

当事業所の利用をご希望される皆様が、安心してサービスを利用いただけますよう、当事業所の概要、サービスの内容および契約上の留意事項などについて、下記のとおりご説明いたします。

## 【1】 事業所の概要

事業所名	くらし相談センターつなぐ
所在地	〒040-0024 北海道函館市高盛町17番19号
事業者指定番号	0171404692
管理者・連絡先	管理者： 田村 美由紀 電話番号： 0138-86-6134
サービス提供地域	函館市（旧4町村を除く）、北斗市、七飯町

## 【2】 当事業所のサービスの方針および内容

### (1) 当事業所のサービスの方針

当指定居宅介護支援事業所では、要介護状態等となった場合においても、利用者が可能な限り、住み慣れた地域で自分らしく暮らせるよう、利用者の意思及び人格を尊重し、適切な保健医療サービス、福祉サービスが総合的かつ効率的に提供されるよう、利用者の立場に立ち、公正中立に誠意を持ってその業務を遂行するとともに、居宅サービス計画の作成および支援を行います。

### (2) サービスの内容

- ① 利用者の依頼を受けて、介護支援専門員による居宅サービス計画の作成を行います。計画の作成にあたっては、利用者の居宅を訪問し、利用者・家族と面接して解決すべき課題を把握(アセスメント)し、利用者の自立した日常生活の支援を行うために、適切なサービスが総合的、効率的に利用できるようにします。  
計画については、継続的に実施状況の把握と評価をしながら、必要に応じて見直し等を行います。
- ② 居宅サービス計画の原案の内容について、利用者・家族に説明するとともに、文書による同意を得ます。そして、居宅サービス計画を作成した際には、利用者およびサービス担当者に交付します。
- ③ 利用者によるサービスの選択に資するために、公正中立に地域の複数のサービス事業所等に関するサービスの内容・利用料等の情報を利用者・家族の求めに応じて提供します。また、当該事業所等を居宅サービス計画原案に位置付けた選択理由についても利用者・家族の求めに応じて提供します。なお、当事業所のケアプランの訪問介護・通所介護・地域密着型通所介護・福祉用具貸与の利用状況は別紙の通りです。
- ④ サービスの質の向上を図る観点から、サービスの実施状況の把握や利用者・家族との面接（モニタリング）を行うとともに、サービス担当者会議等を開催して専門的意見の聴取等を行います。
- ⑤ 要介護認定や更新認定等の申請にかかる援助等を行います。
- ⑥ 障がい福祉サービスを利用してきた利用者が介護保険サービスを利用することになった場合には、介護支援専門員は障害福祉制度の相談支援専門員との密接な連携に努めます。

### 【3】 当事業所の職員体制

職 種	員 数 等
管 理 者	1 名（常勤、介護支援専門員兼務）
介護支援専門員	3 名以上

### 【4】 営業日・営業時間

営 業 日	月曜日から金曜日
営 業 時 間	9 時 0 0 分～1 7 時 0 0 分

\*国民の祝日、お盆 8 月 1 3 日から 8 月 1 5 日、1 2 月 3 0 日から 1 月 3 日を除く

### 【5】 利用料負担金について

- (1) 居宅介護支援については、利用者の負担はありません。
- (2) 前述の通常のサービス提供地域を越えてサービスを提供する場合は、通常の事業の実施地域を越えた所から片道分 1 キロメートルあたり 1 0 円を徴収させていただきます。
- (3) 交通費の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書で説明をした上で、支払に同意する旨の文書に署名（記名押印）をしていただきます。

### 【6】 サービスの中止・変更等の連絡について

- (1) 利用者の事情で居宅介護支援にかかるサービス提供を中止、変更する場合には、予め連絡してください。
- (2) 利用者は、3 日以上予告期間があれば、契約全体を解除することができます。

### 【7】 入院・退院について

- (1) 急な入院の場合など、できるだけ早めに担当介護支援専門員へご連絡をお願いします。また、あらかじめ入院の日時が決まっている場合は、事前に担当介護支援専門員までお知らせください。
- (2) 入院された病院の職員へ担当介護支援専門員の氏名、事業所名をお伝えください。入院後早期に病院職員と連絡調整を取ることで、安全かつ円滑に入院治療や退院準備を行うことが可能になります。

### 【8】 緊急時・事故発生時の対応について

- (1) サービス提供中、利用者に事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者の家族等に連絡するとともに、必要な措置を講じます。利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは速やかに主治医に連絡する等の措置を講じます。いずれの場合も必要な措置を講じたのちに管理者に報告し、その経過を詳細に記録します。
- (2) 事故については、原因を解明するとともに、再発防止にむけた対策を講じます。
- (3) 事業所の責めに帰すべき事故については、速やかに損害賠償を行います。

## 【9】 相談・苦情等に対する体制と手順

- (1) 当事業所は、自ら提供した居宅介護支援又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の要望、苦情等に対する窓口を設置します。相談・苦情の窓口は下記のとおりです。

相談・苦情の窓口	担当職員：田村 美由紀 連絡先：電話番号：0138-86-6134 FAX番号：0138-86-6136 対応時間：9時00分～17時00分
----------	---

- (2) 苦情処理の体制および手順について

- ① 苦情がよせられた場合は、ただちに訪問するなどして詳しく状況を把握し、関係する職員、サービス事業所からの聞き取りを行う等の対応をします。
- ② 苦情等については、事業所として検討し、対応します。
- ③ 寄せられた苦情の内容および対応の経過等を記録し、事業所職員の再発防止に役立てるようにします。

- (3) その他公的機関においても、苦情申し出等ができます。

函館市保健福祉部高齢福祉課 高齢者・介護総合相談窓口	所在地：函館市東雲町4番13号 電話番号：0138-21-3025 FAX番号：0138-26-5936
北海道国民健康保険団体連合会 (国保連)	所在地：札幌市中央区南2条西14丁目 国保会館 電話番号：011-231-5175 FAX番号：011-233-2178

**下記の点についてのご理解をお願いいたします。**

- \*介護支援専門員は、年金の管理、金銭の貸借等の金銭の取り扱いはいたしません。
- \*介護支援専門員に対する贈り物や飲食等のもてなしはご遠慮させていただきます。