

居宅介護支援事業所重要事項説明書

事業所の名称 ケアプランセンターゆめライフ
事業所番号 第4270106661号
住 所 長崎市桜馬場1丁目1-7
電 話 番 号 095-811-5060

1 事業の目的

合同会社 Three・M が開設する ケアプランセンターゆめライフ（以下「事業所」という）の適正な運営を確保するために人員及び運営管理に関する事項を含め、事業所の介護支援専門員が、要介護状態または要支援状態（以下「要介護状態等」という）にある高齢者に対し、適正な指定居宅介護支援事業を提供することを目的といたします。

2 運営方針

- ① 事業所の介護支援専門員は、要介護状態になった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生活を営むことができるよう配慮し、利用者の心身の状況、その置かれている環境などに応じ、利用者の選択に基づき、適切な保健医療サービスおよび福祉サービス（以下「指定居宅サービス」という）が多様な事業所から総合的かつ効果的に提供されるよう支援を行います。
- ② 事業の実施にあたっては、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、利用者提供される指定居宅サービス等が特定の種類または特定の居宅サービス事業者に不当に偏することなく、公正中立に行われるように努めます。

3 職員の種類、員数、及び職務内容

- ① 管理者・主任介護支援専門員 1名以上（常勤・介護支援専門員を兼務）
管理者は事業所の従業員の管理、及び業務の管理を一元的に行う。
- ② 主任介護支援専門員 7名以上（管理者との兼務1名、常勤6名）
主任介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成及び指定居宅サービス等との連絡調整等、介護支援サービスの提供、及び介護支援専門員の新人教育や実習指導などの業務にあたる
- ③ 介護支援専門員 3名以上（常勤 3名）
介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成及び指定居宅サービス等との連絡調整等、介護支援サービス提供等に当たる。

4 サービスを提供する通常の実施地域

長崎市（旧 伊王島町、琴海町、外海町、高島町を除く）

5 営業日及び営業時間（休業日）

月曜日 ～ 金曜日 : 午前 9 時 ～ 午後 6 時

土・日曜日・祝祭日 : 休み

(年末年始休業日 12/31～1/3)

6 ケアプラン作成の申し込みからサービス提供までのながれ

- ① 電話・来所による相談受付
- ② 利用者・ご家族の了承を得て契約成立
- ③ 居宅訪問（利用者・ご家族のご希望等をお伺い致します。）
- ④ ケアプランの作成（利用者・ご家族・サービス提供事業者等との調整）
- ⑤ サービス提供開始
- ⑥ サービスの見直し、調整
- ⑦ 再度ケアプランの作成

7 利用料

要介護又は要支援を受けられた方は、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。

※ 保険料の滞納などにより、介護保険より給付金が直接事業所に支払われない場合には通常の1ヶ月につき下記の金額を、居宅サービスの計画数に応じて頂きます。

要介護1・2 1086単位

要介護3・4・5 1411単位

特定事業所加算Ⅱ 421単位

特定事業所医療介護連携加算 125単位

※ 必要に応じて、以下の項目の金額が加算されます。

初回加算 300単位

入院時情報連携加算Ⅰ 250単位

入院時情報連携加算Ⅱ 200単位

退院・退所加算Ⅰイ 450単位（情報の提供をカンファレンス以外の方法で1回受ける）

退院・退所加算Ⅰロ 600単位（情報の提供をカンファレンスにより1回受ける）

退院・退所加算Ⅱイ 600単位（情報の提供をカンファレンス以外の方法で2回以上受ける）

退院・退所加算Ⅱロ 750単位（情報の提供を2回受け、うち1回以上はカンファレンスを実施）

退院・退所加算Ⅲ 900単位（情報の提供を3回受け、うち1回以上はカンファレンスを実施）

通院時情報連携加算 50単位

ターミナルケアマネジメント加算 400単位

緊急時等居宅カンファレンス加算 200単位

8 交通費

無料

9 主治の医師及び医療機関等との連絡

事業者は利用者の主治の医師及び関係医療機関との間において、利用者の疾患に関する情報について必要に応じ連絡をとらせていただきます。そのことで利用者の疾患に対する対応を円滑に行うことを目的とします。この目的を果たすために、以下の対応をお願いいたします。

- ① 利用者の不測の入院時に備え、担当の居宅介護支援事業者が医療機関に伝わるよう、入院時に持参する医療保険証またはお薬手帳等に、当事業所名及び担当の介護支援専門員がわかるよう、名刺を張り付ける等の対応をお願いいたします。
- ② また、入院時には、ご本人またはご家族から、当事業所名及び担当介護支援専門員の名称を伝えていただきますようお願いいたします。

10 他機関との各種会議等

- ① 利用者等が参加せず、医療・介護の関係者のみで実施するものについて、「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」及び「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を参考にして、テレビ電話等を活用しての実施を行います。
- ② 利用者等が参加して実施するものについて、上記に加えて、利用者等の同意を得た上で、テレビ電話等を活用して実施します。

11 秘密保持

- ① 事業者、介護支援専門員および事業所の使用するものは、サービス提供をする上で知り得た利用者及びそのご家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏洩しません。
- ② 事業所は、利用者から予め同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、当該利用者及びそのご家族の個人情報を用いません。

12 利用者自身によるサービスの選択と同意

- ① 利用者自身がサービスを選択することを基本に支援しサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者または家族に対して提供するものとします。
 - ・指定居宅介護支援の提供の開始に際し、予め利用者に対して、複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するように求める事が出来ること、利用者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所等の選定理由の説明を求めることができます。
 - ・特定の事業者に不当に偏した情報を提供するようなことや、利用者の選択を求めることなく同一の事業主体のみによる居宅サービス計画原案を提示することはいたしません。
 - ・居宅サービス計画等の原案に位置付けた指定居宅サービス等について、指定居宅サービス等の担当者からなる、サービス担当者会議の招集ややむをえない場合には照会等により、当該居宅サービス計画等の原案の内容について、専門的な見地からの意見を求め、利用者及び当該サービス担当者との合意を図ります。

- ② 末期のがんと診断された場合であって、日常生活上の障害が1ヶ月以内に出現すると主治の医師等が判断した場合、利用者又はその家族の同意を得た上で、主治の医師等の助言を得ながら、通常よりも頻回に居宅訪問（モニタリング）をさせていただき、利用者の状態やサービス変更の必要性等の把握、利用者への支援を実施します。
- その際に把握した利用者の心身の状態を記録し、主治の医師やケアプランに位置付けた居宅サービス事業者へ提供することで、その時々状態に即したサービス内容の調整等を行います。

1.3 サービス提供の終了

- ① 利用者のご都合でサービスを終了する場合
文書または口頭でお申し込みくだされば、いつでも解約することができ、費用は一切掛かりません。
- ② 当事業所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、1ヶ月前までに文書で通知するとともに、地域の他の居宅介護支援事業所をご紹介します。
- ③ 自動終了
以下の場合は、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。
- ・利用者が介護保険施設に入所した場合。
 - ・介護保険給付でサービスを受けていた利用者の要介護認定区分が、非該当（自立）と認定された場合。※この場合、条件を変更して再度契約することができます。
 - ・利用者がお亡くなりになられた場合。
- ④ その他
利用者やご家族などにより当事業所や担当者に対して、この契約を継続し難い程の行為がなされ、信頼関係が著しく損なわれた場合には、文書で通知することにより即座に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。

1.4 事故発生時の対応

当事業所は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供により賠償すべき事故が発生した場合には損害賠償を速やかに行います。

1.5 サービス内容に関する苦情

指定居宅介護支援事業所 ケアプランセンターゆめライフ
連絡先 095-811-5060

※ 当事業所以外に、長崎市介護保険課及び国民健康保険団体連合会に対しても、苦情を申し出る事が出来ます。

長崎市高齢者すこやか支援課 095-829-1146
国民健康保険団体連合会 095-826-7293

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所名	合同会社 Three・M ケアプランセンターゆめライフ
申請するサービス種類	指定居宅介護支援事業

措置の概要

1. 利用者からの相談又は苦情等の対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置

苦情相談窓口

合同会社 **Three・M** ケアプランセンターゆめライフ
電話番号 095-811-5060
不在時 090-9590-3692 (会社転送用携帯)
担当者 管理者 柳川 裕美

2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順



- ① 利用者より苦情申し出
- ② 事業所内で苦情内容等把握検討
- ③ 必要に応じ、利用者との面談、苦情内容把握
- ④ 介護サービス事業所へ報告
- ⑤ 介護サービス事業所と改善策について協議

*改善策が見出し難い場合は、利用者、介護サービス事業者、当事者の3者を交えて協議するものとする。

3. 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等(居宅支援事業者の場合記入)

サービス事業者には、文書及び口頭説明により苦情内容の正確な伝達を行うことに留意する。それに対するサービス事業者の対応方針について、報告を求めるものとする。報告を受けた改善策が不十分な内容である場合は、さらなる検討を要求し、お互いが納得できる改善策が図られるようにする。

1 6 業務継続計画の策定

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事業の提供を継続的に実施するため及び非常時の体制での早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

また、介護支援専門員に対し、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実施するよう努めます。

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。

1 7 感染症の予防及びまん延の防止のための措置

事業所は、感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるよう努めます。

- ① 事業所における感染症の予防及びまん延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回以上開催します。その結果を、介護支援専門員に周知徹底します。
- 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ます。
- ③ 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実施します。

1 8 虐待の防止

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

- ① 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。
- ② 事業所における虐待防止のための指針を整備します。
- ③ 介護支援専門員に対し、虐待防止のための研修を定期的実施します。
- ④ 虐待防止の措置を講じるための担当者を置きます。