

## 居宅介護支援事業所重要事項説明書

1. 担当する介護支援専門員 \_\_\_\_\_ 管理責任者 \_\_\_\_\_ 星野 由美子

### 2. 居宅介護支援事業所の概要

(1) 居宅介護支援事業所の指定番号およびサービス提供地域

|          |                       |
|----------|-----------------------|
| 法人名      | 一般社団法人 牛久市医師会         |
| 事業所名     | 訪問看護ステーション うしく        |
| 所在地      | 牛久市結束町495番地4          |
| 事業所の指定番号 | 居宅介護支援事業所 0871901310  |
| サービス指定地域 | 牛久市・龍ヶ崎市・つくば市・阿見町・土浦市 |

※ 上記地域以外の方でもご希望の方はご相談に応じます。

(2) 事業所の職員体制

|                | 資格                              | 常勤                 | 業務内容          | 計  |
|----------------|---------------------------------|--------------------|---------------|----|
| 管理者（介護支援専門員兼務） | 介護福祉士                           | 1名                 | 事業所の業務を統括     | 1名 |
| 介護支援専門員        | 看護師<br>介護福祉士<br>及び准看護師<br>社会福祉士 | 1名<br><br>1名<br>1名 | 居宅サービス計画の作成・他 | 3名 |
| （主任介護支援専門員）    |                                 | 3名                 |               | 3名 |
| 事務職員           |                                 | 1名                 | 会計事務・依頼等の対応   | 1名 |

(3) 営業日及び営業時間

|       |                                                     |
|-------|-----------------------------------------------------|
| 営業日   | 月曜日～金曜日                                             |
| 休業日   | 土曜日・日曜日・祝日・年末年始（12月29日～1月3日）                        |
| 営業時間  | 午前8時30分～午後5時15分                                     |
| 緊急連絡先 | 029-872-8889<br>070-2838-3301（時間外、土曜日、日曜日、祝日、緊急時対応） |

※ 時間外、休日に対応する担当者は輪番制になります。

### 3. 本事業所の居宅介護支援の特徴等

(1) 運営の方針

本事業所は「高齢者の尊厳と自立を守る」という理念の下、利用者最優先を原則とした居宅介護支援サービスの提供に努めます。そのため介護支援専門員をはじめ職員の研修に積極的に取り組み、介護支援専門員の質の向上を図れるよう努めます。

(2) 居宅介護支援の実施概要等

◇本事業所は要介護と認定された利用者の生活状況をアセスメントにより把握し、利用者と家族のご希望をいかし「厚生労働省が指定する課題分析標準項目（23項目）」の方法を取り入れケアプランの作成に努めます。

◇居宅サービス計画に基づいて利用者が有効かつ円滑なサービスが提供されるようサービス提供事業者との連絡調整を誠実にを行います。

◇指定居宅介護支援の提供にあたっては、ご利用者の意思及び人格を尊重すると共に利用者の提供される指定居宅サービス等が、特定の種類、または特定のサービス事業所に不当に偏ることのないよう、公正中立に事業を実施いたします。

◇利用者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。

◇利用者は居宅サービス計画に位置付けたサービス事業者等の選定理由の説明を求めることができます。

### 4. 居宅介護支援申込みからサービス提供までの流れ

付属別紙1「サービス提供の標準的な流れ」参照

## 5. 利用料金

### (1) ケアプラン作成料

要介護認定を受けられた方は、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。ただし、保険料の滞納により法定代理受領ができなくなった場合、1ヶ月につき要介護度に応じて所定の金額をいただき、当事業所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保険者の窓口へ提出しますと、全額払戻を受けられます。

### (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を実費で頂いております。

### (3) 解約料

利用者は申し出があれば、いつでも契約を解約することができます。その際料金はかかりません。

## 6. 特定事業所

(1) 当事業所は主任介護支援専門員や専従の常勤介護支援専門員を配置し、定期的にサービス提供や業務改善に関する会議を開催し質の高いケアマネジメントを実施出来る様に努めております。

(2) 包括支援センターと連携をとり、困難ケース等にも対応します。

(3) ご家族の方が安心して介護が出来る様に、担当者が交代で24時間相談、連絡に応じられる体制を確保します。

夜間・休日対応携帯番号・・・070-2838-3301

(担当ケアマネジャーとは異なる場合があります)

(4) 癌により終末期を迎えられた場合はご本人ご家族の同意を得て、サービスの変更、調整を速やかに行う事ができ、医療介護の連携もスムーズに行えるように頻回に訪問し、状態の変化に対応できるようにしていきます。

(5) 当事業所は介護支援専門員養成のための研修に協力し、実習生を受け入れております。ご本人、ご家族の同意を得たうえで、実習への協力をお願いする場合があります。

## 7. 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。

|                                       |              |
|---------------------------------------|--------------|
| 訪問看護ステーションうしく<br>居宅介護支援事業所 管理者 星野 由美子 | 029-872-8889 |
| 訪問看護ステーションうしく<br>訪問看護 管理者 福恵 節子       | 029-872-8889 |
| 茨城県国民健康保険団体連合会                        | 029-301-1568 |
| 牛久山市役所 高齢福祉課                          | 029-873-2111 |
| つくば市役所・介護保険課                          | 029-883-1111 |
| 阿見町役場・高齢福祉課                           | 029-888-1111 |
| 龍ヶ崎市役所・高齢福祉課                          | 0297-64-1111 |
| 土浦市役所・高齢福祉課                           | 029-826-1111 |

## 8. 秘密の保持

① 当事業所は、業務上知り得たご利用者またはそのご家族の秘密を厳守いたします。

② 当事業所は、介護支援専門員その他従業者であった者から、業務上知り得たご利用者またはその家族の秘密が漏れることのないよう、管理を徹底いたします。

③ 当事業所は、サービス担当者会議等におきまして、ご利用者の個人情報を用いる場合は、あらかじめ、ご利用者またはそのご家族からの同意をいただきます。

## 9. 個人情報の保護

- ① ご利用者及びご家族の個人情報を含むサービス計画、各種記録等については、関係法令及びガイドライン等に基づき個人情報の保護に努めるものとします。なお、従事者は在職中及び退職後においても、正当な理由がない限り、利用者及びご家族について知りえた秘密を洩らしません。
- ② 個人情報の取扱いに関する利用者からの苦情については、苦情処理体制に基づき適正かつ迅速に対応するものとします。

## 10. 虐待の防止のための措置

- ① 虐待の防止の指針に基づき対策を行います。
- ② 虐待の発生又は、その再発防止のための研修等を行っていきます。
- ③ 虐待の発生、拘束廃止への取り組みを行い、意識の啓発、虐待を発見時には行政への通報を行い、ご利用者の安全の確保に努めていきます。

## 11. 看取り期における支援について

看取り期において、ご利用者、ご家族の意向に沿い、「人生の最終段階における医療、ケアの決定プロセスに関するガイドライン」に沿って、在宅での最後を支援いたします。

## 12. 事故発生時の対応について

当事業所がご利用者に対して行う居宅介護支援の提供により、事故が発生した場合には、速やかにご利用者のご家族、市町村に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、当事業所がご利用者に対して提供しました居宅介護支援により、損害賠償を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。

## 13. 業務継続計画（BCP）策定について

自然災害、感染症対策には、BCP 計画、ガイドラインに基づき、ご家族、地域、行政と協力しご利用者の安全の確保に努めていきます。

- ① 非常災害の発生時、利用者に対する居宅介護支援事業の提供を継続的に実施するための計画と、非常時の体制でも早期に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。
- ② 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。
- 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。

## 14. 感染症の予防及びまん延防止のための措置

事業所は、感染症が発生、まん延しないように次の号に掲げる措置を講じるように努めます。

- 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指針を整備します。
- 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研修及び訓練を定期的実施します。
- ③ 感染源の隔絶、除去及び感染経路の遮断に取り組み、安全な生活環境の構築に努めます。感染の状況を踏まえ、ICT 機器の活用により、実行可能な支援継続を検討し、電話でのモニタリング対応や、サービス担当者会議においても当該対応を実施していきます。

## 15. ハラスメント対策

ハラスメント対策に関する事業者の責務を踏まえつつ、ハラスメント対策のため次の対策を講ずるものとします。

- ① 従業者に対するハラスメント指針の周知、啓発
- ② 従業者からの相談に応じ、適切に対処するための体制の整備
- ③ 利用者等からのハラスメント防止のための必要な措置

## 16. サービスにあたっての禁止事項について

- ① 事業所の職員に対して行う暴言・暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為。
- ② パワーハラスメント、セクシャルハラスメント、カスタマーハラスメントなどの行為。

- ③ サービス利用中に無断で職員の写真や動画撮影、録音等を行うこと。また、それらを無断でSNS等に掲載するなどの行為。
- ④ 相互の信頼関係の維持が困難となる行為。

#### 17. 契約の解除について

当事業所は、ご利用者または、ご家族の非協力的など双方の信頼関係を損壊する行為に改善の見込みがない場合などや、社会通念を超えたと思われる苦情やハラスメント行為など、当事業所及び介護支援専門員に多大な迷惑をかけると判断した場合には、牛久市高齢福祉課及び牛久市包括支援センターへ相談を行い、契約を解除させて頂く事があります。

#### 18. その他

利用者から当事業所の事業計画、財務内容の提示を求められた時は、当事業所の開示の手順に従って開示する事が出来ます。

(付属別紙1)

サービス提供の標準的な流れ

