

重要事項説明書



居宅介護支援事業所
三原慶雲寮

重要事項説明書

当事業所の居宅介護支援について、当事業所があなた(利用者)に説明すべき重要事項は次のとおりです。

第1 指定居宅介護支援を提供する事業者（法人）

法人名	社会福祉法人 三原福祉会
法人所在地	広島県三原市小坂町 1550 番地
電話番号	0 8 4 8 - 6 6 - 2 6 3 0
FAX 番号	0 8 4 8 - 6 6 - 3 6 0 1
代表者氏名	理事長 木曾 綾夫
設立年月日	昭和 48 年 2 月 22 日

第2 事業所の所在地等

事業所の種類 指定番号	指定居宅介護支援 平成 11 年 9 月 2 日指定 広島県第 3470900113 号
事業所の名称	居宅介護支援事業所三原慶雲寮
事業所の所在地	広島県三原市小坂町 1550 番地
電話番号	0 8 4 8 - 6 6 - 2 1 0 0
所長（管理者）氏名	住田 博文（管理委任者 幸谷 教子）
併設事業所	老人介護支援センター 高齢者相談窓口（三原市からの委託事業）

第3 事業の目的

居宅において要介護状態にある高齢者に対し、適切な居宅介護支援を提供することを目的とします。

第4 運営の方針

- (1) 事業所の介護支援専門員は、可能な限り利用者の居宅において、その置かれている環境等に応じて、利用者の選択に基づき、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援助を行います。
- (2) 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、常に利用者の立場に立って、利用者に提供される指定居宅サービス等が特定の種類又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。また、市町、地域包括支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携に努めます。
- (3) 居宅サービス計画の作成について、利用者が複数の指定居宅サービス事業所等の紹介を求めることができると同時に居宅サービス計画に位置付けた選定理由の求めに際して丁寧に説明を行います。

第5 従業員の職種、員数及び職務内容

職種	従事するサービス種類、主な業務	人員
所長	事業所の運営及び経営の管理を行います。	常勤1名 ※他事業所と兼務
管理者	事業所の従業員の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、自らも指定居宅介護支援の提供に当たります。	常勤1名
介護支援専門員	指定居宅介護支援の提供にあたります。	常勤2名
事務員	所長及び介護支援専門員の事務処理等補助的業務を行います。	常勤1名 ※他事業所と兼務

※管理者および介護支援専門員は併設事業所との兼務になります。

第6 営業日及び営業時間

営業日は、月曜日から金曜日の午前8時30分～午後5時30分とします。

(国民の祝日・12月29日から1月3日を除きます。)

但し、電話等により、24時間常時連絡が可能な体制をとります。

第7 通常の事業の実施地域

通常の事業の実施地域は、原則として鷺浦町、大和町、久井町の一部（土取地区、山中野地区、小林地区、坂井原地区以外の久井町）を除く三原市全域とします。

第8 サービス利用料

利用料については以下のとおりとします。

- (1) 居宅サービス計画費にかかる利用料は、現段階では介護保険より全額給付されるため自己負担はありません。料金の詳細は【契約書別紙—料金】をご参照下さい。
- (2) 文書交付等に係る経費は利用者が負担することとし、一葉あたり20円とします。郵送した場合は、その郵送に係る実費を利用者が負担します。
- (3) 介護支援専門員が通常の事業の実施地域を越える地域に訪問、出張する必要がある場合には、その旅費（実費）の支払いが必要となります。なお、自動車を使用した場合の交通費は、訪問距離が事業所より片道5kmを越えて、1kmにつき20円となります。

第9 利用者の居宅への訪問頻度の目安

介護支援専門員が利用者の状況把握のため、利用者の居宅に訪問する頻度の目安

・利用者の要介護認定有効期間中、少なくとも1月に1回

※ここに記載する訪問頻度の目安回数以外にも、利用者からの依頼や居宅介護支援業務の遂行に不可欠と認められる場合で利用者の承諾を得た場合には、介護支援専門員は利用者の居宅を訪問することがあります。

第10 指定居宅支援の主な内容の流れ

(1) 介護保険申請等について援助（代行申請いたします。）

(2) 市町への届出（居宅介護サービス計画書の提出）

(3) 居宅サービス計画の作成

①訪問調査

②課題分析（居宅サービス計画ガイドライン（全社協）等で行います。）

③ニーズ把握

④援助目標の設定

⑤居宅サービス計画原案の作成

（利用者サービス種類、内容、利用料等の協議を行います。）

※福祉用具（排泄や入浴に必要な用具）の購入や住宅改修についてもご相談ください。

※福祉用具貸与又は特定福祉用具販売のいずれかを利用者等が選択できることについて、十分な説明を行うとともに、選択に当たって必要な情報の提供を行います。

又、医師や専門職の意見、利用者の身体状況を踏まえ提案します。

(4) 関係機関との連絡調整

①居宅サービス事業者

②医療機関 主治医（入院中の医療機関の医師を含む）及び医療機関に連絡を取らせていただきます。

・入院時には、サービス等の情報を医療機関と共有し、退院後の円滑な在宅生活への移行を支援できるよう、入院時には居宅介護支援事業所及び担当介護支援専門員の氏名を伝えていただきますようお願いいたします。

・サービス事業所等により伝達された利用者の口腔に関する問題や服薬状況、モニタリング等の際に介護支援専門員が把握した利用者の状況等について、主治の医師等に必要な情報提供を行います。

③介護保険施設・行政機関

④その他必要なサービス機関

(5) サービス担当者会議の開催

(6) モニタリング（経過観察）

(7) 居宅サービス計画の見直し

(8) 介護保険等に関する情報提供

(9) その他居宅介護支援に必要なサービス

(10) 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については別紙のとおりです。 ※別紙参照

第11 居宅介護支援の提供にあたっての留意事項について

(1) 利用者は介護支援専門員に対して複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めることや、居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由について説明を求めることができますので、必要があれば申し出てください。

(2) 居宅介護支援提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業所にお知らせください。

- (3) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な支援又は援助を行います。また、要介護認定の更新の申請が遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する30日前にはなされるよう、必要な支援又は援助を行うものとします。
- (4) 利用者が病院等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の円滑な移行を支援するため、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、担当する介護支援専門員の名前や連絡先を伝えてください。

第12 秘密の保持

秘密の保持は次のとおりとします。

- (1) 事業者、介護支援専門員及び事業者の使用する者は、サービス提供をする上で知り得た利用者又はその家族の個人情報、利用者及びその家族の同意なく第三者に漏らしません。
- (2) 契約終了後も守秘義務は継続します。

第13 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待防止等のために、継ぎに掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。
- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を年1回以上開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止のための指針を整備しています。
- (4) 従業者に対して、虐待を防止するための研修を年1回以上実施しています。
- (5) 成年後見制度の利用を支援します。

第14 身体拘束等の適正化について

事業者は、利用者等の身体拘束等の適正化のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 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、身体拘束等を行いません。
- (2) 身体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。

第15 ハラスメントの防止対策

事業者は、事業所で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるよう、ハラスメントを防止するため、必要な措置を講じます。

- (1) 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は許容しません。

- ア 身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
- イ 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたりおとしめたりする行為
- ウ 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的な嫌がらせ行為

上記は、当該職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となります。

(2) ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、同時案が発生しないための再発防止策を検討します。

ア 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修等を実施します。

イ 相談窓口を設け、事業所内や介護予防支援の提供現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。

ウ ハラスメントと判断された場合には、行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

第16 業務継続計画の策定等

(1) 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の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画(業務継続計画)を策定し、当該業務計画に従って必要な措置を講じます。

(2) 従業者に対し、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行います。

(3) 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。

第17 衛生管理等

(1) 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を年2回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図っています。

(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ています。

(3) 従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を年1回実施します。

(4) 介護支援専門員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。

(5) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

第18 定められた業務以外の禁止

利用者は、定められた業務以外を事業者に依頼することはできません。

第19 禁止行為

居宅介護支援サービス提供にあたり、次に該当する行為は行いません。

(1) 利用者又はその家族からの高額な物品等の授受

(2) 利用者又はその家族について行う宗教活動・政治活動・営利活動

(3) 利用者又はその家族について行う迷惑行為

第20 事故発生時・緊急時の対応

- (1) 事業者は、居宅介護支援の実施に際して、利用者のケガや体調の急変があった場合には、主治の医師等及び医療機関や家族への連絡その他適切な措置を迅速に行います。
- (2) 事業者は、居宅介護支援の実施に際して、利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合には、その損害を賠償します。ただし、事業者の故意又は過失によらないときは、この限りではありません。

第21 苦情の受付について

- (1) 当事業所における苦情やご相談は以下の窓口で受付けます。

- ・受付場所 居宅介護支援事業所三原慶雲寮
- ・受付方法 来所もしくは電話にて受付
- ・電話番号 0848(66)2100
- ・受付時間 月～金曜日 午前8時30分から午後5時30分(来所)
月～日曜日 24時間(電話)

- (2) 第三者委員

すえひさ あきと 末久 昭人 (監事)	三原市青葉台 14-7 0848-64-7548
こうじたに せつお 糀谷 節夫 (評議員)	三原市小坂町 3277-1 0848-66-1252

- (3) 行政機関その他の苦情受付機関

三原市高齢者福祉課 介護保険係	所在地	三原市港町3丁目5番1号
	電話番号	0848(67)6240
	受付時間	8:30~17:15(土日祝日を除く)
広島県国民健康保険団体連合会 介護保険課	所在地	広島市中区東白島町19番49号 国保会館
	電話番号	082(554)0783
	受付時間	8:30~17:15(土日祝日を除く)
広島県社会福祉協議会 内 広島県福祉サービス運営適正委員会	所在地	広島市南区比治山本町12-2
	電話番号	082(254)3419
	受付時間	8:30~17:00(土日祝日を除く)

第22 サービス・契約の終了及び解除について

次のいずれかの事由が発生した場合は、この契約は終了するものとします。

- (1) 利用者が、介護保険施設や医療施設に入所又は入院し現状のサービス提供が継続困難なとき（容体や期間等によって利用者又は家族との協議により合意した期間）
- (2) 利用者が要介護認定等の区分が要支援及び自立（非該当）と認定されたとき
- (3) 利用者が死亡したとき
- (4) その他

ご利用者又は、ご家族の非協力など双方の信頼関係を損壊する行為に、改善の見込が無い場合や、社会通念を超えたと思われる苦情やハラスメント行為等により、当事業所及び介護支援専門員の通常の業務遂行に支障が出ていると判断した場合には、当事業所所長及び管理者と協議の上、三原市高齢者福祉課及び担当地域包括支援センター等へ相談を行い、契約を解除させていただくことがあります。

【訪問させていただくに当たっての留意事項】

- (1) お茶やお菓子など、お心付けなどは一切ご不要です。
- (2) 訪問の際はペットをゲージに入れる、リードにつなぐ等の配慮をお願いします。
- (3) 個人情報保護法に準じて、見守りカメラ等の設置、職員の写真を撮影する場合には、事前にお知らせください。
- (4) 訪問中の喫煙はご遠慮ください。
- (5) ハラスメント行為等により、健全な信頼関係を築くことが出来ないと判断した場合はサービスの中止や解除することも有ります。

以下のような行為はハラスメントに該当する可能性があります。

- ① 性的な話をする・必要もなく手を触れる・卑猥な言動をする等のセクシャルハラスメント行為
- ② 嫌がらせをする、理不尽なサービスを要求する等の精神的暴力
- ③ 物を投げる・刃物を向ける・服を引きちぎる・手を払いのける・怒鳴る・奇声大声を出す・対象範囲外のサービスの強要等、暴力又は乱暴な言動、職員を罵倒するような言動、無理な要求
- ④ 長時間の電話、介護支援専門員や事務所に対しての理不尽な苦情を申し立てる等の行為

信頼関係に基づいた、質の高いサービスを安全に適切に提供させていただくため、ご理解・ご協力をお願いします。

居宅介護支援について、上記により重要事項を説明しました。

年 月 日

事業所

<事業所番号> 3470900113

<事業所名> 居宅介護支援事業所三原慶雲寮

<住所> 三原市小坂町 1550 番地

<所長> 住田 博文

<管理者> 幸谷 教子

<説明者氏名> _____

㊞

私は、上記内容の説明を事業所から確かに受け、内容について同意し、
重要事項説明書の交付を受けました。

年 月 日

<利用者>

住所 _____

氏名 _____ ㊞

<利用者代理人>

住所 _____

氏名 _____ ㊞

利用者との関係 _____