

# 重要事項説明書

(指定居宅介護支援)

様に対する居宅介護支援サービス提供の開始にあたり、厚生省令第38号(平成11年3月31日)第4条に基づいて、当事業者が説明すべき事項は次のとおりです。

## 1 事業の目的

介護保険法に定めるところにより、利用者の方が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じて自立した生活を営むことができるよう、適切な居宅サービス計画を作成し、かつ、居宅サービスの提供が確保されるよう居宅サービス事業者、その他の事業者、関連機関との連絡調整その他の便宜の提供を行います。

## 2 運営の方針

- (1) 事業所の介護支援専門員は、要介護状態等になった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生活を営むことができるよう配慮し、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じ、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(以下「指定居宅サービス等」という。)が多様な事業者から総合的かつ効果的に提供されるよう支援を行います。
- (2) 事業の実施に当たっては、関係市町村、指定居宅サービス事業者、他の指定居宅介護支援事業者及び介護保険施設等との綿密な連携を図るとともに、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ることのないよう、公正中立な業務に努めます。(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は別紙のとおり)。

## 3 ご利用事業所

開設法人	社会医療法人 孝仁会
事業所の名称	鶴ヶ岱ケアプラン企画センター
指定事業者番号	074101121
指定年月日	平成18年3月31日
管理者の氏名	石若 美智子
電話番号	0154-42-0700
ファクシミリ番号	0154-65-7252
通常の実施	釧路市(旧釧路市)・釧路町

## 4 営業日

営業日	月曜日～金曜日、(土曜日、日曜日、祝日、12月30日～1月3日休み)
営業時間	8時30分～17時30分

## 5 職員の体制

従事者の職種	員数	資格	勤務体制
管理者 主任介護支援専門員	1	社会福祉士	兼務(常勤)
主任介護支援専門員	2	介護福祉士	専従(常勤)
介護支援専門員	2	介護福祉士	専従(常勤)
介護支援専門員	1	ヘルパー2級	専従(常勤)

## 6 職務内容

- (1) 管理者は、事業所の従業者の管理、指定支援サービスの利用者の申込に係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行うとともに、従業者に事業所運営に必要な指揮命令を行います。
- (2) 介護支援専門員は、介護サービス計画の作成及び指定居宅サービス事業者等との連絡調整など支援サービスの提供及び市町村からの受託に基づく要介護認定調査業務に当たります。

## 7 提供するサービス内容

- (1) 要介護認定の申請代行  
(要介護更新認定及び要介護状態区分の変更の認定を含む。)
- (2) 居宅サービス計画の作成  
居宅サービス計画作成の手順は次のとおりです。
- ・ご自宅を訪問し、あなたやご家族からお話を伺います。
  - ・あなたの理解を得て、主治医の方に意見をお尋ねすることがあります。
  - ・介護支援専門員を中心にサービス担当者会議を開いて検討します。
  - ・居宅サービス計画の内容、利用料、保険の適用などをご説明し、理解を得ます。
  - ・居宅サービス計画の交付。
  - ・居宅介護サービス計画の変更を希望する場合は、速やかにサービス事業者等と連絡調整などを行うなどの必要な援助を行います。
  - ・毎月訪問と1ヶ月に1回のモニタリングの記録を行います。
- ※以下の要件を満たした場合、テレビ電話等によるモニタリングを実施することがあります。
- ① 利用者からの同意を得られていること。
  - ② サービス担当者会議等において、次に掲げる事項について主治医、担当者その他の関係者の合意を得られていること。
    - i 利用者の状態が安定していること。
    - ii 利用者がテレビ装置等を介して意思疎通ができること(家族のサポートがある場合を含む)。
    - iii テレビ電話装置等を活用したモニタリングでは収集できない情報について、他サービス事業所との連携により情報を収集すること。
  - ③ 少なくとも2月に1回は利用者の居宅を訪問すること。
- (3) 給付管理表の作成・提供  
居宅サービスの提供状況について、電話・訪問等により把握し、給付管理表の作成・提出を行います。

## 8 利用料等

- (1) 指定支援サービスを提供した場合の利用料の額は、介護報酬告示上の額とする。  
ただし、当該指定居宅介護支援が法定代理受領サービスに該当する場合は無料です。
- (2) 次条の通常の事業の実施地域を越えて行う指定居宅介護支援に要した交通費は、その実費を徴収します。なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収します。
- ① 通常の事業の実施地域を越えて、片道10キロメートル未満 200円
  - ② 通常の事業の実施地域を越えて、片道10キロメートル以上 400円
- (中山間地域に居住する者へのサービス提供加算を算定する場合は必要ありません)
- (3) 前項の費用の支払を受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書で説明をした上で、支払に同意する旨の文書に署名をいただきます。

## 9 秘密の保持

支援サービスの提供にあたり、知り得た利用者及びその家族の情報は、介護支援専門員その他従業者であった者が、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秘密を漏らすことのないよう、堅く保持いたします。なお、サービス担当者会議等において利用者及びその家族の情報を提供する場合は、あらかじめ文書で同意をいただきます。

## 10 解約

- (1) 利用者は、当事業所が行う支援サービスについては、いつでも解約することができます。なお、その際も解約料はいただきません。
- (2) ご契約者・利用者より以下のような行為があり、ハラスメントと該当するとみなされる場合は契約を解除させていただくことがあります。
- ① 暴力又は乱暴な言動、無理な要求（物を投げつける、刃物をむける、手を払いのける等）
  - ② セクシュアルハラスメント（体を触る、手を握る、性的な卑猥な言動 等）
  - ③ その他（ストーカー行為等）

## 11 苦情・相談窓口

支援サービス及び居宅サービス計画に基づき提供されているサービスについての苦情は相談の窓口で承ります。

- (1) 苦情等の申し立て方法  
苦情等の申し立ては書面、来所されての口頭申し立て、電話いずれでも受付いたします。
- (2) 受付時間 8:30~17:30（平日） ※（緊急の場合はこの限りではありません）
- (3) 苦情等への対応の流れ
- ① 苦情受付担当者が受付（他の職員が受けた場合、所属長及び受付担当者に報告）
  - ② 苦情受付担当者は受付責任者に内容を報告し、共に直接申し立て者に会うか又は電話等により内容の詳細を伺い、事実を確認します。
- (4) 事実確認後、速やかに内容を検討し、翌日もしくは近日中に具体的な対応策を講じ申し立て者に直接回答します。 ※苦情受付担当者は苦情等に関する対応後、改善状況を点検、確認すると共に一連の経過を記載し、関係部署職員に顛末を周知し今後の再発防止のために記録として保管します。

苦情・相談窓口	鶴ヶ岱ケアプラン企画センター 住 所 釧路市鶴ヶ岱1丁目10番46号 電 話 番 号 0154-42-0700 FAX番号 0154-65-7252 苦情受付責任者：石若 美智子 苦情受付担当者：村松 千春
---------	---

当事業所以外に各市町村介護保険担当課、国民健康保険団体連合会の相談・苦情窓口にて苦情を伝えることができます。

- |                |                  |
|----------------|------------------|
| 1 釧路市福祉部介護高齢課  | Tel 0154-23-5151 |
| 2 釧路市阿寒町行政センター | Tel 0154-66-2121 |
| 3 釧路町介護保険課     | Tel 0154-40-5210 |
| 4 白糠町介護保険課     | Tel 01547-2-2171 |
| 5 国民健康保険団体連合会  | Tel 011-231-5161 |

## 12 事故発生時の対応

- (1) 事業所は、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利用者、家族に説明を行うとともに、必要な措置を講じ、速やかに市町村に報告します。
- (2) 事業所は、前項の事故の状況及び事故に際してとった処置について記録します。
- (3) 事業所は、利用者に対する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。

## 13 虐待防止について

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

- (1) 研修等を通じて、従業者の人権意識の向上や知識・技術の向上に努めます。
- (2) 従業者が支援にあたっての悩みや苦勞を相談できる体制を整えるほか、従業者が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。
- (3) 虐待防止に関する責任者を選定しています。  
虐待防止に関する責任者：石若 美智子

## 14 ハラスメントの防止について

事業所は、ハラスメント防止のため、利用者やその家族等に対しハラスメントについて説明を行い、従業者に対し研修を実施するなど必要な措置を講じます。

## 15 身体拘束等について

事業所は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して同意を得た上で必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合には、身体拘束を行った日時、理由及び様態等についての記録を行います。また事業者として、身体拘束意をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

## 17 業務継続計画の策定等

- (1) 感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を作成します。
- (2) 感染症及び災害に係る研修を定期的（年1回以上）に行います。
- (3) 感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、訓練を実施します。
- (4) 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。

## 18 衛生管理等

- (1) 感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会を概ね6か月に1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します。
- (2) 感染症及びまん延防止のための指針を整備しています。
- (3) 感染症及びまん延防止のための研修及び訓練を実施します。
- (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。

19 身分証携行義務

介護支援専門員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または利用者の家族からの提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

20 第三者評価実施状況

当事業所は、第三者評価機関による評価を実施していません。

支援サービスの提供開始にあたり、利用者に対し本書面において上記重要事項を説明しました。

令和 年 月 日

指定居宅介護支援事業者

所在地 釧路市鶴ヶ岱1丁目10番46号

名称 鶴ヶ岱ケアプラン企画センター

説明者 介護支援専門員

私は、本書面により、事業者から支援サービスについての重要事項の説明を受け、指定居宅介護支援サービス提供の開始に同意します。

【利用者】

住 所

氏 名

【署名代行者】

住 所

氏 名

