

令和6年2月1日現在

1. 当事業所の運営の目的と方針

有限会社マミヤ物産が、開設する指定居宅介護支援事業所上尾くるみ（以下「事業所」という）が行う指定居宅支援の事業（以下「事業」という）は、高齢者が要介護状態になった場合（以下「利用者」という）において可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように、事業所の介護支援専門員またはその他の従業員（以下「介護支援専門員」という。）が、利用者に対し、適切な指定居宅介護支援を提供することを目的とします。

事業の実施に当たっては事業所の介護支援専門員は、利用者の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように配慮して行います。また利用者の心身の状況やその環境に応じて利用者の意向を尊重し、適切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配慮して行います。

事業の実施に当たっては利用者の意思及び人格を尊重し、特定の種類又は特定の居宅サービス事業者に不当に偏ることのないよう公正中立に行います。また、関係市町村・地域包括支援センター・他の指定居宅介護支援事業所・介護保険施設等との連携に努めます。

2. 居宅介護支援の申し込みからサービス提供までの流れと主な内容

- (1) 電話等でサービスの申し込みをして頂き利用者やその家族の相談に応じます。

担当者が説明に伺い当事業所で居宅サービス計画書作成にご了解頂ければ契約等行います。

- (2) 利用者・家族の意向・利用者の健康状態・日常生活動作・家族の状態等を専門的かつ総合的に評価を行い、解決すべき課題を抽出し必要に応じて主治医と情報交換を行います。

- (3) 課題分析の結果を踏まえて居宅サービス計画書原案を作成します。

利用者は、居宅サービス計画書に位置付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事や当該事業所を居宅サービス計画書に定める理由についても説明を求める事が出来ます。

- (4) サービス内容や頻度など、利用者・家族・当該事業所と担当者会議を行い利用者および家族に説明・同意を得て署名を頂きサービス提供開始となります。

病院に入院しなければならない場合には、退院後の在宅生活へ円滑な移行を支援等する為、早期に病院等と情報共有や連携をする必要がありますので、病院等には担当する介護支援専門員の名前や連絡先を伝えてくだ。

### 3. 当社の概要

法人名称	有限会社 マミヤ物産
代表者	代表取締役 湯澤 江美
法人本部所在地	〒331-0061 埼玉県さいたま市西区西遊馬1260
電話番号	048-624-3974
法人設立	昭和61年11月17日
事業所等（種別）	指定通所支援介護事業所 上尾くるみ（通所介護事業所） 指定居宅介護支援事業所 上尾くるみ（居宅介護支援事業所）

### 4. 当事業所の概要

#### (1) 事業所番号およびサービス提供地域

事業所名	有限会社マミヤ物産 指定居宅介護支援事業所 上尾くるみ
所在地	埼玉県上尾市緑丘3-6-19
介護保険事業所番号	1171600859
サービス提供地域	上尾市、さいたま市西区、さいたま市北区、桶川市、伊奈町

※上記地域以外の方でもご希望の方はご相談下さい。

#### (2) 事業所の職員体制

	資格	常勤	非常勤	業務内容	計
管理者	主任介護支援専門員	1名 (兼務)		管理及び 介護支援	1名
介護支援専門員	介護支援専門員	1名以上		介護支援	1名以上
事務職員		1名 (兼務)		給付処理等 の事務	1名

#### (3) 営業時間

月曜日 ~ 金曜日	午前 9 時 ~ 午後 6 時
-----------	-----------------

#### (4) 休業日

土・日曜日・祝祭日・夏季休業・年末年始

※事業所の営業時間外は、下記の電話番号にご連絡ください。

**電話番号 080-4439-3870**

#### 5. 利用料金

- (1) 利用料・・・【別紙 1】参照
- (2) 交通費・・・【別紙 1】参照
- (3) 解約料・・・【別紙 1】参照
- (4) 支払い方法・・・【別紙 1】参照

#### 6. サービスの利用方法

##### (1) サービスの利用開始

まずは、お電話等でお申し込みください。当事業所の職員がお伺いいたします。契約を締結した後、サービスの提供を開始します。

##### (2) サービスの終了

###### ① 利用者のご都合でサービスを終了する場合

終了を希望する日の2日前までに解約を申し入れ文書で通知することにより、利用者が希望する日をもって終了することができます。また、契約を継続しがたい正当な理由がある場合には直ちに終了することができます。

###### 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場合がございます。その場合は、終了1ヶ月前までに文書で通知するとともに、地域の他の居宅介護支援事業者をご紹介します。

###### ③ 自動終了

以下の場合、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

- ・利用者が介護保険施設に入所した場合
- ・介護保険給付でサービスを受けていた利用者の要介護認定区分が、要支援または非該当（自立）と認定された場合
- ・利用者がお亡くなりになった場合
- ・利用者の介護保険の利用が概ね6ヶ月以上無かった場合

###### ④ その他

利用者やご家族などが当事業所や当事業所の介護支援専門員に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより即座にサービスを終了させていただく場合がございます。

## 7. 事故発生時の対応

当事業所が利用者に対して行う指定居宅介護支援の提供により、事故が発生した場合には、速やかに利用者の家族・市町村等に連絡を行い必要な措置を講じるとともに管理者に報告します。

また、当事業所が利用者に対して行った指定居宅介護支援の提供により、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。

## 8. 苦情・ハラスメント処理

- (1) 当事業所は、提供した指定居宅介護支援又は自らが居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス等に対する利用者又はそのご家族等からの苦情・ハラスメントに迅速かつ適切に対応するために必要な措置を講ずるものとします。
- (2) 当事業所は、提供した指定居宅介護支援に関し、市町村が行う文書その他の物件の提供若しくは提示の求め又は当該市町村の職員から質問若しくは照会に応じ、及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村からの指導又は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します。
- (3) 当事業所は、自らが居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス又は指定地域密着型サービスに対する苦情の国民健康保険団体連合会への申し立てに関して、利用者に対し必要な援助を行うものとします。
- (4) 当事業所は、指定居宅介護支援等に対する利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、自ら提供した指定居宅介護支援に関して国民健康保険団体連合会から指導又は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します。
- (5) 利用者やご家族などが当事業所や当事業所の介護支援専門員に対して、本契約を継続しがたいほどのハラスメント行為（暴言・暴力・いやがらせ・誹謗中傷等の迷惑行為・セクシャルハラスメント等）を行った場合、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただく場合がございます。

## 9. 個人情報の保護

- (1) 当事業所は、利用者及びその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が作成した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し適切な取り扱いに努めるものとします。
- (2) 当事業所が得た利用者及びその家族の個人情報については、事業所での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については利用者及びその家族の了解を得るものとします。また、従業員であったものは業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を従業員でなくなった後においても保持するものとします。

## 10. 虐待防止のための措置に関する事項

- (1) 当事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとします。
  - ① 虐待のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともにその結果について従業員に周知徹底
  - ② 虐待防止のための指針の整備

③虐待を防止するための従業員に対する年1回の研修の実施

④利用者及びその家族からの苦情解決方法の整備

⑤その他虐待防止のために必要な措置

(2) 当事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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、速やかにこれを市町村に通報するものとします。

#### 1 1. 業務継続計画の策定

- (1) 事業所は非常災害時の発生において利用者に対する居宅介護支援の提供を継続的に実施するため及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という）を策定し当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとします。
- (2) 事業所は従業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実施するものとします。
- (3) 事業所は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。

#### 1 2. 感染症対策

- (1) 事業所は事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように次の各号に掲げる措置を講じるものとします。
  - ①感染症対策を検討する委員会の定期的な開催
  - ②感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備
  - ③事業所において介護支援専門員に対し年1回の研修及び訓練の実施

#### 1 3. その他運営についての留意事項

- (1) 事業者は、従業員の質的向上を図るための研修の機会を定期的に設けるものとし又、業務体制を整備していきます。
- (2) 事業所は、適切な指定居宅介護支援の提供を確保する観点から職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業員の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとします。

#### 1 4. サービス内容に関する相談・苦情

##### ① 指定居宅介護支援事業所上尾くるみ利用者相談・苦情担当

指定居宅介護支援事業所上尾くるみの居宅介護支援に関するご相談・苦情および居宅サービス計画に基づいて提供している各サービスについてのご相談・苦情を承ります。

担 当 篠崎 美智子

電話：048-779-7131      FAX：048-772-7522

受付時間 午前9時～午後6時（月曜日～金曜日）

緊急時の連絡先      080-4439-3870（365日24時間対応可）

##### ② その他

当社以外に市町村の相談・苦情窓口、埼玉県国民健康保険団体連合会等に苦情を伝えるこ

とができます。

上尾市 高齢介護課 給付適正担当 電話 048-775-6473(直通)  
さいたま市西区 高齢介護課 電話 048-620-2668(直通)  
さいたま市北区 高齢介護課 電話 048-669-6068(直通)  
桶川市 高齢介護課 電話 048-786-3211(代表)  
伊奈町 福祉課 電話 048-721-2111(代表)  
午前8時30分～正午 午後1時～5時(土・日曜日・祝祭日は除く)  
埼玉県国民健康保険団体連合会 介護福祉課 電話 048-824-2568  
午前8時30分～正午 午後1時～5時(土・日曜日・祝祭日は除く)

令和 年 月 日

居宅介護支援の提供開始に当たり、利用者に対して契約書および本書面に基づいて重要な事項の説明を行ないました。

事業者

所在地 〒331-0061 埼玉県さいたま市西区西遊馬1260  
代表者名 有限会社マミヤ物産  
代表取締役 湯澤 江美 印

事業所所在地 〒362-0015 埼玉県上尾市緑丘3-6-19  
事業所名 指定居宅介護支援事業所 上尾くるみ  
指定番号 1171600859

説明者 氏名 印

私は、契約書および本書面により、事業所から居宅介護支援について重要事項の説明を受けました。

利用者 住所

氏名 印

代理人 住所

氏名 印