

指定居宅介護支援事業所 ほてい

重 要 事 項 説 明 書

当事業所は介護保険の指定を受けております。

松阪市指定 第2470703105

居宅介護支援とは

ご契約者が居宅での介護サービスやその他の保険、医療、福祉サービスを適切に利用することができるように、次のことを実施します。

☆ご契約者の心身の状況やご契約者とその家族の「困りごと」をお伺いして「居宅サービス計画(ケアプラン)」を作成します。

☆ご契約者の居宅サービス計画に基づくサービス等の提供が確保されるよう、ご契約者及びその家族等、また居宅サービス事業者との連絡調整を継続的に行い、居宅サービス計画の実施状況を把握します。

☆必要に応じて、事業者とご契約者双方の合意に基づき、居宅サービス計画を変更します。

当事業所の相談援助サービスの利用は原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となります。但し、要介護認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

また、要介護認定を受ける為の代行申請もさせていただきます。

1 事業者

- | | |
|---------|-------------------|
| ① 法人名 | 医療法人胃医巴会 |
| ② 法人所在地 | 三重県松阪市市場庄町 1105-3 |
| ③ 電話番号 | 0598-56-6001 |
| ④ 代表者名 | 宇野 伸郎 |
| ⑤ 設立年月日 | 平成19年 8月 1日 |

2 事業所の概要

- | | |
|------------|---|
| ① 事業所の種類 | 指定居宅介護支援事業所 |
| ② 事業の目的と内容 | <p>医療法人胃医巴会が開設する指定居宅介護支援事業所
ほてい(以下「ほてい」という)が行う指定居宅介護支援の事業
の適正な運営を確保する為に人員及び管理運営に関する事項
を定め、事業所の介護支援専門員が、要介護状態にある高齢
者に対し、適正な指定居宅支援を行う事。</p> <p>(介護支援専門員は要介護者及びその家族からの相談に応じ
要介護者等がその心身の状況や置かれている環境等に応じて
本人や家族の意向を基に、居宅サービスや施設サービスを適切
に利用できるようにサービスの種類、内容等の計画を作成しサー
ビスが継続して提供されるよう居宅サービス事業所や介護保険
施設との連絡調整その他の便宜の提供を行う事を目的とする)</p> |
| ③ 事業所の名称 | 居宅介護支援事業所 ほてい
松阪市 2470703105号 |
| ④ 事業所の所在地 | 三重県松阪市市場庄町 1317 |
| ⑤ 電話番号 | 0598-20-8002 |
| ⑥ 管理者氏名 | 中村 昌子 |
| ⑦ 事業所の運営方針 | <p>a、本事業は利用者が要介護状態等となった場合において
も可能な限り居宅において、その有する能力に応じて自立
した生活が出来るよう配慮して援助に努める。</p> <p>b、本事業は利用者の心身状態、そのおかれている環境等に
応じて、利用者の意志を尊重し、適切な保健、医療、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
う配慮して行う。</p> |

- c、相談援助サービスの提供に当たっては、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、利用者に提供される居宅サービス等が特定の種類又は特定のサービス事業者に不当に偏する事の無いよう、公正中立に行うものとする。
- d、本事業所の運営に当たっては、関係市町村、在宅介護支援センター他の居宅介護支援事業所、介護保険施設等との綿密な連携に努めるものとする。

⑧ 開設年月日 平成27年 9月 1日

3 事業実施地域及び営業時間

- ① 通常事業の実施地域 松阪市及び津市（その他相談に応じる）
- ② 休業日及び営業時間

休業日	土・日・祝 年末年始 12月30日～1月 3日
受付時間	午前8時15分～午後5時15分
サービス提供時間	//

4 職員体制

当事業所では、ご契約者に対して指定居宅介護サービスを提供する職員として以下の種類の職員を配置しています。

職 種	常勤	非常勤	合計
管理者	1名		1名
介護支援専門員	1名以上 (内1名管理者兼務)		1名以上 (内1名管理者兼務)

* 職員の配置は、指定基準を遵守しています。

5 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、居宅介護支援として次のサービスを提供します。

当事業所が提供するサービスについて、通常の場合、利用料金は介護保険から給付されますので、ご契約者の利用料負担はありません。

① サービス内容と利用料金

「サービス内容」

a、居宅サービス計画の作成

ご契約者のご家族を訪問して、ご契約者の心身の状況、置かれている環境等を把握したうえで、居宅介護サービス及びその他の必要な保険、医療、福祉サービスが総合的且つ効果的に提供されるように配慮して、居宅サービス計画を作成します。

b、居宅サービス計画作成後の便宜の供与

ご契約者及びその家族等、居宅サービス事業者等との連絡調整を継続的に行い居宅サービス計画の実施状況を把握します。居宅サービス計画の目標に沿ってサービスが提供されるよう、居宅サービス事業者との連絡調整を行います。

ご契約者の意思を踏まえて、要介護認定の申請等に必要な援助を行います。

c、居宅サービス計画の変更

ご契約者が居宅サービス計画の変更を希望した場合、またはご契約者の心身の状況に変化が見られた場合には各事業所とサービス内容の検討を行い、居宅サービス計画の変更を行います。

d、介護保険施設への紹介

ご契約者が居宅において、日常生活を営む事が困難になったと認められる場合、又は利用者が介護保険施設への入院、または入所を希望する場合には、利用者に施設の紹介、その他の支援を行います。

e、通常の事業の実施地域

通常の事業の実施地域は松阪市内、津市内とする。

それ以外は要相談とし、交通費として1kmあたり30円徴収する。

「サービス料金」

居宅介護支援に関するサービス料金について事業者が法律の規定に基づいて、介護保険からサービス料金に相当する給付を受領する場合は、ご契約者の自己負担はありません。但し、ご契約者の介護保険料の滞納等により、事業者が介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領できない場合は、金額を一旦お支払いいただきます。介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領できない場合は、金額を一旦お支払いいただきます。

6 サービス利用に関する留意事項

① サービス提供を行う介護支援専門員

サービス提供時に担当の介護支援専門員を決定します。

② 介護支援専門員の交替

a、事業者からの介護支援専門員の交替

事業者の都合により、介護支援専門員を交替する事があります。

介護支援専門員を交替するときは、ご契約者に対してのサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとする。

b、ご契約者からの交替の申し出

選任された介護支援専門員の交替を希望する場合には、当該介護支援専門員が業務上不適当と認められる事情、その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して介護支援専門員の交替を申し出る事ができます。

但し、ご契約者からの特定の介護支援専門員の指名は出来ません。

7 ハラスメント対策

事業所は利用者及びご家族に対して、誠実かつ適切な居宅介護支援サービスを提供することに努めます。同時に従事者が安全かつ健康に、安心して働ける環境を確保することも重要であると考えております。

必要な措置をします。

利用者やご家族等の皆様から、従事者に対して以下のようなカスタマーハラスメント（著しい迷惑行為）に該当する言動が行われた場合、当事業所は組織として然るべき対応を行います。

1. 対象となる行為の例

- ・精神的な攻撃(大声での恫喝、罵声、侮辱、人格を否定するような言動など)
- ・威迫・脅迫的な言動
(SNSへの投稿やメディアへの告発を盾にした脅し、反社会的勢力との関係を匂わせる言動など)
- ・過度または不当な要求
(契約範囲外のサービスの強要、過度な謝罪や金品の要求など)
- ・合理的な理由のない長時間の拘束(長時間の電話や面談の強要など)
- ・身体的な攻撃(暴力、胸ぐらを掴む、物を投げつけるなど)
- ・セクシャルハラスメント(不適切な身体への接触、性的な言動、卑猥な発言など)

2. ハラスメント発生時の対応

該当する行為が認められた場合、当事業所は以下の対応をとることがあります。

- ・従事者による単独の訪問を中止し、複数名での対応に切り替えます。
- ・事実関係の確認のため、面談や電話の録音・録画を行う場合があります。
- ・行為の停止を求めても改善が見られない場合、またはサービスの継続が著しく困難と判断した場合は、契約条項に基づき、やむを得ず居宅介護支援契約を解除(サービスの停止)させていただくことがあります。
- ・悪質な行為や犯罪行為(暴力・脅迫等)と判断した場合は直ちに警察へ通報し法的処置を講じる場合があります。

※ なお、サービスへの正当なご不満、ご意見、ご要望、苦情等につきましてはこれまで通り、誠実に対応させていただきます。

8 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、必要な処置を講じるものとする。
- ② 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の記録を行うものとする。
- 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は、損害賠償を速やかに行うものとする。

9 虐待防止

虐待は、契約者（利用者）の尊厳の保持や人格の尊重に深刻な影響を及ぼすため事業所は虐待防止のために必要な措置を講じます。

- ・虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について事業所内で周知徹底します。
- ・虐待防止のための指針を整備します。
- ・虐待防止のための研修会を定期的に実施します。
- ・虐待防止責任者を設置します。
- ・虐待防止担当者 居宅介護支援事業所ほてい 中村 昌子
- ・虐待防止責任者 服部 可奈子

10 感染症の予防及びまん延防止

事業所は、感染症の発生とまん延防止のために必要な措置を講じます。

- ・感染症の予防の発生とまん延を防止するために対策を検討する委員会を概ね3ヶ月に1回以上開催し、その結果について事業所内で周知徹底します。
- ・感染症及びまん延防止のための指針の整備をします。
- ・感染症及びまん延防止のための研修会及び訓練を定期的に実施します。

11 秘密保持

- a、事業者はサービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族、利用者代理人に関する秘密、個人情報については、利用者又は第三者の生命、身体等に危険が有る場合等正当な理由がある時を除いて、契約中及び契約終了後、第三者に漏らす事はありません。又、従事者は業務上知り得た情報を、在職中及び退職後も漏らす事はありません。
- b、予め文章により利用者又は利用者代理人の合意を得た場合は、前項の規定に関わらず、一定の条件の下で情報を提供する事ができます。

12 入退院連携について

- a、入院された場合は居宅介護支援事業所に連絡を行います。
- b、入院先に居宅介護支援事業所の担当者の名前を伝えてください。

13 利用割合の説明について

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を説明する必要があります。

利用状況説明 （別紙）

当事業所のケアプランの訪問介護、通所介護、地域密着通所介護、福祉用具の利用状況は以下の通りである。

- ①前6カ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、福祉用具の貸与の各サービスの利用割合
- ②前6カ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、福祉用具貸与の各サービスごとの同一事業所によって提供されたものの割合

14 苦情の受付について

① 苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の専門窓口で受け付けます。

a、苦情受付窓口

事業所担当 中村 昌子

TEL 0598-20-8002

行政担当 松阪市健康福祉部介護保険課

TEL 0598-53-4090 0598-53-4091

介護保険担当 三重県国民健康保険団体連合会 介護保険課苦情処理係

TEL 059-222-4165

b、受付時間

ほてい （営業時間内）

行政及び介護保険担当 （9:00 ～ 17:00）

15 事業所説明について

介護保険サービス等において様々なサービス事業所から選択できる事の説明を受け
利用サービスについて自分で事業所の選択をしました。

説明者氏名

印

お客様氏名

印

指定居宅介護支援サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を
行いました。

令和 年 月 日

指定居宅介護支援事業所 ほてい

〒515-2121

三重県松阪市市場庄町 1373

説明者氏名

印

私は、重要事項説明書に基づいて居宅介護支援のサービス内容及び秘密保持、
事業所の利用割合を含む説明を受けた内容に同意します。

お客様氏名

印

住所

代理人氏名

印

住所

(お客様との続柄)

家族代表氏名