

2、《 相談または苦情に対する窓口 》

苦情があった場合は直ちに連絡を取り、詳しい事情を聞くとともに、担当者およびサービス事業者から事情を確認します。また、管理者が必要と判断した場合は、管理者等を含み検討会議を実施し、検討の結果および具体的な回答を直ちに苦情主訴者に伝え、納得がいくような理解を求め迅速、丁寧に対処し、よりよいサービスが提供されるようサービスの質の向上、改善に努めて参ります。

受 付

平日 8:30~17:00 電話番号 092(947)7802
土曜日 8:30~12:30 担当者 渡辺 祐子

| | | |
|----------------------------|--------------|------------------|
| 篠栗町 947-1111 | 粕屋町 938-2311 | 新宮町 962-0239 |
| 久山町 976-1111 | 宇美町 932-1111 | 福岡市 711-4111 |
| 志免町 935-1001 | 須恵町 932-1151 | 飯塚市 0948-22-5500 |
| 福岡県介護保険広域連合 652-3111(粕屋支部) | | |
| 国民健康保険連合会 642-7813 | | |

3、《 事故発生時の対応 》

事業者の過誤及び過失の有無に関らず、サービス提供の過程において発生した利用者の身体的又は精神的に通常と異なる状態で事故が発生した場合は、速やかに市町村(保険者)に報告します。事故報告を行った場合は、処理経過、事故発生の原因及び再発防止策を策定し市町村(保険者)に報告します。

4、《 緊急時の対応方法 》

事業所はサービス事業者から緊急の連絡があった場合には、予め確認している連絡先及び医療機関に連絡を行い指示を行い指示に従います。

5、《 主治医および医療機関等との連絡 》

事業者は利用者の主治医および関係医療機関との間において、利用者の疾患に関する情報について必要に応じ連絡をとらせていただきます。そのことで利用者の疾患に対する対応を円滑に行うことを目的とします。この目的を果たすために、以下をお願いいたします。

- ①利用者の不側の入院時に備え、担当の居宅介護支援事業者が医療機関に伝わるよう、入院時に持参する医療保険証またはお薬手帳等に、当事業所名および担当の介護支援専門員がわかるよう、名刺を張り付ける等の対応をお願いいたします。
- ②また、入院時には、ご本人またはご家族から、当事業所名および担当介護支援専門員の名称を伝えていただきますようお願いいたします。
- ③利用者が訪問看護、通所リハビリテーション等の医療サービス利用を希望されている場合は、利用者の同意を得て主治医に意見を求め、その意見を踏まえてケアプランを作成し主治医へ交付させていただきます。

6、《 他機関との各種会議等 》

- ①利用者等が参加せず、医療・介護の関係者のみ実施するものについて、「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ンス」及び「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を参考にして、テレビ電話等を活用しての実施を行います。

②利用者等が参加して実施するものについて、上記に加えて、利用者等の同意を得た上で、テレビ電話等を活用して実施します。

7、《 秘密の保持と個人情報の保護 》

事業者は、介護支援専門員及び事業者の使用する者は、サービス提供する上で知り得た利用者および家族に関する秘密を、正当な理由なく第三者に漏らしません。

事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において利用者の個人情報を用いません。

事業者は、利用者の家族から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議録等において、当該家族の個人情報を用いません。

8、《 利用者自身によるサービスの選択と同意 》

①利用者自身がサービスを選択することを基本に支援しサービス内容、利用料等の情報を適正に利用者または家族に対して提供するものとします。

・指定居宅介護支援の提供の開始に際し、予め利用者に対して、複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するよう求める事ができること、利用者は居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業所等の選定理由の説明を求めることができます。

・特定事業者に不当に偏した情報提供するようなことや、利用者の選択を求めることなく同一の事業主体のみによる居宅サービス計画原案を提示することはいたしません。

・居宅サービス計画等の原案に位置付けた指定居宅サービス等について、指定居宅サービス等の担当者からなる、サービス担当者会議の招集ややむをえない場合には照会等により、当該居宅サービス計画等の原案の内容について、専門的な見地からの意見を求め、利用者及び当該サービス担当者との合意を図ります。

・利用料金及び居宅介護支援費、加算については別紙1のとおりです。

・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。

②末期のがんと診断された場合であって、日常生活上の障害が1ヶ月以内に出現すると主治の医師等が判断した場合、利用者又はその家族の同意を得た上で、主治の医師等の助言を得ながら、通常よりも頻回に居宅訪問(モニタリング)をさせていただき、利用者の状態やサービス変更の必要性等の把握、利用者への支援を実施します。その際に把握した利用者の心身の状態を記録し、主治の医師やケアプランに位置付けた居宅サービス事業者へ提供することで、その時々状態に即したサービス内容の調整を行います。

9、《 業務継続計画の策定 》

事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定居宅介護支援事業の提供を継続的に実施するため及び非常時の体制での早期に業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

また、介護支援専門員に対し、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します。

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計画の変更を行います。

10、《 感染症の予防まん延の防止のため措置 》

事業所は、感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じます。

- ①事業所における感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会(当法人内)をおおむね 6 月に 1 回以上開催します。その結果を、介護支援専門員に周知徹底します。
- ②事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。
- ③介護支援専門員に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

11、《 虐待の防止 》

事業所は、虐待の発生またはその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じます。

- ① 事業所における虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について介護支援専門員に周知徹底を図ります。
- ②事業所における虐待防止のための指針を整備します。
- ③ 介護支援専門員に対し、虐待防止のための研修を定期的実施します。
- ④ 虐待防止の措置を講じるための担当者を配置します。

12、《 身体拘束等の適正化 》

事業所は、利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束等を行ってはならないこととし、身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録します。

ケアプランや重要事項説明書等における利用者等への説明・同意について、

- 書面で説明・同意等を行うものについて、電磁的記録による対応を可能とします。
- 利用者等の署名・押印について、求めないことが可能とします。

| | | | |
|------------------------|---|-----------|--------------|
| 別紙 | | | |
| ●利用料金及び居宅介護支援費● | | | |
| 居宅介護支援費(Ⅰ) | | | |
| 居宅介護支援費(i) | 介護支援専門員1人あたりの取扱件数が45未満である場合又は45以上である場合において、45未満の部分 | 要介護 1・2 | 1,086単位 |
| | | 要介護 3・4・5 | 1,411単位 |
| 居宅介護支援費(ii) | 介護支援専門員1人あたりの取扱件数が45以上である場合において、45以上60未満の部分 | 要介護 1・2 | 544単位 |
| | | 要介護 3・4・5 | 704単位 |
| 居宅介護支援費(iii) | 介護支援専門員1人あたりの取扱件数が45以上である場合において、60以上の部分 | 要介護 1・2 | 326単位 |
| | | 要介護 3・4・5 | 422単位 |
| ●加算について● | | | |
| 初回加算 | 新規として取り扱われる計画を作成した場合 | | 300単位 |
| 入院時情報連携加算(Ⅰ) | 利用者が病院又は診療所に入院した日のうちに当該病院又は診療所の職員に対して当該利用者に係る必要な情報を提供していること | | 250単位 |
| 入院時情報連携加算(Ⅱ) | 利用者が病院又は診療所に入院した日の翌日又は翌々日に、当該病院又は診療所の職員に対して当該利用者に係る必要な情報を提供していること | | 200単位 |
| イ)退院・退所加算(Ⅰ)イ | 病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供をカンファレンス以外の方法により1回受けていること | | 450単位 |
| ロ)退院・退所加算(Ⅰ)ロ | 病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供をカンファレンスにより1回受けていること | | 600単位 |
| ハ)退院・退所加算(Ⅱ)イ | 病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供をカンファレンス以外の方法により2回受けていること | | 600単位 |
| ニ)退院・退所加算(Ⅱ)ロ | 病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供を2回受けており、うち1回はカンファレンスによること | | 750単位 |
| ホ)退院・退所加算(Ⅲ) | 病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供を3回以上受けており、うち1回はカンファレンスによること | | 900単位 |
| 通院時情報連携加算 | 利用者が病院又は診療所において医師又は歯科医師の診察を受けるときに介護支援専門員が同席し、医師又は歯科医師等に対して心身の状況や生活環境等の利用者に係る必要な情報の提供を行うとともに、医師又は歯科医師等から当該利用者に関する必要な情報の提供を受けた上で、居宅サービス計画に記録した場合は、利用者1人につき月に1回を限度として所定単数を加算する | | 50単位 |
| 緊急時等居宅カンファレンス加算 | 病院又は診療所の求めにより当該病院又は診療所の職員と共に利用者の居宅を訪問し、カンファレンスを行い、必要に応じて居宅サービス等の利用調整を行った場合 | | 200単位 |
| ターミナルケアマネジメント加算 | 在宅で死亡した利用者に対して、終末期の医療やケアの方針に関する当該利用者又はその家族の意向を把握した上で、その死亡日及び死亡日前14日以内に2日以上、当該利用者又はその家族の同意を得て、当該利用者の居宅を訪問し、当該利用者の心身の状況等を記録し、主治の医師及び居宅サービス計画に位置付けた居宅サービス事業者へ提供した場合 | | 400単位 |
| 中山間地域等居住者サービス提供加算 | 事業所が、通常の事業実施地域を越えて、中山間地域等に居住する利用者に居宅支援を行った場合 | | 所定単位数の 5% |

個人情報保護に関する基本方針

ささぐり介護プランサービスでは、「利用者の人格を尊重し、利用者様の立場に立ったサービスの提供」を基本理念に掲げ、介護サービスを行っています。良質な介護サービスの提供を実現する為には利用者様に関する様々な個人情報が必要になります。

そこで、ささぐり介護プランサービスでは、利用者様に安心して介護サービスを受けていただくために、職員一人一人が、下記の基本方針に基づき個人情報の安全な管理を遵守し、実践いたします。

〔基本方針〕

1. 利用者様の情報については、個人情報保護に関する法律を遵守し、安全に管理いたします。
2. 利用者様の情報については、別掲の「個人情報の利用目的について」の範囲内で利用いたします。
3. 利用者様の情報については、介護サービスの提供及び介護事業所の運営管理に必要な範囲において公正に収集いたします。
4. 利用者様の個人情報へのアクセス、紛失、破壊、改ざん及び漏洩を防止し、安全な管理に努めております。
5. 利用者様の健康な生活をお守りするため、必要な個人情報を第三者に知らせる場合には、その必要性を十分に検討し、個人情報の保護に努めます。
6. 利用者ご本人様からの要求に応じて、個人情報の開示、訂正、削除、収集の停止等には、個人情報保護担当窓口を設置し、適切に対応いたします。

個人情報の取り扱いに関する苦情や上記の項目に関するお問い合わせ、手続きに関する方法などにつきましては、下記の個人情報保護担当窓口までお問い合わせください。

個人情報保護担当窓口

ささぐり介護プランサービス

個人情報保護係 管理者 渡辺 祐子

TEL 092-947-7802

