

居宅介護支援 重要事項説明書

うるる多摩ケアプランセンター

1. 事業者

事業者の名称	医療法人社団 慶晃会
法人所在地	川崎市多摩区登戸 1801 - 1 瑞穂第一ビル 2 階
代表者氏名	大串 一彦
電話番号	044 - 932 - 0094

2. 事業の目的及び運営の方針

要介護者等の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、可能な限り居宅において、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、利用者の立場に立って援助を行うものとします。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、利用者の選択に基づき保険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調整し、関係市区町村、地域包括支援センター、地域の保健・医療福祉サービスと綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

3. 概要

(1) 居宅介護支援事業者の指定番号およびサービス提供地域

事業所名	うるる多摩ケアプランセンター
所在地	川崎市多摩区登戸 1801 - 1 瑞穂第一ビル 1 階
介護保険指定番号	1 4 7 5 4 0 2 9 2 9
管理者名	林 ひろ子
連絡先	0 4 4 - 8 1 9 - 7 5 6 7
サービス提供地域	川崎市多摩区、麻生区、宮前区、高津区

(2) 当法人の併せて実施する事業

種 類	事業所名	事業者指定番号
通所介護 (デイサービス)	チャオ!デｲﾌｨｯﾄｼｬﾙ 倶楽部	1 4 1 5 4 0 2 7 5 5
訪問リハビリテーション	大串整形外科	1 4 7 5 4 0 1 8 7 1

(3) 職員体制

	資 格	常 勤	非常勤	計
管理者	主任介護支援専門員	1 名	0 名	1 名
介護支援専門員	主任介護支援専門員	1 名	0 名	1 名
介護支援専門員	介護支援専門員等	0 名	0 名	0 名

(4) 勤務体制

営業日	平日 (月曜日から金曜日)
営業時間	午前 8 時 3 0 分～ 午後 5 時 3 0 分まで

*土・日・祝祭日、夏季休暇、12月29日から1月3日は休業

(5) 居宅介護支援サービスの実施概要

事 項	備 考
課題分析の方法	全社協を使用し、厚労省の標準課題項目に準じて最低月 1 回は利用者の居宅を訪問し、適切な期間に計画の実施状況の把握を行う
研修の参加	現任研修等、資質向上のため必要な研修に計画的に参加
担当者の変更	担当の介護支援専門員の変更を希望する方は対応可能

(6) 利用料金について

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ので自己負担はありません。

※保険料の滞納により、法廷代理受領ができなくなった場合、1 か月につき要介護度に応じて別紙 1 に定める料金をいただき、当事業所からサービス証明書を発行いたします。後日、市区町村の窓口に提出することで払い戻しを受けます。※詳細別紙参照

(7) 交通費

前記 3 の(1)のサービス提供する地域にお住いの方は、無料です。事業の実施地域を超えた地点への訪問時には、公共交通機関利用運賃のサービス提供地域を超えた差額分を徴収致します。なお自動車を使用した場合の交通費は次の額を徴収致します。

※ 通常の事業の実施地域を超えた地点から 1 km毎に 30 円

上記の費用の支払いを受ける場合には、利用者またはその家族に対して事前に文書で説明したうえで、支払いに同意する旨の文書に署名（記名捺印）を受けることとします。

(8) サービスの終了

①利用者の都合でサービスを終了する場合

文書でお申し出くだされば、いつでも解約できます。

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あります。その場合は、終了 1 か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所をご紹介します。

③自動終了

- ・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、自立要支援と認定された場合
- ・3 か月以上サービスの利用がなく、居宅サービス計画の作成が行われない場合
- ・利用者が死亡した場合

4. 利用者からの相談または苦情に対応する窓口

(1) 当事業所相談窓口

相談窓口	うるる多摩ケアプランセンター
担当者	林 ひろ子
電話番号	044-819-7567
対応時間	午前8時30分から午後5時30分

(2) 円滑迅速に苦情処理を行う対応方針等

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から事情を確認します。また、必要と判断した場合は、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訴者に伝え、納得がいくような理解を求めます。

(3) 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

サービス事業者側の対応状況も正確に確認するとともに、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ます。また、定期的にサービス事業者を訪問し、円滑な対応が図れるようにします。

(4) 苦情申立期間が下記のとおり設置されております。

外部苦情相談窓口

川崎市多摩区役所	高齢・障害課	044 - 935 - 3187
神奈川県国民保険団体連合会	介護苦情相談課	045 - 329 - 3447

5. 事故発生時の対応

(1) 利用者に対する居宅介護支援の提供により事故が発生した場合には、速やかに市区町村、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) 事故の状況及び事故に際して取った処置について記録します。

(3) 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います。

(4) 事故発生を未然に防ぐための措置として、事故原因を解明し、再発防止のための対策を講じます。事故に至らなかったが、事故が発生しそうになった場合（ヒヤリ・ハット事例）及び現状を放置しておくことと事故に結びつく可能性が高いものについて事前に情報を収集し、未然防止対策を講じます。

6. 緊急時の対応方法

事業者はサービス事業者から緊急の連絡があった場合には、予め確認している連絡先及び医療機関に連絡を行い指示に従います。

7. 主治の医師および医療機関等との連絡

事業者は利用者の主治の医師および関係医療機関との間において、利用者の疾患に関する情報について必要に応じ連絡をとらせていただきます。そのことで利用者の疾患に対する対応を円滑に行うことを目的とします。この目的を果たすために、以下の対応をお願いいたします。

- ① 利用者の不測の入院時に備え、担当の居宅介護支援事業者が医療機関に伝わるよう、入院時に持参する医療保険証またはお薬手帳等に、当事業所名および担当の介護支援専門員がわかるようお願いいたします。
- ② また、入院時には、本人または家族から、当事業所名および担当介護支援専門員の名称を伝えていただきますようお願いいたします。

8. 秘密の保持

- (1) 利用者又は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扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。
- (2) 事業所が得た利用者又は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使用しないものとし、外部への情報提供については必要に応じて利用者又はその家族の同意を得るものとします。
- (3) 従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持します。
- (4) 従業者であった者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業員でなくなった後においても、これらの秘密を保持すべき旨に従業員との雇用契約の内容に含むものとします。

9. 居宅介護支援の公正・中立について

- (1) 利用者の意思及び人格を尊重し、利用者に提供されるサービスが特定の種類、業者に偏ることなく、公正・中立に利用者の要望に応えるよう努めます。
- (2) 利用者は居宅サービス計画に位置づけた指定居宅サービス事業者等の選択理由を求めることができます。

10. 業務継続計画の策定

事業所は、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事業を継続的に実施するため及び非常時の体制での早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

また、介護支援専門員に対し、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よう努めます。

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 1. 感染症の予防及びまん延の防止のための措置

事業所は、感染症が発生し、またはまん延しないように、次の覚悟に掲げる措置を講じるよう努めます。

- ① 事業所における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（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする）をおおむね6月に1回以上開催します。

その結果を、介護支援専門員に周知徹底します。

- 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ます。
- ③ 介護支援専門員に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

1 2. 虐待の防止

- (1) 虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる処置を講じます。

- ① 虐待の防止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、従業者に周知徹底を図ります。
- ② 虐待の防止のための指針を整備します。
- ③ 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的に実施します。
- ④ 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を設置し、担当者は管理者とします。

- (3) 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、市区町村に通報するものとします。

1 3. 身体拘束等の原則禁止

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、身体拘束を行いません。身体拘束を行う場合には、その様態及び時間、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。

1 4. ハラスメントの禁止

利用者およびその家族等は、介護職員等に対し、その尊厳を傷つける行為、暴言・暴力、セクシャルハラスメント、その他適切なサービス提供を妨げるカスタマーハラスメントを行ってはならないものとします。

(※内容については別紙参照)

【事業所の措置・対応】

万が一、前項に該当する行為が認められた場合、介護事業所は速やかに事実関係を調査し、行為者に対して文書等による警告を行います。また、職員の安全確保のために複数名での訪問体制への切り替えや、サービスの臨時停止措置を講じることがあります。

【契約解除に関する事項】

利用者またはその家族等によるハラスメント行為が改善されず、信頼関係が著しく損なわれ、安全かつ適切なサービス提供が困難であると判断した場合は、介護事業所は本契約を解除することができるものとします。

当事業者は、居宅介護支援の提供にあたり利用者に上記のとおり重要事項を説明しました。

この証として本書2通を作成し、利用者、事業者が署名・押印の上、各自1通を保有するものとします。

但し、利用者の利便性向上や介護サービス事業者の業務負担軽減の観点から、政府の方針も踏まえ、ケアプランや重要事項説明書等における利用者等への説明・同意について、

ア 書面での説明・同意等を行うものについて、電磁的記録による対応を可能とします。

イ 利用者等の署名・押印について、求めないことを可能とします。

【説明日】 年 月 日

居宅介護支援サービス提供に際し、本書面の重要事項の説明を行いました。

所在地 川崎市多摩区登戸 1801-1 瑞穂第一ビル 1 階

管理者 林 ひろ子

説明者

【同意日】 年 月 日

私は本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、居宅介護支援サービスの提供開始に同意しました。

<利用者>

住 所 _____

氏 名 _____

<代理人>

住 所 _____

氏 名 _____

(続 柄)