

居宅介護支援事業 重要事項説明書

1 運営方針

- (1) 富山県看護協会ひよどり富山居宅介護支援事業所は、高齢者が要介護状態等になった場合においても、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支援します。
- (2) 利用者の心身の状況、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配慮します。

2 富山県看護協会ひよどり富山居宅介護支援事業所の概要

- (1) 事業所名：富山県看護協会ひよどり富山居宅介護支援事業所

所在地：富山市鶴島字川原1907-1

事業所番号：指定居宅介護支援 1660190081

- (2) 職員勤務体制

	人数	勤務形態	業務内容
管理者 (主任介護支援専門員)	1名	常勤	事業所の管理、運営 居宅介護支援業務
介護支援専門員	2名以上(管理者含む)	常勤・非常勤	居宅介護支援業務

- (3) サービス提供時間

営業日：月曜～金曜日。ただし、国民の祝日、休日及び12月29日～1月3日迄は休業します。

営業時間：8:30～17:00 ただし、緊急の場合は時間外でも相談業務を行います。

- (4) サービス提供区域 富山市神明・五福地区

ただし、他地区の依頼があった場合については、この限りではありません。

- (5) 利用料金

指定居宅支援を提供した場合の利用料の額は、介護報酬告示上の額とし、当該指定居宅支援が、法定代理受理サービスであるときは、利用者からは利用料を徴収しないものとします。

ただし、保険料の未納により保険が適用されないときは、未納の期間に応じて自己負担が生じます。

- (6) 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	厚生省の標準課題項目を具備したアセスメントを使用し、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

3. 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	管理者 田原 千賀子 電話 076-433-5687
解決責任者	管理者 田原 千賀子 電話 076-433-5687

- (2) 円滑かつ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、担当者及びサービス事業者から事情を確

認します。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、検討の結果及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

サービス事業者より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) 苦情申立機関が下記のとおり設置されております。

外部苦情相談窓口

富山県福祉サービス運営適正化委員会	電話 番号	076-432-3280
富山市安住町5番21号 富山県総合福祉会館内	電話受付時間	9:00～16:00 月～金
	窓口相談時間	9:00～17:00 月～金
富山県国民健康保険団体連合会	電話 番号	076-431-9833
富山市下野995番地の3	受付時間	9:00～17:00 月～金
富山市役所福祉保健部介護保険課	電話 番号	076-443-2041
富山市新桜町7番38号	受付時間	8:30～17:15 月～金

4. 事故発生時の対応

事業者の過誤及び過失の有無に関らず、サービス提供の過程において発生した利用者の身体的又は精神的に通常と異なる状態でサービス提供事業者から連絡があった場合は、下記のと通りの対応を致します。

①事故発生時の報告

事故により利用者の状態に影響する可能性がある場合は、速やかに市町村（保険者）に報告します。

②処理経過及び再発防止策の報告

①の事故報告を行った場合は、処理経過、事故発生の原因及び再発防止策を策定し市町村（保険者）に報告します。なお、軽微な事故であってもその事故についての検証を行い、再発防止に努めます。

5. 賠償責任

指定居宅介護支援事業の提供により事故が発生し、当方の責めに帰すべき事由により、利用者の生命、身体、財産等を傷つけた場合、その損害を賠償します。

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. 主治の医師及び医療機関等との連絡

事業者は利用者の主治の医師及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、当事業所名及び担当の介護支援専門員がわかるよう、名刺を張り付ける等の対応をお願いいたします。

②また、入院時には、ご本人またはご家族から、当事業所名及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. 他機関との各種会議等

①利用者等が参加せず、医療・介護の関係者のみで実施するものについて、「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ダンス」及び「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を参考にして、テレビ電話等を活用しての実施を行います。

②利用者等が参加して実施するものについて、上記に加えて、利用者等の同意を得た上で、テレビ電話等を活用して実施します。

9. 秘密の保持。

①事業者は、介護支援専門員及び事業者の使用する者は、サービス提供する上で知り得た利用者及び家族に関する秘密を、正当な理由なく第三者に漏らしません。

この守秘義務は契約終了後も同様です。

②事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において利用者の個人情報を用いませぬ。

③事業者は、利用者の家族から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、当該家族の個人情報を用いませぬ。

10. 利用者自身によるサービスの選択と同意

①利用者自身がサービスを選択することを基本に支援しサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者または家族に対して提供するものとします。

②指定居宅介護支援の提供の開始に際し、予め利用者に対して、複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するように求める事が出来ること、利用者は居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業所等の選定理由の説明を求めることができます。

③特定の事業者に不当に偏した情報を提供するようなことや、利用者の選択を求めることなく同一の事業主体のみによる居宅サービス計画原案を提示することはいたしません。

④居宅サービス計画等の原案に位置付けた指定居宅サービス等について、指定居宅サービス等の担当者からなる、サービス担当者会議の招集ややむをえない場合には照会等により、当該居宅サービス計画等の原案の内容について、専門的な見地からの意見を求め、利用者及び当該サービス担当者との合意を図ります。

⑤なお、ひよどり富山居宅介護支援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参照。

11. 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の提供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。

1.2. 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、又はまん延しないように、次の各号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）をおおむね年に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実施します。

13. 虐待の防止

事業所は、虐待の相談を受けたときや恐れがあるときは又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じるよう努めます。

① 管轄の地域包括支援センターに連絡・相談をし、事実確認の上介護サービスの調整等を行います。

② 事業所における虐待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、虐待防止のための研修を定期的実施します。

④ 虐待防止の措置を講じるための担当者を置きます。

14. 当事業所は、研修生の受け入れをしており、利用者・家族の承諾を得た上で現場実習（同行訪問）の機会等を提供しています。

15. サービス利用に際してのお願い

① 事業所の職員に対して行う暴言などのパワーハラスメント、セクシャルハラスメントなどの行為が発生した場合は、文書で通知後も改善がない場合には、契約を解除することができます。

② サービス利用中に職員の写真や動画撮影、録音等無断でSNS等に掲載することはご遠慮ください。

当事業所は、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。

令和 年 月 日

居宅介護支援サービスの提供に際し、本書面の重要事項の説明を行いました。

事業所名 ひよどり富山居宅介護支援事業所

所在地 富山県富山市鶴島字川原 1907-1

管理者 田原 千賀子

説明者 _____ 印

令和 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 _____ 印

代理人

住 所 _____

氏 名 _____ 印 (続柄 _____)