

指定居宅介護支援重要事項説明書

〔令和 6 年 4 月 1 日現在〕

1 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	有限会社 ディアーズ
代表者役職・氏名	代表取締役 進藤 恵
本社所在地・電話番号	北海道函館市桔梗2丁目12番11号 0138-83-1207
法人設立年月日	平成15年12月12日

2 サービスを提供する事業所の概要

(1) 事業所の名称等

名称	居宅介護支援事業所ディアーズ
事業所番号	居宅介護支援（指定事業所番号 0171403397）
所在地	〒041-0808 北海道函館市桔梗2丁目11番9号
電話番号	0138-83-1207
FAX番号	0138-83-1208
通常の事業の実施地域	函館市（旧戸井町・旧恵山町・旧榎法華村・旧南茅部町を除く）、 北斗市、七飯町

(2) 事業所の窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日まで (国民の祝日、12月30日から1月3日までを除く。)
営業時間	午前9時から午後5時まで ※24時間連絡可能な体制を確保し、必要時には相談を受け対応する。

(3) 事業所の勤務体制

職 種	業務内容	勤務形態・人数
管理者	事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、自らも居宅介護支援の提供にあたるものとする。	常勤職員 1名 主任介護支援専門員と兼務
主任介護支援専門員	居宅介護支援の提供に当たる。	常勤職員 1名 管理者と兼務
主任介護支援専門員 介護支援専門員	居宅介護支援の提供に当たる。	常勤および非常勤職員を1名以上配置する場合あり

3 サービスの内容、提供方法

内容	提供方法
相談対応	当事業所内相談室及び利用者宅その他必要と認められる場所において行います。
課題分析の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・課題分析の実施に当たっては、利用者が自立した生活を営むことができるよう支援する上で解決すべき課題を把握します。 ・解決すべき課題の把握（アセスメント）に当たっては原則、利用者の居宅を訪問し利用者及びその家族に面接して行います。 ・書式化されたアセスメント方式を使用します。
居宅サービス計画原案の作成	利用者の希望及びアセスメントの結果に基づき、利用者及び家族の生活に対する意向、総合的な援助の方針、生活全般の解決すべき課題、提供されるサービスの目標とその達成時期、サービスの種類と内容等を記載した居宅サービス計画の原案を作成します。
サービス担当者会議等による専門的意見の聴取	居宅サービス計画の原案に位置づけた指定居宅サービス等の担当者を招集またはオンラインで行うサービス担当者会議の開催、担当者に対する照会等により、居宅サービス計画の原案の内容について、担当者から専門的見地からの意見を求めます。
居宅サービス計画の説明、同意、交付	<ul style="list-style-type: none"> ・複数の指定居宅サービス事業者等から選択していただいた居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス等について保険給付の対象となるか否かを区分した上で、居宅サービス計画の内容、位置付けた理由について利用者又は家族に対して選定理由の説明を求められることを伝え、その種類、内容、位置付けた理由、利用料等を利用者およびその家族に説明し、利用者から文書による同意を受けます。 ・作成した居宅サービス計画を交付します。
居宅サービス計画の実施状況の把握	<ul style="list-style-type: none"> ・居宅サービス計画の作成後、居宅サービス計画の実施状況の把握(モニタリング)を行い、少なくとも1月に1回モニタリングの結果を記録します。 ・利用者及び家族、指定居宅サービス事業者等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、指定居宅サービス事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行います。 ・モニタリングは1月に1回以上、原則、利用者の居宅を訪問し面接します。ただし、利用者の同意があり、かつ状態が安定しており主治医や担当者その他の関係者の合意を得た場合は、2月に1回はテレビ電話装置その他の情報通信機器を活用したモニタリングとすることもできます。

4 利用料、その他の費用の額

(1) 居宅介護支援の利用料

居宅介護支援費その他加算については別紙1のとおりです。利用者の負担は、原則としてありません。ただし、法定代理受領ができない事情がある場合は料金が発生する場合があります。

(2) 交通費

通常の事業の実施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、介護支援専門員が訪問するための交通費の実費をご負担していただきます。なお、自動車を使用した場合は、通常の事業の実施地域を越えた地点から、片道5キロメートル未満800円 片道5キロメートル以上1500円を請求します。

5 秘密の保持

(1) 従業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、従業員である期間及び従業員でなくなった場合においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。

(2) 利用者からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の個人情報を用いませぬ。また利用者の家族の個人情報についても、あらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いませぬ。

(3) 利用者又はその家族の個人情報について、「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「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ドライン」を遵守し、適切な取扱いに努めます。

6 事故発生時の対応

サービス提供により事故が発生した場合は、市、利用者の家族に連絡するとともに、必要な措置を講じます。また、サービスの提供により、賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償いたします。

なお、事業者は下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	東京海上日動火災保険株式会社
保険名	超ビジネス保険

7 サービス提供に関する相談、苦情

(1) 苦情処理の体制及び手順

①サービス提供に関する相談及び苦情を受けるための窓口は次の通りです。

担当	管理者 鈴木 朋子
電話番号	0138-83-1207
受付時間	午前9時から午後5時まで
受付日	月曜日から金曜日まで(国民の祝日、12月30日から1月3日までを除く)

②相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりです。

- ・苦情があった場合には、直ちに管理者が相手方に連絡を取り、直接会いに行くなどして、詳しい事情を聞き事態を確認し対応を検討する。
- ・検討後、翌日までには必ず具体的な対応を行う。(利用者への謝罪など)
- ・記録を台帳に保管し、再発防止に役立てる。

市町村及び国民健康保険団体連合会の苦情相談窓口等に苦情を伝えることができます。

函館市役所 保健福祉部 高齢福祉課 高齢者・介護総合相談窓口	函館市東雲町4番13号 0138-21-3025 (8:45~17:30)
北斗市役所 健康推進課	0138-73-3111
七飯町役場 保健福祉課	0138-65-2514
北海道国民健康保険団体連合会 総務部介護・障害者支援課	札幌市中央区南2条西14丁目 011-231-5175 (9:00~17:00)

8 提供するサービスの第三者評価は実施していません。

9 ハラスメント対策について

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、次の措置を講ずるものとする。

- (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) 利用者又はご家族から従業者に対して、ハラスメントに該当するとみなされる行為（下記のような状況）があった場合、居宅介護サービスを中止させていただくとともに、当該市町村に状況報告をいたします。

暴力又は乱暴な言動、怒号、脅迫的な言動、いやがらせ、物を投げつける、体を触る、性的な話や卑猥な言動、対象範囲外のサービスの強要

- (4) その他ハラスメント防止のために必要な措置

10 感染症の予防及びまん延の防止について

事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次の措置を講ずるものとする。

- (1) 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。
- (2) 事業所における感染症の予防及び蔓延の防止のための対策を検討する委員会を、状況に応じておおむね6月に1回以上、定期的を開催し、その結果を従業者に周知徹底を図る。
- (3) 感染対策の担当者を管理者とする。

11 虐待の防止について

事業者は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとする。

- (1) 虐待防止に関する担当者は管理者とする。
- (2) 虐待防止対策検討委員会を定期的を開催し、その結果を従業者に周知徹底を図る。
- (3) 虐待の防止のための指針を整備する。
- (4) 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施する。
- (5) サービス提供中に当該事業所の従業者又は養護者による虐待を受けたと思われる利用者発見した場合は、速やかにこれを市町村に通報するものとする。