

重要事項説明書

当事業所はお客様に対して指定居宅介護支援サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

1. 事業者の概要

法人名	社会福祉法人 豊寿会
法人所在地	大分県大分市大字大分4772番地の2
電話・FAX	電話：097-583-5080 FAX:097-583-5090
代表者氏名	理事長 帆秋伸彦
設立年月	平成3年7月

2. 事業所の概要

事業所名	介護保険サービスセンター豊友館
所在地	由布市挾間町鬼崎4番地16
事業者指定番号	4472300153
連絡先	豊友館（電話）097-583-5080
サービス提供地域	大分市、由布市

3. 事業の目的と運営方針

（目的）

要介護状態または要支援状態にある高齢者に対し、適正な指定居宅介護支援を提供します。

（運営方針）

事業所の介護支援専門員は、利用者が要介護状態等にあっても、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に配慮し、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、公正中立な居宅介護支援を行います。

4. 事業所の職員体制等

- | | |
|---------------|---------|
| (1) 理事長 | |
| (2) 管理者 | 常勤兼務 1名 |
| (3) 主任介護支援専門員 | 常勤兼務 1名 |
| (4) 介護支援専門員 | 常勤 1名 |
| (5) その他 事務員 | 兼任 |

5. 営業時間

年間を通じて午前8時30分から午後5時まで
ただし、電話等により24時間常時連絡が可能な体制になっています。

6. サービスの内容

- (1) 事業者（居宅介護支援事業者）は、利用者が自宅において日常生活を営むために必要なサービスを適切に利用できるよう、利用者の心身の状況等を勘案して、利用するサービスの種類及び内容、担当する者等を定めた居宅サービス計画を作成するとともに、当該計画に基づいてサービス提供が確保されるよう事業者等との連絡調整その他の便宜の供与を行います。
- (2) 居宅介護支援にあたっては、利用者の心身の状況、置かれている環境等に応じて、利用者の選択に基づき、適切なサービスが多様な事業者から総合的かつ効果的提供されるよう努力いたします。
- (3) 居宅介護支援にあたっては、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、提供されるサービスが特定の種類又は特定の事業者に不当に偏ることがないように、公正中立に行います。
- (4) 居宅介護支援にあたっては、要介護状態の軽減若しくは悪化の防止又は要介護状態になることの予防に資するよう行うとともに、医療サービスとの連携に十分配慮いたします。
- (5) 事業者は、居宅サービス計画の作成後においても、利用者やその家族、事業者等との連絡を継続的に行うことにより、居宅サービス計画の実施状況を把握するとともに、利用者についての解決すべき課題を把握し、必要に応じて居宅サービス計画の変更、事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行います。
- (6) 前項の居宅サービス計画の実施状況、解決すべき課題等について適切な記録を作成・保管し、利用者に対して継続的に情報提供、説明を行います。

7 担当の介護支援専門員等

- (1) 担当する居宅介護支援専門員及びサービス提供責任者（管理者、サービスコーディネーター等）は、次のとおりです。サービスについてご相談や不満がある場合には、どんなことでもお寄せください。
- (2) 担当する居宅介護支援専門員を事業者側の事情により変更する場合には、あらかじめ利用者と協議します。

居宅介護支援専門員 氏名：

連絡先（電話） 5 8 3－5 0 8 0

8 市町村への届け出

この居宅介護支援のサービスを受ける際には、その旨を市町村に届け出て、被保険者証に記載する必要があります。具体的な手続きは上記の居宅介護支援専門員にご相談ください。

9 サービス提供の記録等

- (1) サービスを提供した際には、あらかじめ定めた「居宅サービス共通記録書」等の書面に必

要事項を記入し、必要により利用者の確認を受けます。

- (2) 事業者は、一定期間ごとに「居宅サービス計画」の内容に沿って、サービス提供の状況、目標達成等の状況等に関する「居宅サービス共通記録書」等の書面を作成して、利用者に説明のうえ交付します。
- (3) 事業者は、「居宅サービス共通記録書」その他の記録を作成完了後5年間は適正に保管し、利用者の求めに応じて閲覧に供します。

10 キャンセル等

- (1) 利用者がこの居宅介護支援に係る訪問調査、居宅サービス契約の作成等のサービス提供をキャンセルし、又は中断する場合は、事前に次の連絡先まで連絡ください。

連絡先 豊友館 (電話) 097-583-5080

- (2) 居宅サービス計画の変更、事業者との連絡調整等について利用者が行った依頼等を取り消す場合も、速やかに上記の連絡先までご連絡ください。
- (3) 利用者は、1週間以上の予告期間があれば、契約全体を解約することもできます。
- (4) サービス提供のキャンセル又は契約の解約の場合にも、キャンセル料等はありません。

11 ご利用者からの相談又は苦情、身体拘束および虐待防止に関する窓口

- (1) 相談窓口、苦情、身体拘束及び虐待防止対応

サービスに関する相談や苦情、身体拘束及び虐待防止については次の窓口で対応します。

常設窓口 ケアハウス豊友館

(電話) 097-583-5080

事務長 石川 亨

対応時間 午前8時30分から午後5時まで

- (2) 行政機関その他苦情受付機関

○由布市 介護保険担当課

所在地 由布市湯布院町川上 3738-1

電話番号 0977-84-3111

受付時間 午前 8 時 30 分～午後 5 時

○大分県

所在地 大分市大手町 2-3-12

○国民健康保険団体連合会

電話番号 097-534-8470

受付時間 午前 8 時 30 分～午後 5 時

○大分県社会福祉協議会

所在地 大分市大津町 2-1-41

電話： 097-558-0300

受付時間 午前 8 時 30 分～午後 5 時

- (3) 円滑かつ迅速に苦情処理を行う対応方針等

苦情等があった場合は直ちに連絡を取り、詳しい事情を聴くとともに、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、納得がいくよう理解を求めます。

- (4) 苦情等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、その苦情等の真の原因を突き止め、より良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。

1 2 事故発生時の対応

事業者の過誤および過失の有無の関わらず、サービス提供の過程において発生したご利用者の身体的また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します。

①事故発生への報告

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

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。

1 3 損害賠償

当事業所において、事業者の責任によりお客様に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償します。守秘義務に違反した場合も同様です。ただし、損害の発生について、お客様に故意又は過失が認められる場合には、お客様の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められるときに限り、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

1 4 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入った場合には、あらかじめ確認している連絡先および医療機関に連絡を行い指示に従います。

1 5 主治の医師および医療機関等との連絡

事業者はご利用者の主治医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取らせていただきます。そのことをご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。また、入院時には、ご利用者又はご家族から、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します。

1 6 秘密の保持

（１）事業者、介護支援専門員または事業者の使用する者は、業務上知り得たご利用者およびその家族に関する秘密及び個人情報については、利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて、契約中及び契約終了後、第三者に漏らすことはありません。

（２）事業者は、ご利用者からあらかじ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、当該ご利用者の個人情報を用いません。

（３）事業者は、ご利用者の家族からあらかじ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、当該ご家族の個人情報を用いません。

1 7 身分証携帯義務

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

1 8 衛生管理等

保健所と連携を図り、感染症や食中毒の発生を予防するため、法人内に設置された感染対策委員会による、職員に対しての、感染症や食中毒の予防及び蔓延防止のための研修を実施します。

1 9 業務継続計画の策定等について

事業者は、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の提供を継続的に実施するため、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、その計画に従い必要な措置を講じます。

また、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するものとする。さらに、定期的に事業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。

2 0 虐待防止について

事業者は、利用者の人権を擁護し虐待の防止のため、次の措置を講じます。

- ① 虐待を防止するための従業者への教育の実施
- ② 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
- ③ その他虐待の防止のために必要な措置

また、事業者はサービスの提供中に、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町村に報告します。

2 1 身体的拘束について

事業者は利用者に対し身体拘束、その他利用者の行動を制限する行為は行いません。（ただし、利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）

2 2 サービス利用に関する留意事項

サービス利用時には、次の事項にご留意ください。

- ① 職員や他利用者に対する身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為）
- ② 職員や他利用者に対する精神的暴力（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 職員や他利用者に対するセクシャルハラスメント（意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的な嫌がらせ行為）

2 3 サービスの第三者評価について

事業所で提供しているサービスの内容や課題等について第三者の観点から評価を行います。

2 4 ご利用者自身によるサービスの選択と同意

- ・ご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ご利用者又は家族に対して提供するものとします。
- ・指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめご利用者に対して、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ことができること、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択理由の説明を求めることができます。
- ・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、ご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致しません。
- ・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招集や、やむを得ない場合には紹介等により、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、ご利用者及び当該サービス担当者との合意を図ります。
- ・末期のがんと診断された場合等であって、日常生活上の障害が1か月以内に出現すると主治医等が判断した場合、ご利用者又はその家族の同意を得たうえで、主治医等の助言を得ながら、通常よりも頻回に居宅訪問（モニタリング）をおこない、ご利用者の状態やサービス変更の必要性等の把握、利用者への支援を実施します。その際に把握した心身の状態を記録し、主治医やケアプランに位置付けた居宅サービス事業者へ提供することで、その時々状態に即したサービス内容の調整等を行います。
- ・前6か月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、福祉用具貸与の各サービスの利用割合及び同一事業者によって提供されたものの割合は以下のとおりです。

訪問介護	80%	ヘルパーステーション豊友	100%
通所介護	72%	老人デイサービスセンター豊友	100%
地域密着型通所介護	0%		
福祉用具貸与	68%	ケアバンク	65%
		フロンティア	35%

令和 年 月 日

居宅介護支援契約の締結にあたり、上記により重要事項を説明しました。

事業者 所在地 由布市挾間町鬼崎 4 番地 16
 事業者名 社会福祉法人豊寿会
 介護保険サービスセンター豊友館

代表者 帆 秋 伸 彦 ⑩

説明者

居宅介護支援契約の締結に当たり、上記のとおり説明を受けました。

利用者 住 所

氏 名

上記代理人（代理人を選定した場合）

住 所

氏 名