又はそのご家族様の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。

（２） 個人情報の保護について

- ① 事業者は、お客様から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議や地域ケア会議等において、お客様の個人情報を用いません。また、お客様の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議や地域ケア会議等でおお客様の家族の個人情報を用いません。
- ② 事業者は、お客様及びそのご家族様に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。
- ③ 事業者が管理する情報については、お客様の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）

11 身分証携行義務

介護支援専門員は、常に身分証を携行し、初回訪問時またはお客様から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

12 業務継続計画の策定等

- (1) 感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を作成します。
- (2) 感染症及び災害に係る研修を定期的（年１回以上）に行います。
- (3) 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。

上記重要事項について、説明を受けました。

事業者名 有限会社いずみソーシャル・サポート 事業所番号 3671501470

居宅介護支援センターあい

住 所 徳島県板野郡藍住町東中富字敷地傍示50番地1

代表者氏名 和泉 芳枝 印

説明者氏名 印

上記内容の説明を受け、了承しました。

年 月 日

利用者氏名 印

(代理人氏名 印)