

とのみ居宅介護支援事業所重要事項説明書

あなた（又は家族）が利用しようと考えている指定居宅介護支援について、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を説明いたします。わからないこと、分かりにくいことがあれば遠慮なく質問してください。

（事業の目的と方針）

要介護状態にある利用者に対し、適切な居宅介護支援サービスを提供することを目的とします。その運営に際しては、利用者の居宅を訪問し、要介護者の有する能力やサービス提供を受けている事業所、また、その置かれている環境等の課題分析を通じて、自立した日常生活を営むことが出来るように「居宅サービス計画書」等の作成及び変更・修正をします。また、関係市町や地域包括支援センター及び地域の保健・医療・福祉・介護サービスと綿密な連携および連絡調整を行い、サービス担当者会議等の開催を通じて実施状態の把握に努めます。

（居宅介護支援事業者の概要）

| | |
|-----------|-------------------------|
| 名 称 | とのみ居宅介護支援事業所 |
| 所 在 地 | 防府市大字富海 2 5 2 0 |
| 電 話 番 号 | 0 8 3 5 - 3 4 - 5 0 5 5 |
| F A X 番 号 | 0 8 3 5 - 3 4 - 1 2 4 7 |
| 管理者氏名 | 藤 長 七 美 |
| 指定事業所番号 | 3 5 7 0 6 0 0 7 8 7 |
| 指定年月日 | 平成 1 6 年 5 月 1 日 |

（職員の職種、員数）

管理者 1名 ・ ・ ・ ・ ・ 事業所を代表し、業務の総括。
主任介護支援専門員 2名 （専従1名（管理者兼務1名））
介護支援専門員 0名 （専従0名）

（営業日及び営業時間）

- (1) 営業日 月曜日 から 金曜日までとする。
(但し、国民の祝祭日に規定する日、12/29~1/3、8/14~16を除く。)
- (2) 営業時間 午前8時30分 から 午後5時30分 までとする。
- (3) 電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。

(居宅介護支援の提供方法)

1. 居宅介護支援の提供に関する問い合わせ又は利用申込みは、電話、文書及び事業所への来所により受付けます。
2. 事業の提供の開始に際し、あらかじめ利用申込者又は家族に対し、サービスの選択に必要なと認められる情報提供等の説明を行い、利用者の同意を得ます。
3. 居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ利用者の希望・意向をもとに居宅サービス計画書が作成されていることを説明し同意を得ます。

(居宅介護支援の内容)

- ・ 介護保険申請の代行
- ・ 利用者、家族への面接による希望・意向の把握及び介護サービス事業所の利用調整
- ・ 課題分析による居宅サービス計画の作成、担当者会議の実施
- ・ 計画実施後の経過観察とモニタリング、サービスの変更調整
- ・ 介護保険の再申請
- ・ 苦情処理他

(通常の実施地域)

通常の事業の実施地域は、防府市、周南市、山口市（徳地）とする。
ただし、離島は除く。

(居宅介護支援利用料、その他の費用について)

要介護認定を受けられた方は、介護保険制度から全額給付されるため、自己負担はありません。

但し、以下の場合には料金が発生することがあります。

* 保険料の滞納等により、保険給付金が直接事業者(市町)に支払われない場合。

1ヶ月につき所定の料金をいただき、当事業所からサービス提供証明書を発行いたします。このサービス提供証明書を後日当該市町窓口へ提出されますと、全額払い戻しを受けられます。

* 交通費（通常の実施地域外にお住まいの方）

防府市、山口市（徳地）、隣接した周南市地域にお住まいの方は無料です。
それ以外の方は、介護支援専門員がお訪ねするための交通費の実費が必要です。

※料金が発生する場合、月毎の清算とし毎月20日までに前月分の請求をいたしますので14日以内にお支払いください。お支払いを確認後、領収書を発行いたします。

(秘密保持)

介護支援専門員その他の従事者は、正当な理由がなくその業務上知り得た利用者およびその家族等の秘密を漏らさない守秘義務があります。

(苦情処理の対応・相談窓口)

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を確認を行います。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に伝え、納得がいくように理解を求めます。

苦情があったサービス事業者に対する対応等は、その苦情の真の原因を突き止め、よりよいサービスが提供されるよう、十分な話し合い等を実施し円滑な対応が図れるようにいたします。

| 苦情担当窓口 | 担 当 | TEL |
|----------------|--------------|--------------|
| とのみ居宅介護支援事業所 | 板村宣芳 | 0835-34-5055 |
| 防府市役所 | 高齢福祉課 | 0835-25-2979 |
| 周南市役所 | 高齢者支援課 | 0834-22-1461 |
| 山口市役所 | 高齢障がい課 | 083-934-2793 |
| 山口県国民健康保険団体連合会 | 介護サービス苦情相談窓口 | 083-995-1010 |

* 居宅介護支援および利用サービス等に対する苦情がございましたらお申し出下さい。

(緊急時・事故等の対応)

サービス提供事業者により、容態の変化等の連絡が入った場合には、事前の打ち合わせにより家族・主治医・関係機関に連絡致します。

(居宅介護支援の提供にあたって留意事項について)

- (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、居宅サービス計画書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出来ますので、必要があれば遠慮なく申し出てください。
(別紙1にて確認)
- (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を確認させていただきます。被保険者の住所などの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よう必要な援助を行います。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限が終了する 60 日前にはなされるように、必要な援助を行うものとします。
- (4) 医療機関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等するため、早期に医療機関と情報共有や連携をする必要がありますので、医療機関には担当する介護支援専門員の名前や事業所をお伝えください。

- (5) 当時業者の居宅サービス計画書の訪問介護、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とおりです。(別紙2にて確認)
- (6) 第三者評価の実施は行っていません。

(非常自然災害対策)

- (1) 事業所は、水害・土砂災害・台風・高潮(津波)を含めた非常災害に備えるため、防災計画を作成し、利用者への避難訓練を実施します。その際は、点呼や誘導等、安全確保に十分な対応を行うものとします。
- (2) 事業所は、前項に規定する訓練の実施に当たって、地域住民の参加が得られるよう連携に努めます。

(衛生管理・感染予防対策)

- (1) 事業所は、すべての従業者・利用者に対して、事業所における感染症発生、又は蔓延しないように、必要な措置を講じるものとします。
- (2) 事業所における感染症の予防及び蔓延の防止のための対策を検討します。
- (3) 事業所における感染症の予防及び蔓延の防止のための指針を整備します。
- (4) 備品等は清潔に保持し、定期的な消毒を施すなど常に衛生管理に十分留意します。
- (5) 従業者に対し、感染症の予防のためのワクチン接種を行います。

(虐待防止に関する事項)

事業所は、利用者の人権の擁護、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。

- (1) 虐待防止に関する担当者を選任しています。

| | |
|-------------|-----------|
| 虐待防止に関する担当者 | 管理者 藤長 七美 |
|-------------|-----------|

- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 苦情解決体制を整備しています。
- (4) 従業者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。
- (5) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知します。
- (6) 虐待防止のための指針を整備しています。
- (7) サービス提供中に、当該事業所従業者又は擁護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、速やかにこれを市に通報します。

(業務継続計画の策定等)

- (1) 事業所は、非常自然災害や感染症の発生時において、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、及び非常時体制での早期の業務再開を図るための計画を策定し、必要に応じて見直しを行います。

(身体拘束)

事業所は、身体的拘束の適正化を図るために、次に掲げる措置を講じます。

- (1) 利用者又は他の利用者等の生命また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。
- (2) 必要時、身体的拘束の適正化のための対策を検討する会議を開催します。
- (3) 身体的拘束の適正化のための指針を整備します。

(カスタマーハラスメント)

ご利用者様との信頼に基づいた関係を築くためにも、下記の行動・行為があった際には、サービスの提供の中止等をさせていただく場合がございます。

- (1) 大声や暴言、脅迫的な言動により、当事業所職員に迷惑を及ぼす行為。
- (2) 当事業所職員に対する暴力的行為、もしくはその恐れが強い場合。
- (3) 解決しがたい要求を繰り返し行い、業務を妨害する行為。
- (4) 当事業所職員にみだりに接触すること、卑猥な発言などの公然わいせつ行為及びストーーカー行為。
- (5) 正当な理由なく居宅内に当事業所職員をとどまらせる行為。
- (6) 謝罪や謝罪文を強要する行為。
- (7) その他当事業所の迷惑となる行為及びサービス提供に支障をきたす行為。

(個人情報利用)

事業所は、介護保険サービス事業、および市からの委託の福祉サービス事業を遂行するために、利用者およびその家族等、または関係機関からいただく個人情報利用の目的は下記のとおりです。

- ・ サービスを提供するために必要な場合。
- ・ サービス計画の作成および変更に必要な場合。
- ・ 関係機関からの照会への回答に必要な場合。
- ・ サービス担当者会議や他の関係機関との情報交換および連絡調整のため必要な場合。
- ・ 事業を遂行するための事務（会計・経理など）に必要な場合。
- ・ 利用者の容態変化により、ご親族、医療機関および行政機関等に緊急連絡を要する場合。
- ・ 行政機関の指導または調査を受ける場合。
- ・ 苦情や事故の対応のために必要な場合。
- ・ サービスの質の向上のため事例検討や勉強会に必要な場合。
- ・ 審査支払い機関への請求事務に必要な場合。
- ・ サービスや業務の維持改善のための基礎資料として必要な場合。

(契約の終了)

1. 利用者は事業者に対して、契約終了の希望日の1週間前までに通知をすることにより、この契約を解約することができます。ただし、利用者の急変などやむを得ない事情が

