

居宅介護支援重要事項説明書

当施設が提供するサービスについての相談窓口、苦情処理窓口

8 : 3 0 ~ 1 7 : 3 0

※ご不明な点は何でもご相談ください。

みんなのふるさと 居宅介護支援事業所 担当者 大田 博司（介護支援専門員） 赤松 睦枝（主任介護支援専門員）	（０８３）９０２－５８５１ 時間外は担当者携帯へ転送されます。 出ない場合でもご連絡いたします。
---	--

『虐待防止に関する措置を適切に実施するものの担当者』も上記の者が担当致します。

市町村相談窓口・行政窓口

受付時間は各所に確認して下さい。

山口市基幹型地域包括支援センター	山口市亀山町２番１号	083-934-2758
山口市川西地域包括支援センター	山口市小郡下郷６０９番地５	083-976-5711
山口市川東地域包括支援センター	山口市鑄銭司１２３６１－３	083-986-2077
山口市介護保険課	山口市亀山町２番１号	083-934-2795
山口県国民健康保険団体連合会	山口市朝田１９８０番地７	083-995-1010

苦情の処理について

１ 提供した事業に関する利用者等からの苦情に対して、迅速かつ適切に対応するため、 担当者を置き、事実関係の調査を実施し、改善措置を講じ、利用者および家族に説明するものとする。 ２ 別紙苦情処理の概要に従い速やかに処理を行う。 ３ 相談・苦情を行った者に対して恣意的に不利益な対応をしない。 ４ 対応の窓口を重要事項説明書に記載し、保険者や国保連合会の苦情処理の窓口を活用する。
--

みんなのふるさと居宅介護支援事業所の概要

（設置法人）

名称	特定非営利活動法人みんなのふるさと
所在地	山口県山口市小郡下郷１６２６番地６
理事長	大田 博司
実施事業	介護保険事業

（サービスの種類と地域）

事業所名	みんなのふるさと居宅介護支援事業所
事業種類	指定居宅介護支援
管理者	赤松睦枝
介護保険事業所番号	３５７０３０１９８０
所在地	山口市小郡下郷２５１－９
主たるサービスの提供地域	山口市全域

(同事業所の職員体制・資格)

管理者 1 名 (介護支援専門員を兼務)

介護支援専門員 4 名 (内 1 名管理者を兼務)

(従事内容)

管理者 1 名

事業所における介護支援専門員の管理、指定居宅介護支援の利用申し込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他業務を一元的に行うとともに、法令等において規定されている指定居宅介護支援事業の実施に関し、遵守すべき事項についての指揮命令を行う。

介護支援専門員 4 名 (内 1 名管理者が兼務)

利用者や介護者等からの相談にて、利用者がその心身の状況や置かれている環境等に応じてその意向等を基に、居宅サービスまたは施設サービスを適切に利用できるよう、居宅サービス計画を作成するとともに、利用者の在宅生活が円滑に送れるように指定居宅サービス事業者、介護保険施設等との連絡調整その他のサービスが円滑かつ適切に利用できるよう、便宜の提供等を行う。

(サービス提供・営業時間)

営業曜日	月曜日～土曜日
定休日	日曜日
休業日	12月30日～翌年1月3日
連絡体制・受付・緊急連絡	24時間連絡可能な体制（携帯に転送）
営業時間	午前8時30分～午後5時30分

(指定居宅介護支援の内容)

「指定居宅介護支援等の事業の人員および運営に関する基準」を遵守するものとし、居宅介護支援の提供方法および内容は次のとおりとする。

① 利用者からの居宅サービス計画作成依頼等に対する相談対応

原則、現在利用者の生活されている場所において行う。

② 課題分析の実施【アセスメント】

利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族等に面接して行うものとする。利用者の生活全般についての状態を十分把握し、利用者が自立した生活を営むことができるよう支援するうえで、解決すべき課題を把握するものとする。

③ 居宅サービス計画書原案の作成【ケアプラン作成】

利用者及びその家族の希望ならびに利用者について把握された解決すべき課題を分析し、提供されるサービスの目標およびその達成時期、サービスの援助内容等を確認し、留意点を盛り込んだ居宅サービス計画書原案を作成する。特に位置づけたサービス事業所の選定については、利用者又はその家族等の選定を重視し、複数の事業所を紹介することができること、位置付けた事業所の理由を求めることが可能なことを説明する。

④ サービス担当者会議等の実施

居宅サービス計画原案に位置づけた指定居宅サービス等の担当者を招集した、サービス担当者会議の開催、担当者に対する照会等により、居宅サービス計画原案の内容について、担当者から専門的見地からの意見を求めるものとする。軽微な変更（計画期間の延長等）の場合については、会議を省略、又はサービス種別、事業所に対しての照会に替える場合がある。感染症や非常災害等にて開催できない場合も、照会等で対応する場合もある。

⑤ 居宅サービス計画書原案の確定

介護支援専門員は、居宅サービス計画書原案に位置づけた指定居宅サービス等について、保険給付の対象となるが否かを区分したうえで、その種類、内容、利用料等について利用者又はその家族に対して説明し、文書により利用者の同意を得るものとする。

⑥ サービス実施状況の継続的な把握および評価

居宅サービス計画の作成後においても、利用者およびその家族、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行うことにより、居宅サービス計画の実施状況や利用者についての解決すべき課題についての把握を行い、必要に応じて居宅サービス計画の変更、指定居宅サービス事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行うものとする。

（１か月に１回以上は、居宅を訪問して生活状況等を評価致します。）

⑦ 医療機関等との連携

入退院時または施設入退所時には、各関係機関への情報提供等を行い、在宅生活並びに入院、入所後の看護、介護等が円滑に送れるように致します。

※介護保険被保険者証・健康保険被保険者証・お薬手帳等と一緒に担当する介護支援専門員への連絡先（名刺等）を保管して下さい。

⑧ 感染症まん延時、非常災害に備えた【業務継続計画（BCP）】を作成し、非常時においても、介護サービスの提供等が行えるよう支援致します。

⑨ 適切な居宅介護支援の提供を行うための、研修や事例検討会、他事業所との連携等致します。

（事業の目的）

指定居宅介護支援事業は、事業所の介護支援専門員が、要介護者・要支援者等からの相談に応じ、その心身の状況や置かれている生活環境等に配慮し利用者又は、その家族、利用者の介護者等の意向等を基に、在宅介護サービス又は医療系サービス等が円滑に提供でき、住み慣れた場所で長く生活が送れるように支援致します。医療機関や介護施設への入退所が必要になった場合は、情報提供等を迅速に行います。

（運営の方針）

- 1 実施する事業は、利用者が要介護状態となった場合においても、利用者が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配慮したものとします。（自立支援）
- 2 利用者の心身の状況、その置かれている生活環境等に応じて、利用者自らの選択に基づき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配慮致します。（自己選択の尊重）
- 3 利用者の意思決定及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立った観点により、利用者に提供される居宅サービス等が特定の種類または特定の居宅サービス事業者に不当に偏することのないよう、公正中立に行います。（公正中立な事業所の紹介・説明）
- 4 懇切丁寧を心がけ、利用者又はその家族等に対し説明、同意を得ながら支援します。
- 5 利用者等の個人情報の保護又はその使用に関しては、個人情報保護法に基づく厚生労働省のガイドラインに則り、適切に対応します。（個人情報の保護と使用）
- 6 事業を行うにあたっては、利用者の所在する市町村、介護保険保険者、地域包括支援センター、他の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。（他機関との連携）
- 7 業務継続計画を作成し、事態に備えます。（感染症まん延時・非常災害時の対応）

(利用料等)

- 1 法定代理受領以外の利用料は、厚生労働大臣が定める基準（告示上の報酬額）によるものとします。
- 2 提供した指定居宅介護支援について法定受領以外の利用料の支払いを受けた場合、領収書及び指定居宅支援提供証明書を交付します。
- 3 契約書第5条④に定める通常の事業の実施地域を越えて行う事業に要する交通費は、その実費分を徴収する。なお、自動車を使用した場合の交通費は、通常の実施地域を越えた地点から片道1キロメートルあたり10円とする。しかし、通常の実施地域を越えた地点から10キロメートル以内であり、管理者が介護報酬内での対応を認めた場合は、実費分を免除致します。

(守秘義務および・個人情報の使用)

- 1 従業者は従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、正当な理由なく、その業務上知り得た利用者又はその家族の個人情報を漏らすことがないように、雇用契約時に秘密を保持すべき旨を誓約書にしてこれを得る。従業者等がこれに反した場合は、指導教育を行い、速やかに措置をとるものとします。
- 2 個人情報の漏洩により、利用者に賠償すべき事例が発生した場合、損害賠償を速やかに行い、法人は必要な損害賠償が行えるよう、損害保険へ加入しています。
- 3 居宅サービス計画書（原案）の作成やサービス担当者会議、また利用者の円滑な居宅、施設サービス利用に関し便宜を図るための情報や関係行政機関との相談、折衝等による必要な情報については、契約書ならびに同意書、本重要事項説明書等で説明し、個人情報の使用の同意を得ます。
- 4 介護支援専門員資格を取得するための実習生を受け入れる場合があります。その場合には、同行訪問や一連の業務等で個人情報の一部使用をさせて頂く場合がありますが、実習生においも、個人情報保護に関する誓約書にて守秘義務を帯びます。

(事故発生時の対応・損害補償責任)

- 1 利用者に対する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、必要な措置を講じます。
- 2 前項の事故の状況および事故に際してとった処置について記録を行います。
- 3 利用者に対する事業の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

自動車保険：山口県中小企業共済共同組合

介護事業者賠償責任補償：財団法人介護労働安定センター

(幹事引受保険会社東京海上日動火災保険株式会社)

(虐待防止のための措置に関する事項)

- 1 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、必要な措置を講じます。
- 2 虐待防止のための対策を検討する委員会（虐待防止委員会）を定期的に開催します。
- 3 委員会の結果に従業者へ周知徹底を図ります。
- 3 虐待防止のための指針を整備しています。
- 4 従業者に対し、虐待防止のための研修を定期的に実施します。（年1回以上）
- 5 各項に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置きます。
- 6 虐待又は虐待が疑われる事案が発生した場合には、再発の確実な防止策を講じ、市へ報告します。

(身体拘束の禁止)

- 1 原則身体拘束を禁止しています。
- 2 但し、利用者の生命や身体又は財産を保護するため等、緊急やむを得なく身体拘束を行う場合、その利用者の家族等、主治医、行政等の関係機関に報告しその後の指示を仰いだ後に、時間、心身の状況、緊急やむを得なかった理由を記録し再度報告します。

(感染症対策)

- 1 担当介護支援専門員が自宅等を訪問することが、感染症まん延又は罹患する可能性がある判断される場合は、1月に1回以上の訪問評価等を、通信機器（電話等）で対応させて頂く場合があります。その場合は行政機関等の指導、指針のもと判断させて頂きます。どうしても訪問が必要な場合は、感染症対策（マスク、ガウン、フェイスシート等の装着）を状況に合わせて行い、訪問させて頂きます。
- 2 お互いにマスクをすることをお願いします。
- 3 手洗い、手指の消毒等してから訪問、居室等に入室させて頂きます。
- 4 感染症がまん延期にあり、業務継続等が難しくなる場合がありますが、行政機関と連携しながら、介護サービスの提供が滞らないように致します。

(感染症対策の強化・感染症の予防及び感染症のまん延防止)

- 1 感染症の予防及びまん延防止等に関する取り組みを強化し、必要な措置をとります。
- 2 感染症対策委員会を設置する。（概ね6か月に1回以上）
- 3 委員会の結果に従業者へ周知させます。
- 4 感染症の予防及びまん延防止に対する指針を整備しています。
- 5 研修・訓練（シュミレーション）の実施を行います。（研修年1回以上及び新規採用時、訓練年1回以上）
- 6 日頃より他法人他施設と意見交換等行い、協力が得やすい環境整備を整えています。

(非常災害対策)

- 1 災害に備え、その災害に合わせた避難所を把握する必要があります。また、検討される避難先等をお知らせください。
- 2 連絡が取れない場合の対応方法に関しても、決めておきましょう。
- 3 行政が発行されたハザードマップをご活用下さい。
- 4 非常災害時においても必要な介護サービスが受けられるよう、市町村や関係機関と連携して対応致します。そのための情報提供同意書等が必要な場合があります。

(ハラスメント対策)

- 1 法人役員並びに従業者は、全てのハラスメント行為を行わない旨を宣誓しています。
- 2 利用者又はその家族、その他代理人等から、従業者へのハラスメントも禁止しています。ハラスメント行為が発生した場合は、国が示すマニュアル等に沿った対応をさせて頂きます。

(ハラスメントとみなされる行為・禁止行為)

- ①暴言・暴力・いやがらせ・誹謗中傷等の迷惑行為。
 - ②性的な発言や行動に対し、中止をお願いするにもかかわらず、続ける等に該当するとみなされる場合。
 - ③従業者を含む他利用者の写真や動画撮影、音声等を無断で流布させる行為。
 - ④その他ハラスメントとみなされるすべての行為。
- 上記内容があった場合には、居宅介護支援の提供が出来ない場合もあります。

(業務継続計画に向けた取り組みの強化)

- 1 業務継続計画を策定し、感染症まん延時や災害時においても、事業の継続が行えるように対策を取ります。
- 2 定期的な計画の見直しを行う。(年1回以上)
- 3 従業員への周知を徹底する。
- 4 研修・訓練(シュミレーション)の実施を行う。(研修年1回以上及び新規採用時、訓練年1回以上)

(第三者評価)

第三者評価については、定期的には現在いたしておりません。

当事業者は、甲 1 に対する居宅介護支援事業サービスの提供にあたり、
(☐甲 1 ☐甲 2) に対して、重要事項説明書に基づいて、
サービス内容及び重要事項を説明しました。

乙 みんなのふるさと居宅介護支援事業所

説明者 氏 名 _____

私は、重要事項説明書に基づいて、乙から居宅介護支援の内容及び
重要事項の説明を受けました。

※自署の場合は押印省略可

令和 年 月 日

甲 1 利用者 住所 _____

氏名 _____

署名代理人 住所 _____

氏名 _____

甲 2 利用者家族等 住所 _____

(続柄 :) 氏名 _____

緊急連絡先 氏名 : _____ 携帯番号 : _____

主治医 病院名 : _____ 医師名 : _____