

にいがた総合介護サービス

指定居宅介護支援 重要事項

1 事業者概要

事業者名称	医療法人社団 白美会
主たる事務所の所在地	新潟県新潟市南区大通黄金4丁目14番地2
代表者名	理事長 種子田 吉郎
電話番号	025-362-0260

2 事業所概要

事業所名称	にいがた総合介護サービス
所在地	新潟県新潟市西蒲区巻甲4368番地
電話番号	0256-70-1106
サービスの種類	指定居宅介護支援
指定番号	1570105740
サービスを提供する地域	新潟市西蒲区

3 事業の目的と運営方針

(1) 事業の目的

医療法人社団 白美会が開設する『にいがた総合介護サービス』（以下「事業所」という）が行う指定居宅介護支援（以下「事業」という）の適正な運営を確保するために人員及び運営管理に関する事項を定め、事業所の介護支援専門員、その他の職員が、要介護状態にある利用者に対し、適正な居宅介護支援を提供することを目的とする。

(2) 運営方針

事業所の介護支援専門員等は、利用者が要介護状態等になった場合において、可能な限り居宅において、その有する能力に応じ自立した質の高い日常生活を営むことができるように支援し、利用者の社会的孤立感の解消及び心身の機能の維持、回復並びに利用者の家族の身体的、精神的負担の軽減を図る。

利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者の選択に基づき、適切な保健・医療・福祉サービスが、多様な事業者から総合的かつ効率的に提供されるよう配慮する。

事業所は、事業の提供に当たっては利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、提供されるサービスが特定の種類に不当に偏することのないよう、公平中立に行う。

事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

4 事業所の職員体制

	資 格	勤 務 の 体 制
管理者	主任介護支援専門員	常勤1名
サービス提供者	介護支援専門員	常勤3名 非常勤1名（管理者を含む）

5 営業日時

営業日	月～金曜日
営業時間	午前9時～午後5時
営業しない日	土、日、祝、祭日、年末年始（12月31日～1月3日）

6 サービスの概要

(1) 居宅サービス計画の作成

- ① 利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接して情報収集し、解決すべき課題を把握します。
- ② 当該地域における指定居宅サービス事業者等に関する情報を利用者及び家族に提供し、サービスの選択をしていただきます。
- ③ 提供されるサービスの目標、その達成時期、サービスを提供する上での留意点等を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成します。
- ④ 居宅サービス計画の原案の内容、介護保険給付の有無、利用料等について利用者及びその家族に説明し、文書による同意を確認します。
- ⑤ 利用者は、居宅サービス計画の原案に同意しない場合は、事業所に対して居宅サービス計画の原案の再作成を依頼することができます。

(2) サービス実施状況の把握・再評価

- ① 居宅サービス計画の実施状況の把握を行い、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を行います。
- ② 上記の把握にあたっては、利用者及びその家族、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行うこととし、少なくとも一月に一回利用者の居宅を訪問し、利用者に面接するとともに、一月に一回実施状況の把握の結果を記録します。
- ③ 居宅サービス計画が効果的なものとして提供されるよう、利用者の状態を定期的に評価します。

(3) 施設入所への支援

利用者が介護保険施設への入所を希望した場合は、介護保険施設の紹介を行います。

(4) 居宅サービス計画の変更

利用者が居宅サービス計画の変更を希望した場合、また事業所が居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合は、事業所と利用者双方の合意をもって居宅サービス計画を変更します。

(5) 要介護認定の代行申請

- ① 利用者の要介護認定または要支援認定の更新申請及び状態の変化に伴う区分変更の申請が円滑に行えるようにします。
- ② 利用者が希望する場合は、要介護認定及び要支援認定の申請を利用者に代わって行います。

(6) 給付管理票の作成

居宅サービス計画の作成後、その内容に基づき毎月の給付管理票を作成し、国民健康保険団体連合会に提出します。

(7) 苦情相談

利用者からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、自ら提供したサービスまたは居宅サービス計画に位置づけた指定居宅サービス等に関する利用者又はその家族の要望、苦情等に対し迅速に対応します。

(8) 地域包括支援センターからの委託業務

地域包括支援センターからの認定調査、要支援の利用者への居宅介護支援サービスの委託業務を行います。

(9) 公平中立のケアマネジメントの確保

利用者の意思に基づいた契約であることを確保するため、利用者はケアプランに位置づける居宅サービス事業所について、複数の事業所の紹介を求めることが可能であり、当該事業所をケアプランに位置づけた理由を求めることが可能です。

7 利用者負担金

(1) 居宅介護支援の利用料

「別紙 居宅介護支援料金表」

要介護認定を受けられた方は、介護保険制度から全額支給されるので自己負担はありません。介護保険適用の場合でも、保険料の滞納等により、事業者へ直接介護保険給付が行われない場合があります。その場合、利用者は1ヶ月につき要介護度に応じた利用者負担金を支払い、事業者は指定居宅介護支援提供証明書を発行します。指定居宅介護支援提供証明書を後日各市町村の窓口へ提出しますと、保険給付分の払い戻しを受けられます。

8 個人情報の利用及び秘密保持

事業者は、サービスを提供するうえで知り得た利用者等に関する秘密及び個人情報については、適正な理由がない限り、契約中及び契約終了後においても第三者に漏らしません。

ただし事業者は、前項の規定にかかわらず下記及び目的以外に利用をしないことを条件に、下記相手方に対し、情報提供できるものとします。

目的 サービス担当者会議及び下記相手方との連絡調整

相手方 居宅サービス計画に位置付けられた居宅サービス事業者
主治医・保険者・病院・介護保険施設等

事業者は、前項に規定された目的及び相手方以外で個人情報を提供する必要がある場合には、上記とは別に同意を得るものとします。

事業者は、事業者の従業員が退職後、在職中に知り得た利用者等の秘密及び個人情報をもらすことがないよう必要な処置を講じます。

9 虐待防止

事業者は、利用者の人権の擁護・虐待の発生又はその防止をするために以下に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- ① 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催します。
- ② 虐待防止のための指針を定めます。
- ③ 虐待防止に関する研修会を定期的を開催します。
- ④ 虐待の防止、養護者に対する支援等に関する法律（高齢者虐待防止法 平成17年法律第124号）に定める通報ができるものとし、その場合、事業者は秘密保持義務違反を負わないものとします。
- ⑤ 虐待対応における個人情報は取り扱いに十分配慮し、適切に支援を進めます。

10 中立義務

事業者は、利用者より委託された業務を行うにあたっては、利用者に提供される居宅サービス等が特定の種類に偏することのないよう、又は特定の居宅サービス事業者等による居宅サービスを利用するよう利用者を誘導し、又は、利用者に指示すること等により、特定の居宅サービス事業者を有利に扱うことのないよう公正中立に行います。

11 利用者からの苦情を処理するために講じる措置の概要

事業所又は施設の名所	にいがた総合介護サービス
申請するサービスの種類	居宅介護支援

措置の概要	
1	<p>利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当の設置等</p> <p>*事業者はその提供したサービスに関する契約者等からの苦情に対して、苦情を受け付ける窓口を設置し、必要な措置を講じるものとする。</p> <p>(相談窓口担当)：袖山 展子</p> <p>ご利用時間 : 月～金曜日 / 午前9時00分から午後5時00分</p> <p>電話番号 : 0256-70-1106</p> <p>時間外対応 : 事業所に不在の場合は携帯電話に転送 0256-70-1106</p>

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ①苦情対応担当者は、苦情内容について迅速に事実確認をし、適切に対応する。
利用者又はその家族からの要請があるときや、苦情内容の確認のために必要なときは、自宅等への訪問を行う。
- ②事実確認の結果、苦情が苦情申立人の制度の理解不足や誤解等によるものと認められる場合は、その旨を説明するとともに、必要に応じて資料等の提供を行う。
- ③即応が困難な場合は、今後の対応方針及び回答の時期等について説明し、後日対応する事について了解を得る。
- ④居宅サービス内容の変更が生じた場合は、居宅サービス計画を作成した居宅介護支援事業者にその旨連絡し、居宅サービス計画の変更を依頼する。
- ⑤苦情処理経過を記録し、市町村からの報告の求めに応じられるよう整理管理する。
- ⑥苦情対応事例は職員研修の資料とし、問題の共有化を図り、提供するサービスの質の評価・改善に努める。

3 その他

- ①苦情処理に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重するとともに、プライバシーの保護に十分配慮し利用者の立場に立った対応に努める。
- ②本事業所は提供したサービスに係る利用者からの苦情に関して、市町村及び国民健康保険団体連合会から指導・助言を受けた場合は当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。
- ③事業所は当該苦情の内容等を記録し、その完結の日から2年間保存する。

1 2 緊急時の対応方法

サービス提供中に容体の変化などがあった場合は、事前の打合せにより、主治医、救急隊、ご家族へ連絡をします。

サービス提供中の事故発生においては、上記以外に市介護保険課へ報告をします。

新潟市役所

介護保険課

025-226-1273