

居宅介護支援及び介護予防支援重要事項説明書

当事業者は、利用者に対して居宅介護支援サービス及び介護予防支援を提供します。
事業所の概要や提供されるサービス内容でご注意いただきたいことを次の通り説明します。

1、事業者（法人）概要

法人名	株式会社 てんまるっと
所在地	静岡県浜松市天竜区二俣町鹿島 1 0 7
代表者名	代表取締役 鈴木 久美子
電話・ファックス	電話:053-589-5565 ファックス:053-589-5572

2、事業所概要

事業所名	居宅介護 てんまるっと 介護予防支援 てんまるっと
所在地	浜松市天竜区二俣町鹿島 1 0 7
電話・ファックス	電話:053-589-5565 ファックス:053-589-5572
介護保険事業所番号	2 2 7 7 2 0 5 7 5 9
指定年月日	令和 3 年 2 月 1 日
通常の事業実施地域	浜松市 天竜区の一部（水窪町、佐久間町、龍山町を除く）
併設事業所	訪問介護 てんまるっと

（1）職員の概要

職 種	職員数	勤務形態	保有資格の内容
管理者	1 名	常勤勤務	主任介護専門員
介護支援専門員	1 名	常勤勤務	介護支援専門員

（2）営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日（土日祝日及び 12 月 29 日～1 月 3 日を除く）、時間外は電話転送にて対応
営業時間	午前 8 時 3 0 分～午後 5 時 3 0 分

3、事業の目的と運営の方針

事業の目的	要介護状態及び要支援状態にある利用者が、その有する能力に応じ、可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、適正な指定居宅介護支援及び予防支援を提供することを目的とします。
運営の方針	事業者は、利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、利用者の要介護状態の軽減や悪化の防止のため、適切なサービスの提供に努めます。

4、居宅介護支援及び介護予防支援の概要

(1) 居宅介護支援の内容

項 目	内容、方法等
要介護認定等の申請代行	利用者の意思を確認の上、利用者に必要な要介護認定に関わる申請について代行します。
中立公正な立場の明確化	中立公正な立場でサービス事業所の紹介、利用者は選定する理由を求めることができます。
居宅サービス及び介護予防支援の計画作成	利用者が居宅サービスを適切に利用できるよう、利用者の心身の状況、その置かれている環境、利用者及びその家族の希望に沿って作成します。
居宅サービス計画及び介護予防計画作成後の管理及び変更	計画に基づいて実施後、経過の把握に努め、定期的に評価を行い、状態の変化に応じて居宅サービス計画の変更、その他の便宜に提供を行います。
サービス事業者との連絡調整	各種指定居宅サービス事業者等と継続的に連絡を取り、サービス提供の向上に努めます。
介護保険施設への紹介	利用者がその居宅において日常生活が困難と認める場合は、または利用者が介護保険施設等への入院又は入所を希望する場合は、紹介その他の便宜を図ります。
地域包括支援センター 他の居宅介護支援事業所及び 指定特定相談事業所との連携	地域包括支援センターより支援が困難な事例を紹介された場合においても連携を図りながら支援を行います。 地域包括支援センター主催の合同研修や他居宅

	支援事業所との合同研修会を行い、質の向上を目指します。 なお、指定特定相談事業所との連携に努めます。
	外来受診時・入院時にケアマネジャーの名前を病院に伝えてください。病院との連絡を取り合い必要な情報を共有してまいります。 ケアプラン等を、病院に提供する場合があります。

(2) 居宅介護支援及び予防支援利用にあたって

項 目	内 容
サービス提供困難時の対応	適切なサービスを提供することが困難な場合は、他の指定居宅介護支援事業者の紹介をし、その他の必要な措置を講じます。
サービスの質の向上のための方策	介護支援専門員の研修は外部の研修会にも積極的に参加し質の向上に努めます。
プライバシーの遵守	業務上知り得た、利用者又はその家族の個人情報については守秘いたします。またサービス担当者会議等において、利用者及び家族の情報をを用いる場合、文書により同意を得ます。
事故発生時の対応	当事業者が利用者に提供した居宅介護支援により、事故が発生した場合には、速やかに利用者の家族、市に連絡を行うと共に必要な措置を講じます。また当事者が利用者に対して行った指定居宅介護支援の提供等により賠償すべき事故が発生した場合には損害賠償を速やかに行います。
当事業所の訪問介護等の利用状況	ケアマネジメントの公正中立性の確保を図る観点から、以下について利用者に説明を行います。 ① 前 6 か月間に作成したケアプランにおける訪問介護、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割合 を示します。 ② 前 6 か月間に作成したケアプランに位置付けた訪問介護、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ごとの提供回数のうち、同一事業所によって提供されたものの割合

	を示します。(別紙2参照)
虐待防止	事業所は、利用者の人権の擁護・虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し研修を実施する等の措置を講ずるよう努めます。
ハラスメント対策	(1) 事業所は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。 (2) 利用者が事業者の職員に対して行う、暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、セクシャルハラスメントなどの行為を禁止します。
感染症対策	事業所は当該指定居宅介護支援事業所において感染症及びまん延防止のため、委員会の設置、指針の整備、研修及び訓練の実施等必要な措置を講じます。
業務継続対策	事業所は感染症や災害が発生した場合であっても、利用者に必要なサービスが安定的・継続的に提供されるように業務継続計画を予め策定し、必要な研修や訓練を定期的 to 実施します。感染症や災害発生時には、計画に従って速やかに必要な措置を講じます。

(3) 利用料金

① 利用料金

利用料は、原則として請求しません。(計画料は、介護保険により100%給付対象となります)ただし、利用者の被保険者証に支払方法変更の記載があった場合(利用者が保険料を滞納しているため、サービス償還払いとする旨の記載)は1か月につき要介護度に応じて「契約書別紙」の金額をいただきます。

この場合は、当事業者でサービス提供証明書を発行しますので、この証明書を後日浜松市の窓口に提出して、払い戻しを受けてください。

② 交通費は、無料です。

③ 要介護認定申請代行費等は、無料です。

5、サービスの終了について

(1) 利用者の都合でサービスを終了する場合は、いつでも契約を解約できます。その際の料金はいただきません。

(2) 当事業所の都合でサービスを終了する場合

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ことがあります。この場合は、サービス終了1か月前までに文章で利用者に通知するとともに、他の指定居宅事業等に関する情報を提供いたします。

(3) 自動終了

次の場合は、自動的にサービスを終了いたします。

ア、利用者が介護保険施設等に入院又入所した場合

イ、利用者の要介護認定区分が自立（非該当）または総合事業対象者と認定された場合は、当該地域包括支援センターとの契約となります。再委託にてサービス継続することができます。

ウ、利用者が亡くなった場合

6、居宅介護支援及び予防支援に対する苦情

当事業者居宅介護支援及び予防支援が計画作成した介護サービス計画に基づいて、提供しているサービスについて苦情相談を承ります。

サービス内容に関すること、介護支援専門員に関すること、利用料金に関することなどお気軽にご相談ください。

<当事業所の苦情相談窓口>

担当者 鈴木久美子

電 話 053-589-5565

受付時間 月～金 午前9時～午後5時まで（ただし、土日祝日及び12月29日～1月3日を除きます）

この他、市町村や国民健康保険団体連合会窓口で苦情を申し立てることができます。

浜松市窓口	担当窓口 浜松市健康福祉部介護保険課 電話番号 053-457-2875
	担当窓口 浜松市浜北区長寿保険課 電話番号 053-585-1122
	担当窓口 浜松市天竜区長寿保険 電話番号 053-922-0065
国民健康保険団体連合会	担当窓口 静岡県国民健康保険団体連合会 電話番号 054-253-5590

VOL.2

※令和 4 年 3 月 1 日 実施地域 天竜区全域より天竜区一部（旧天竜市）に変更

VOL.3

※令和 5 年 4 月 1 日 介護支援専門員 1 名（非常勤）

VOL.3

※令和 5 年 5 月 1 日 介護支援専門員 2 名（非常勤）

VOL、 4

※令和 5 年 1 1 月 1 日 介護支援専門員 1 名（非常勤）へ変更

VOL、 5

※令和 6 年 4 月 1 日 当事業所の訪問介護等の利用状況、虐待防止、
ハラスメント対策、感染症対策、業務継続対策追加
実施地域 天竜区（水窪町、佐久間町、龍山町を除く）に変更
介護支援専門員（常勤）1 名・（非常勤）1 名追加

VOL.5

※令和 7 年 4 月 1 日 介護支援専門員（非常勤） 1 名削除

