

広島中央保健生協居宅介護支援事業所重要事項説明書

1 当生協が提供するサービスについての相談窓口

担当者 広島中央保健生協居宅介護支援事業所 松井 拓也

電話 (082) 292-0852 (午前8時30分～午後5時まで) FAX (082) 292-0918

※ご不明の点はなんでもおたずね下さい。担当者が不在の場合でも、他の職員が承ります。

2 居宅介護支援事業所（名称）の概要

①居宅介護支援事業者の指定番号及びサービス提供地域

事業所名 広島中央保健生協居宅介護支援事業所

所在地 広島市西区観音町16-19 生協けんこうプラザ3階

連絡先 電話 (082) 292-0852 FAX (082) 292-0918

介護保険指定番号 居宅介護支援 広島県 3470200076 号

サービスを提供する地域 広島市

②事業所の職員体制（2024年10月現在）

管理者 松井 拓也

主任介護支援専門員 3名

介護支援専門員 3名

③営業時間

営業日 月曜日～土曜日（国民の祝日、8月14・15日、12月30日～1月3日は休み）

営業時間 8時30分～17時（土曜日は12時30分まで）

（但し、緊急時であれば24時間常時連絡可能です。）

3 利用料金

①介護サービス計画作成料

イ 要介護認定を受けられた方は介護保険制度等から全額給付されるので自己負担はありません。

ロ 保険料の滞納等により、保険給付金が直接事業者に支払われない場合、介護支援サービス費（厚生労働大臣が定める基準による）を負担いただきます。後日当生協から発行するサービス提供証明書と領収証を市区町村の窓口に提出されますと、全額払い戻しを受けられます。

②交通費

広島市内にお住まいの方は無料です。それ以外の地域の方は、お訪ねする際の交通費を実費でいただきます。この時、自動車を利用した場合には、片道1キロ以上の場合、1キロメートルにつき20円とします。

③解約金は無料です。

④支払方法

料金が発生する場合は、その都度請求しお支払いいただきます。

4 サービスの利用方法

①サービスの利用開始

まずは、お電話等でお申し込み下さい。当事業所職員がお伺いいたします。契約を締結した後、サービスの提供を開始とします。

②サービスの終了

イ ご利用者のご都合で終了する場合、文書等でお申し出下さればいつでも解約できます。

ロ 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 カ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者をご紹介します。

ハ 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。

- ・ご利用者が介護保険施設や医療施設に入所又は入院した場合
- ・介護保険給付でサービスを受けていたご利用者の要介護認定区分が、要支援・非該当（自立）と認定された場合
- ・ご利用者がお亡くなりになった場合

③事業者からの契約解除

・ご利用者やご家族などが当生協や当生協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く場合がございます。

・ご利用者様又はそのご家族様からのセクシュアルハラスメント、強要、暴言・暴力行為等のハラスメント行為があった場合

④介護支援専門員の変更

介護支援専門員の変更を希望される方は、ご連絡お申し出下さい。

5 当事業所の居宅介護支援の特徴など

①運営の方針

ご利用者が可能な限りその居宅において、有する能力に応じ日常生活を営むことが出来るよう、ご利用者の立場に立って援助を行います。また、介護を必要とする方が必要な介護を受けることが出来るように介護保険をはじめ社会保障をより良くする立場で取り組んでいきます。

②居宅介護支援の実施概要

・わたしたちは、ご依頼者の身体状況だけでなく、生活全般の状況を踏まえ、医療と介護・生活支援の視点を合わせた介護サービス計画をつくります。わたしたちの使う広島中央保健生協の課題分析（アセスメント）は、介護保険の訪問調査で行われる項目を補足し、健康状態や生活状況全般を全体的に把握できる方式としています。また、介護保険はもとより、保健・医療や福祉制度などについても、ご利用者に適切な助言ができるようにしていきます。こうした援助をさらに向上させるために、介護支援専門員への研修を行っております。

・ご利用者が医療機関に入院した際には、入院先医療機関との連携を図り、ご利用者が退院後の円滑な在宅生活に移行できるよう支援を行います。医療機関との連携が円滑にできるためにも、入院の際にはご利用者・ご家族からも入院先医療機関に対して、居宅介護支援事業所の担当者をお伝えください。

③サービス事業所の紹介

わたしたちは、サービス事業者の選択又は推薦に際して、ご利用者のニーズを踏まえつつ公正中立な立場で行います。その際、ご利用者様は複数の事業所の紹介を求めることや、当該事業所をケアプランに位置付けた理由を求めることが可能です。

6 事故発生時の対応

- ・サービス提供中に事故が発生した場合は、ご家族様、広島市等へ連絡を入れ円滑な対応をいたします。
- ・ご利用者様に賠償すべき事由が起こった場合は、誠実に対応し賠償いたします。円滑に対応させていただく為に、賠償保険にも加入しています。

7 非常災害時の対応

台風、豪雨、地震など行政より避難指示の発令やサービスの提供ができない何らかの大災害が発生した場合、急遽訪問を取りやめる場合がございます。その場合は、訪問手段や連絡手段が確保できた時点で連絡を入れさせていただきますのでご了承ください。

8 サービス内容に関する相談と苦情

① サービスに関するご相談・苦情については下記の窓口にご連絡下さい。

- ・受付担当者 松井 拓也 電話 (082) 292-0852 FAX (082) 292-0918
(お急ぎの場合、担当者が不在の場合でも他の職員がお話をお伺いします)
- ・その他の苦情受付機関
広島県国民健康保険団体連合会 介護保険課 (苦情処理) 電話 (082) 554-0783
広島市介護保険課 電話 (082) 504-2183

② 苦情処理の体制・手順

- ・苦情があった場合には担当者が相手方に連絡を取り詳しい事情を把握するとともに、苦情関係者からも事情を確認いたします。
- ・担当が必要であると判断した場合は、管理者を含めて検討会議を行います。検討会議を行わない場合でも、必ず管理者まで処理結果を報告いたします。
- ・検討結果により、早急に具体的な対応を行います。
- ・苦情の経過を記録に残し、今後の再発防止に役立てます。
- ・苦情を未然に防ぐためにも所内研修や朝礼、打ち合わせ時における確認を行います。

9 虐待防止に関する事項

① 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、以下の措置を講じます。

- ・虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用可能）を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
- ・虐待の防止のための指針を整備する。
- ・従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的を実施する。
- ・上記措置を適切に実施するための担当者を置く。
- ・その他虐待防止のために必要な措置。

② 虐待が疑われる事例を発見した場合の市町村等、関係機関への報告を行います。

③ サービス実施機関と連携し、チームアプローチ、従業者間の連携をし、法令遵守の意識を持ちケアの検討を行い、虐待の早期発見、防止に努めます。

居宅介護支援の提供にあたり利用者に対して契約書及び本文面に基づいて重要な事項を説明いたしました。

年 月 日

事業者 広島中央保健生活協同組合

所在地 広島市西区観音町 16-19

名 称 広島中央保健生協居宅介護支援事業所

説明者 氏名

私は、契約書及び本書面により、事業者から居宅介護支援についての重要事項の説明を受けました。

(利用者) 住 所

氏 名

(代筆した場合、代筆者)

住 所

氏 名 本人との関係

代筆理由