

## 1 居宅介護支援サービスの目的

## 2 会社概要

- 3 居宅介護支援サービスを提供する事業所（以下、「サービス事業所」とします）

|                            |                                                                    |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| サービス事業所の名称<br>所在地<br>電話番号等 | あいあい居宅介護支援事業所<br>大垣市浅草3丁目9-1番地<br>0584-87-1488<br>FAX 0584-87-1489 |
| 指定事業者番号                    | 2172100576                                                         |
| 実施サービス                     | 居宅介護支援                                                             |
| サービス提供地域                   | 大垣市・安八郡・養老郡・垂井町<br>上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください                         |
| 備考                         |                                                                    |

| 職種                   | 常勤  | 非常勤 | 計   | 資格等   |
|----------------------|-----|-----|-----|-------|
| 主任介護支援専門員<br>(管理者含む) | 1 人 | 1 人 | 2 人 | 介護福祉士 |
| 備考（兼任等）              |     |     |     |       |

### ■営業日及び営業時間

|      |                 |
|------|-----------------|
| 営業日  | 月～土曜日           |
| 営業時間 | 午前8時30分～午後5時15分 |
| 休業日  | 日曜日、1月1日～1月3日   |

## 4 居宅介護サービスの申し込みから居宅サービスが提供されるまでの流れとその主な内容

### ① 居宅介護支援サービスの申し込み

重要事項及び契約内容をご確認いただき、契約の締結をします。

### ② 状態の把握（アセスメント）

担当の介護支援専門員がお客様やご家族に面接し、抱えている問題や解決すべき課題を分析します。

### ③ 居宅サービス原案の作成

特定の居宅サービスの種類や事業者に偏ることなく、複数のサービス事業者等の情報を提示・説明します。希望されるサービス等をお聞きし原案を作成します。

お客様はサービス計画原案に位置付けたサービス事業者の選定理由を求めることができます。

### ④ 居宅サービス担当者との連絡調整

担当の介護支援専門員を中心に、関係する居宅サービス担当者やお客様・ご家族も参加し、必要な意見交換を行うことにより居宅サービス計画の内容調整を図ります。

### ⑤ 居宅介護サービス計画の作成

お客様の希望や心身の状況等を考慮し、居宅サービスの目標とその達成時期、サービスの種類、内容、利用料等を決定します。

### ⑥ お客様の同意

- ・作成された居宅サービス計画の内容についてご確認、ご了承いただきます。
- ・過去6ヶ月間に作成したケアプランにおいて訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合、同一事業者によって提供された割合についてご確認、ご了承いただきます。

### ⑦ 居宅サービスの提供

居宅サービス計画に位置付けられたサービスを、各々の居宅サービス事業者より提供します。

## 5 利用料金

要介護認定又は要支援認定を受けられた方は、介護保険から全額支給されるので自己負担は

ありません。

| 加算           | 基本料金 | 加算              | 基本料金 |
|--------------|------|-----------------|------|
| 特定事業所加算Ⅰ     | 519  | 退院・退所加算（Ⅰ）イ     | 450  |
| 特定事業所加算Ⅱ     | 421  | 退院・退所加算（Ⅰ）ロ     | 600  |
| 特定事業所加算Ⅲ     | 323  | 退院・退所加算（Ⅱ）イ     | 600  |
| 特定事業所加算Ⅳ     | 114  | 退院・退所加算（Ⅱ）ロ     | 750  |
| 初回加算         | 300  | 退院退所加算（Ⅲ）       | 900  |
| 入院時情報連携加算（Ⅰ） | 250  | 緊急時等居宅カンファレンス加算 | 200  |
| 特定事業所医療連携加算  | 125  | 退院時情報提供連携加算     | 50   |
| 入院時情報連携加算（Ⅱ） | 200  | ターミナルケアマネジメント加算 | 400  |

※ 保険料の滞納等により法定代理受領ができなくなった場合は、一ヶ月につき要介護度に  
 応じた介護報酬告示上の金額を頂き、事業所から「サービス提供証明書」を発行します。  
 この「サービス提供証明書」を後日お住まいの市町村窓口に提出しますと、払い戻しを  
 受けられます。

## 6 交通費

前記3に記載されているサービス提供地域にお住まいの方は無料です。それ以外の地域にお  
 住まいの方は、介護支援専門員がおたずねするための交通費を負担していただきます。

1. 事業所から片道 15KM未満 300 円
2. 事業所から片道 15KM以上 25KM未満 500 円
3. 事業所から片道 25KM以上 600 円

## 7 解約料

お客様は契約を文書により解約することができ、一切料金はかかりません。

## 8 緊急時及び事故発生時の連絡先

主治医・ご家族・ご親族等緊急時及び事故発生時の連絡先は、予め担当の介護支援専門員によ  
 り確認させていただきます。サービス提供中にお客様の容態の急変等があった場合には、当該の  
 連絡先へ等へ連絡します。

## 9 留意事項

|                            |                                                             |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 相談受付場所                     | お客様の居宅又はお客様が指定される場所<br>サービス事業所の相談室等                         |
| 介護支援専門員によるお客様の状況把握（モニタリング） | 原則として1ヶ月に1回とさせていただきますが、その他必要に応じて随時訪問します。                    |
| サービス担当者会議開催                | お客様にサービスを提供する指定居宅サービス事業者の担当者と会議を開催し、提供するサービスの質の向上及び連携に努めます。 |
| 介護支援専門員の変更                 | 変更を希望される場合はご相談ください<br>＊変更をいたしかねる場合があります                     |
| 調査（課題の把握）方法                | 居宅サービス計画ガイドライン方式                                            |
| 利用料の変更                     | 変更の場合はご連絡します                                                |

### 10 サービス相談窓口及び苦情受付窓口

当事業者はお客様保護支援の観点より以下の通り苦情・相談を受け付けています。

|      |                                    |
|------|------------------------------------|
| 電話番号 | 0584-87-1488      FAX 0584-87-1489 |
| 受付時間 | 月～土曜日      9時00分～17時15分            |
| 担当者  | 吉田 直美（管理者）                         |

その他の相談・苦情受付などは下記窓口へお申し出下さい。

|        |                  |              |
|--------|------------------|--------------|
| 岐阜県国保連 | 岐阜市下奈良 2-2-1     | 058-275-9825 |
| 大垣市役所  | 大垣市丸の内 2-29      | 0584-81-1111 |
| 養老町役場  | 養老郡養老町高田 798     | 0584-32-1100 |
| 垂井町役場  | 不破郡垂井町宮代 2957-11 | 0584-22-1151 |
| 安八広域連合 | 安八郡安八町中須 410-1   | 0584-63-2050 |

## 11 賠償責任について

- ① 事業者は、居宅介護支援サービスの提供に伴って、事業者の責めに帰すべき事由により、お客様又はそのご家族等の介護者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償します。
- ② お客様又はそのご家族等の介護者は、そのご家族等の介護者の責めに帰すべき事由により、事業者のサービス従業者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、その損害賠償を請求される場合があります。

## 12 公正中立な立場での業務実施について

当事業者は、お客様のサービス事業者選択への支援を行うにあたっては、お客様の希望、必要性に反して特定の事業者・法人への利益誘導を行うことがないよう、その選定または推薦に関しては複数の事業所等を提示説明し、公正中立に行っています。お客様はその選定理由を求めることができます。

## 13 事業計画、財務内容、サービス提供記録等の閲覧

当事業所では、事業計画や財務内容及びサービス提供記録等の閲覧に関して、お客様およびご利用希望者とそのご家族のうちこれを希望される方には閲覧を許可しています。ご希望者は、閲覧希望書に必要事項を記入し、職員までお申し込みください。閲覧希望書は事務所にありますので必要な方は職員までお申し付けください。

## 14 個人情報の利用について

- (1) 当事業所で得た個人情報については、これを厳重に管理すると共に保存の必要性がなくなった時点でこれを速やかにかつ適正に処分します。
- (2) 当事業所で得た個人情報は下記目的に限って使用します。
  - ① 居宅介護支援業務および介護予防支援業務の遂行
  - ② サービス担当者会議での情報共有
  - ③ 各サービス担当者および主治医との情報共有
  - ④ 当事業所内でのカンファレンス・ミーティング
  - ⑤ 関連学会、研修会での匿名下での発表
  - ⑥ その他官公庁等の法律法令上の照会時
- (3) なお、本人に生命の危機等重大な危険が迫っている場合等はこの限りではありません（救急病院への情報伝達など）
- (4) また、利用目的が変更される場合は事前に変更事由を説明し、変更届に同意した上で利用変更します

## 15 ハラスメント

事業所は、適切な居宅介護支援の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動または優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業員の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとする。

## 16 業務継続計画の策定等

- 1 事業所は感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するため、非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。
- 2 事業所は、従業者に対し、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に実施するものとする。
- 3 事業所は、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の変更を行うものとする

## 17 感染症の予防及びまん延の防止のための措置

事業所は、当事業所において感染症が発生し、又は蔓延しないように、次の各号に掲げる措置を講ずるものとする。

- 一 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）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ものとする。
- 二 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備するものとする。
- 三 事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修並びに感染症の予防及びまん延の防止のための訓練を定期的に実施するものとする。

## 18 その他運営についての留意事項

- 1 事業所は介護支援専門員の質的向上を図るための研修の機会を次のとおり  
事業所は介護支援専門員の質的向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務体制を整備する。
  - 一 採用時研修 採用後 3 ヶ月以内
  - 二 継続研修 年 12 時間以上
- 2 従業者は業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。
- 3 従業者であった者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とする。
- 4 サービス担当者会議にて利用者及びその家族の個人情報を使用する際は、利用者及びその家族の同意をあらかじめ得る
- 5 当事業所に対する苦情や相談は以下の窓口で受付けることとする。  
苦情受付窓口 管理者 吉田 直美  
電話番号 0584-87-1488  
対応時間 8:30～17:15

- 6 居宅介護支援事業所と入院先医療機関の連携がスムーズに図れるよう、利用者が入院した場合には、担当ケアマネジャーの氏名及び連絡先を入院先の医療機関にお伝えください
- 7 指定居宅介護支援の提供に関する諸記録を整備し、居宅介護サービス計画の完了の日から5年間は保存するものとする。
- 8 この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項は法人と事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

### 緊急連絡体制

|    |  |      |  |
|----|--|------|--|
| 氏名 |  | 電話番号 |  |
| 住所 |  | 携帯番号 |  |

|    |  |      |  |
|----|--|------|--|
| 氏名 |  | 電話番号 |  |
| 住所 |  | 携帯番号 |  |

説明日 令和 年 月 日

説明者：\_\_\_\_\_

利用者 氏名：\_\_\_\_\_ 印

(代理人) 氏名：\_\_\_\_\_ 印

住所：\_\_\_\_\_

### 事業者

事業者名 有限会社トータル・ハーモニー  
 サービス事業者 あいあい居宅介護支援事業所  
 所在地 岐阜県大垣市浅草3丁目9番地

指定事業者番号 2172100576

代表者 安田 恵津子 印