重要事項説明書

1.　事業所の概要

事業所名	ＹＭＧ居宅介護支援センター新横浜
所 在 地	横浜市港北区大豆戸町666番地1新横浜YMGアネックス１階
事業者指定番号	神奈川県1470900166号
管理者・連絡先	管理者：齋藤　佐知子　　連絡先：045-533-5107
併設事業所	訪問看護　訪問介護
サービス提供地域	＜**港北区**＞（下田町、高田町、日吉、日吉本町、新吉田町を除く） ＜**神奈川区**＞ 三枚町、片倉町、神大寺、六角橋、西神奈川、鳥越、立町、浦島丘、七島町、白楽、 白幡、白幡上町、白幡仲町、白幡東町、白幡西町、白幡南町、白幡向町、 西大口、大口通、大口仲町、神之木町、神之木台、松見町、西寺尾 ＜**鶴見区**＞ 上末吉、梶山、駒岡、三ツ池公園、獅子ヶ谷、上の宮、北寺尾、東寺尾、馬場

２.　事業所の職員体制等

職　種	従事するサービス種類、業務	人　員
管　　理　　者	業務の管理を一元的に行います。	1　名
主任介護支援専門員 介護支援専門員	要介護者等からの相談に応じるとともに、居宅サービス計画の作成を行います。また、課題の分析を行い、必要に応じて利用者への説明を行います。	主任介護支援専門員　　名 介護支援専門員　　名 （常 勤　　名） （非常勤　　名）

３.　営業時間

業　務　日	業務時間
月曜日～金曜日まで ただし、祝日及び12月30日～1月3日までを除きます。	08:30～17:30

４.　サービス内容

1 居宅サービス計画の作成
2 サービス事業者との連絡調整
3 居宅介護サービス計画の実施状況の把握
4 市町村への連絡・調整等
5 介護保険施設の紹介その他便宜の供与

５.　サービス利用料及び利用者負担

1 居宅介護支援については、法定代理受領サービスである場合、利用者負担なし。
（料金表別紙）

2 介護支援専門員が通常のサービス地域を越える地域に訪問・出張する必要がある場合には、実施区域を超えたところから、公共交通機関を利用した実費、自動車を利用した場合は、片道分を1キロメートルあたり100円の負担をお願いすることがあります。

3 利用者は、この居宅介護支援にかかる訪問調査、居宅サービス計画の作成等のサービス提供を1週間以上の予告期間をもって解約できます。その際のキャンセル料等については必要ありません。

６.　当事業所における運営方針・提供方法

当事業所におけるサービス提供方針は次の通りです。

1 居宅サービス計画の作成に当たっては利用者の意思を尊重し、心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者が自立した日常生活を営むことができることを目標とします。また、計画の作成に当たっては原則として、相談を受け付けてから7日以内に利用者様宅を訪問の上、状況調査を行います。以降月1回程度の定期訪問を致します。訪問時にお茶等お気遣いないようお願いします。

2 適正な保健医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業者から、総合的かつ効率的に提供されるように、常に利用者の立場に立ち、提供されるサービスが特定の種類また特定の事業者に不当に偏ることのないように、公平中立に居宅サービス計画を作成するとともに、サービス事業者との連絡調整を行います。なお、複数事業所の紹介を求めることや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できます。

3 事業の実施に当たっては、関係行政機関、地域の保健・医療・福祉サービス、ボランティア団体等との綿密な連携を図り、総合的なサービス提供の調整に努め、要介護状態の軽減もしくは悪化の防止または要介護状態になることの予防に資するように十分配慮致します。また、利用者が病院又は診療所に入院する必要が生じた場合には、担当の介護支援専門員の氏名および連絡先を当該病院又は診療所にお伝え下さい。

4 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とおりです。（別紙参照）

5 事業所は、介護支援専門員等の質的向上を図るための研修の機会を次の通り設けるものとし、また業務体制を整備します。
ア　採用時研修　採用後6ヶ月以内　　イ　定期研修　年1回

当事業所におけるサービス提供方法は次の通りです。
課題の分析について使用する課題分析の方法は独自方式を用います。
サービス提供に当たっては、利用者の自宅又は事業所の相談室において、利用者及びその家族に対し、サービス提供方法等について、理解しやすいよう説明を行うとともに、相談に応じます。

７．　秘密保持
事業所及び介護支援専門員は、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持し、退職後も在職中に知り得た利用者又はその家族の秘密を守ることを義務とします。ただし、居宅サービス計画を作成するにあたり、サービス事業者に開示しなければならない情報については、事前に利用者又はその家族から文書で同意を得るものとする。

８．事故発生時の対応
事業所は、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を行うとともに、必要な措置を講ずる。
事故及び事故に際してとった処置について記録をする。利用者に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う。

９．サービス利用上の禁止行為
利用者または家族による介護支援専門員に対する以下のハラスメント行為を禁止します。
いわゆるセクシャルハラスメント・モラルハラスメントを含む*カスタマーハラスメントに該当する著しい迷惑行為を指します。

*【カスタマーハラスメントの定義】
要求内容が妥当性を欠く、あるいは、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもので、事業者の就業環境が害されるもの

（例）
・サービスに必要がないことを強制的に行わせること
・介護支援専門員等の指摘・指示を無視すること
・故意に必要な情報や連絡事項を与えないこと
・私物を意図的に壊すことや隠すこと
・不必要な身体への接触
・容姿および身体上の特徴に関する不必要な発言・質問
・性的および身体上の事柄に関する不必要な発言・質問
・交際・性的関係の強要
・わいせつ図画の閲覧、配布、掲示
・個人を中傷するうわさの流布及び個人のプライバシーの侵害
・人格を傷つける発言を行うこと
・一方的に恫喝すること
・身体的暴力行為を行うこと
・その他前各号に準ずる言動を行うこと

１０．虐待防止について
事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。
・虐待防止に関する責任者を選定します
　虐待防止の関する責任者　：　管理者　齋藤　佐知子
・成年後見制度の利用を支援します
・苦情解決体制を整備しています
・従業員に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています
・サービス提供中に、当該事業所従業員または養護者（利用者の家族等現に養護する者）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかにこれを市区町村に通報します

１１．　相談窓口、苦情対応

○当事業所のサービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応致します。

電話番号	045-533-5107
FAX番号	045-533-5108
担 当 者	齋藤　佐知子（管理者）
その他	相談・苦情については、担当者、管理者及び介護支援専門員が対応します。不在の場合でも、応対した者が必ず「苦情相談記録表」を作成し、担当者、管理者及び介護支援専門員に引き継ぎます。

○その他、お住まいの区役所（各区高齢・障害支援課）及び市・神奈川県国民健康保険団体連合会において苦情申し出等ができます。

横浜市港北区 高齢・障害支援課	所 在 地	横浜市港北区大豆戸町２６－１
	電話番号	045-540-2325
	FAX番号	045-681-5457
	対応時間	月曜日～金曜日　午前9時～午後5時

横浜市神奈川区 高齢・障害支援課	所 在 地	横浜市神奈川区広台太田町３－８
	電話番号	045-411-7019
	FAX番号	045-324-3702
	対応時間	月曜日～金曜日　午前9時～午後5時

横浜市鶴見区 高齢・障害支援課	所 在 地	横浜市鶴見区鶴見中央３－２０－１
	電話番号	045-510-1770
	FAX番号	045-510-1897
	対応時間	月曜日～金曜日　午前9時～午後5時

横浜市はまふく コール (横浜市苦情相談 コールセンター)	所 在 地	横浜市中区本町6-50-10
	電話番号	045-263-8084
	FAX番号	045-550-3615
	対応時間	月曜日～金曜日　午前9時～午後5時

神奈川県 国民健康保険団体 連合会	所 在 地	横浜市西区楠町27-1
	電話番号	045-329-3447
	対応時間	月曜日～金曜日　午前8時30分～午後5時15分

１２．　運営法人の概要

名　　称	医療法人　五星会
代表者名	理 事 長　山本　登
本部所在地	横浜市港北区菊名4-4-27
連 絡 先	045-402-7111
実施事業の概要	菊名記念病院　新横浜リハビリテーション病院　菊名記念クリニック YMG訪問看護ステーション新横浜 YMG訪問介護ステーション新横浜
事業所数	6

１３．第三者評価の実施はなし