

居宅介護支援事業所 天竜すずかけケアプランセンター 重要事項説明書

厚生省令第 38 号第 4 条の規定に基づき、当事業者の居宅介護に関し、あなたに説明すべき重要事項は、次のとおりです。

1 事業者の概要

(1) 名称等

名 称	居宅介護支援事業所 天竜すずかけケアプランセンター
所 在 地	〒431-3314 浜松市天竜区二俣町二俣 2396-56
電話番号	053-545-3761
法人種別及び名称	医療法人 弘遠会
代表者職	理事長
代表者氏名	竹下 力
管理者氏名	谷口 紗知
介護保険事業所番号	2 2 7 7 2 0 3 4 7 3
交通の便	天竜浜名湖線 二俣本町駅より徒歩 5 分
サービス提供をする通常の実施地域	浜松市天竜区一部（旧天竜市・旧春野町） 浜松市浜名区（地域は要相談）

(2) 職員の概要

職 種	職員数	勤務形態	保有資格の内容
管理者	1 名	常勤勤務	主任介護支援専門員
介護支援専門員	2 名以上（内 管理者と兼務）		

(3) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日（土日祝日、12月30日～1月3日、時間外は電話にて対応）
営業時間	午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分（24 時間対応体制）

2 居宅介護支援の概要

(1) 居宅介護支援の内容

項 目	内容、方法等
要介護認定等の申請代行	利用者の意思を確認の上、利用者に必要な要介護認定に関わる申請について代行いたします。
中立公正な立場の明確化	中立公正な立場で複数のサービス事業所を紹介いたします。 利用者は複数のサービス事業所を紹介するよう求めることができます。居宅サービス計画書に位置付けたサービス事業所の選定理由の説明を求めることができます。
居宅サービス計画の作成	利用者が居宅サービスを適切に利用できるよう、利用者の心身の状況、その置かれている環境、利用者及びその家族の希望を考慮して作成いたします。 計画作成にあたり、前6か月間に当事業所において作成した居宅サービス計画書における、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を別紙にて提示します。
居宅サービス計画の作成後の管理 (居宅サービス計画の変更)	利用者及びその家族、指定居宅サービス事業者との連絡を継続的に行い、必要に応じて居宅サービス計画の変更、その他の便宜の提供を行います。
サービス事業者との連絡調整	各種指定居宅サービス事業者等と継続的に連絡を取り、サービス提供の向上に努めます。
介護保険施設への紹介	利用者がその居宅において日常生活が困難になったと認める場合、又は利用者が介護保険施設への入院又は入所を希望する場合は、紹介その他便宜を図ります。
地域包括支援センター 他居宅介護支援事業所との連携	<ul style="list-style-type: none">・地域包括支援センターから支援が困難な事例を紹介された場合においても連携を取りながら支援を行います。・地域包括支援センター主催の研修会や他居宅支援事業所との合同研修会を行い、質の向上を目指します。

医療との連携	外来受診時・入院時にケアマネジャー名を病院に伝えてください。病院と連絡を取り合い、必要な情報も共有してまいります。また、主治医と連携し、必要時は受診時に同席いたします。ケアプラン等、病院に提供する場合があります。
--------	--

(2) 居宅介護支援の利用にあたって

項 目	内 容
サービス提供困難時の対応	介護支援専門員 1 人あたりの担当利用者人数が要支援者を含め 44 名未満と定められております。やむをえずこれを上回る場合は、担当者の変更や他事業所へ依頼することがありますのでご了承ください。変更等の必要があるときは、事前に利用者様との話し合いを持ち、ご了解をいただきます。よろしくお願ひいたします。
	当事業所において、感染症が発生、または蔓延し通常の居宅介護支援業務の遂行が困難となった場合、臨時的に他居宅介護支援事業所が事業を代行いたします。
サービスの質の向上のための方策	介護支援専門員の研修会を法人内で行い、外部の研修会にも積極的に参加し質の向上に努めます。
包括的なサービスの提供	必要に応じて、多様な主体により提供される（インフォーマルを含む）包括的なサービスをケアプランに位置づけ提供いたします。
介護支援専門員を変更する場合の対応	予め利用者との連絡を取り、サービス提供に支障の無いよう、責任を持って変更いたします。

プライバシーの遵守	業務上知り得た、利用者又はその家族の個人情報については守秘いたします。利用者及びその家族には、サービス担当者会議等において、その個人情報を用いること、感染症の発生、蔓延により居宅介護支援業務を提携事業所が代行する場合に必要な情報提供することを文書により同意を得ます。
事故発生時の対応	当事業者が利用者に対して行う指定居宅介護支援の提供により、事故が発生した場合には、速やかに利用者の家族、市町村等に連絡を行うと共に必要な措置を講じます。又、当事業者が利用者に対して行った指定居宅介護支援の提供等により、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。

3 利用料金

(1) 利用料 原則として、あなたに利用料を請求しません。

(2) 交通費

サービスを提供する通常の実施地域にお住まいの方	無料
上記以外にお住まいの方	50 円/1 k m×走行距離+消費税 上限 1,000 円 (消費税別)

(3) その他の費用

要介護認定申請代行費等	無料
-------------	----

(4) 支払い方法

毎月 15 日までに前月分の請求をいたしますので、翌月の 6 日までに
お支払いください。お支払い方法は、銀行振込 (手数料は自己負担)、現
金払い、銀行口座引落の 3 通りをご契約時に選択してください。

4 サービス終了について

(1) あなたのご都合でサービスを終了する場合

あなたはいつでも契約を解除することができます。その際、一切の料金はかかりません。

(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。この場合は、サービスの提供終了1ヶ月前までに文章であなたに通知するとともに、他の指定居宅介護支援事業所等に関する情報をあなたに提供いたします。

(3) 自動終了

次の場合には、自動的にサービスを終了いたします。

ア、あなたが介護保健施設に入院又は入所した場合。

イ、あなたが要介護認定区分が要支援または、非該当（自立）と認定された場合。

ウ、あなたが亡くなった場合。

5 居宅介護支援に対する苦情

当事業者居宅介護支援及び当事業者が作成した介護サービス計画に基づいて提供しているサービスについて苦情相談を承ります。サービスの内容に関する事、介護支援専門員に関する事、利用料金に関する事など、お気軽にご相談ください。

(1) 苦情処理の体制及び手順

苦情の相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや苦情の確認を行い、利用者の立場を考慮しながら事実関係の特定を慎重に行います。

把握した状況を検討し、時下の対応を決定します。対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行なうと共に、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行ないます。

<当事業所の苦情相談窓口>

担当者 谷口 紗知

電話 053-545-3761

受付時間 月～金 午前9時00分から午後5時00分まで

ただし、国民の祝日及び年末年始（12月30日～1月3日）を除きます。

この他、市町村や国民健康保険団体連合会窓口に苦情を申し立てることができます。

浜松市窓口	担当窓口	浜松市健康福祉部介護保険課
	電話番号	053-457-2374
	担当窓口	浜名福祉事業所 長寿保険課
	電話番号	053-585-1122
	担当窓口	天竜福祉事業所 長寿保険課
	電話番号	053-922-0065
国民健康保険団体連合会	担当窓口	静岡県国民健康保険団体連合会
	電話番号	054-253-5590

