

居宅介護支援 重要事項説明書

1. 事業の目的および運営の方針

(1) 事業の目的

要介護状態にある者に対し、適正な居宅介護支援を提供することを目的とします。

(2) 運営方針

①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て自立した日常生活を営むことが出来るように配慮するとともに、利用者の心身の状況、その置かれた環境に応じて、利用者の選択に基づき、総合的且つ効率的にサービスが提供されるよう配慮します。

②利用者の意思および人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、利用者に提供される居宅サービス等が特定の種類また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、公正中立に行います。

③事業所の職員は、事業の実施に当たっては関係市町村、地域の保険・医療・福祉サービスの提供主体と綿密な連携を図るものとします。

2. 事業所の概要

(1) 提供出来るサービスの種類と通常の事業の実施地域

事業所名 松山城東病院 指定居宅介護支援事業所

所在地 松山市松末2丁目19番36号

電話番号 (089) 933-9748

事業所番号 3870106881

管理者名 菅 野 祥 子

提供するサービス 居宅介護支援

通常の事業の実施地域 松山市(旧北条市、島嶼部は除く)、伊予市、東温市、砥部町、松前町とします。

(2) 職員の職種、人数、および職務内容

管理者:1名 介護支援事業および介護支援専門員の一元管理

介護支援専門員:3名 居宅介護支援に係る実務(うち1名は管理者兼務)

(3) 営業日および営業時間

月曜日～金曜日 8時30分～17時

土曜日 8時30分～12時30分

休業日 日曜日、祝日、年末年始(12月30日～1月3日)

地方祭10月7日

ただし、緊急時はこの限りではありません。

3. 居宅介護支援の提供方法、内容

(1)利用者の相談は事業所内および利用者宅、その他必要と認められる場所にて行います。

(2)課題分析は適切な方法(居宅サービス計画ガイドライン方式)を用いて行います。

(3)居宅サービス計画の新規作成、要介護更新認定、要介護更新認定、要介護区分の変更認定の場合には、サービス担当者会議を開催致します。

(4)介護支援専門員は月1回以上利用者の居宅を訪問し、利用者と面接を行います。

(5)介護支援専門員は利用者が居宅サービス計画書に位置付ける介護サービス事業者等について、複数の事業所の紹介を求めることが可能であることや、当該事業者等を居宅サービス計画書に位置付けた理由を求めることが可能であることを説明します。

(6)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、病院等には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。

4. 利用料およびその他の費用

(1) 居宅サービス計画作成料

介護保険給付対象の場合は介護保険から全額給付されますので、利用者負担はありません。

ません。

(2) 認定その他手続きのための申請代行料
利用者負担はありません。

(3) サービス事業所との連絡調整手数料
利用者負担はありません。

(4) 交通費
必要ありません。

(5) 複写にかかる実費
複写1枚につき実費をご負担頂きます。(白黒 10円/枚・カラー 50円/枚)

5. 苦情申し立ておよび相談受付(事故等)

(1) 利用者からの相談または苦情等に対応する窓口を設置します。

電 話: (089) 933-9748

FAX: (089) 943-8015

相談窓口担当者: 菅 野 祥 子

藤 川 祥 子

尾 崎 えりか

当社以外に、市町村等の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

○ 松山市介護保険課

電話 089-948-6968

受付時間 平日 8時30分～17時15分

○ 愛媛県国民健康保険団体連合会

電話 089-968-8700

受付時間 平日 8時30分～17時15分

○ 愛媛県福祉サービス運営適正化委員会

電話 089-998-3477

受付時間 9時00分～12時00分

13時00分～16時30分

(2) 円滑かつ迅速に苦情処理を行うために処理体制・手順を整え対応します。

① 利用者からの相談・苦情等の申し出があり、その案件が受理担当者において直ちに処理できるものについては、その都度対応・処理します。

② 受理担当者において対応できないと判断される案件については、詳しい内容について関係者からの聞き取りおよび調査を行い、上司に報告して関係者検討会を行い、そのその具体的処理について迅速かつ適切に対応します。

③ 苦情報告のあったサービス利用者に対し、サービスの改善内容および処理内容を通知し了解を得ます。

④ 相談・苦情等処理簿を備え、案件に対する具体的処理の状況を記録し保存します。

(3) サービス事業者に対する案件については、直ちにサービス事業者に通知するとともに、

(2) の手順により処理し、その結果サービスが不適切と判断される場合は、必要に応じて改善を求めます。

6. 事故発生時の対応

① 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速やかに市町村、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 前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録します。

③ 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。

7. 秘密保持

サービス提供にあたっては、利用者の立場に立って各関係機関との連携を密に図り、より良いサービスが受けられるよう努めます。
そのための情報交換においては、個人情報の取り扱いに十分注意し、利用者の意向に沿ったサービス提供に努めます。

8. 提供割合の説明

当事業所の前6か月間に作成したケアプランにおける訪問介護、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別紙のとおり説明します。

9. 虐待の防止について

事業者は、利用者の人権の擁護・虐待の防止等のため、指針を整備し責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、その従事者に対し、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施する等の措置を講じます。

- 1 事業所は利用者が成年後見人制度を利用できるよう支援を行います。
- 2 当該事業所従事者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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、これを市町村に通報します。
- 3 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徹底を図ります。
- 4 事業所は次の通り虐待防止責任者を定めます。 管理者 菅野 祥子

10. ハラスメントの防止について

事業所は、介護現場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の防止に向け取り組みます。

- 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組織として許容しません。
 - (1) 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
 - (2) 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
 - (3) 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、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、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。
- 3 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などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
- 4 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。

11. 感染症対策について

事業所において感染症が発生し、又は蔓延しないように、次に掲げる措置を講じます。

- 1 職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。
- 2 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。
- 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対策を検討する委員会をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
- 4 事業所における感染症の予防及び蔓延防止のための指針を整備しています。
- 5 従業者に対し、感染症の予防及び蔓延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

12. 業務継続に向けた取り組みについて

- ① 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続に実施するための体制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、当該業務継続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実施します。

- 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。