

ハートフル多聞指定居宅介護支援事業所利用説明書

(重要事項説明書)

契約者に対する当事業所の概要は、厚生省令第39号第4条に基づいて、事業者が説明すべき事項は下記の通りです

1 事業者

事業者の名称	社会福祉法人 天摂会
法人の所在地	岡山県岡山市東区瀬戸町瀬戸36番地の1
代表者氏名	理事長 長 島 義 之
電話番号・FAX番号	(086)952-2526 FAX(086)952-2838

2 ご利用事業所

事業所の名称	ハートフル多聞指定居宅介護支援事業所
介護保険事業所番号	岡山県指定 3370115358
事業所の所在地	岡山県岡山市東区瀬戸町瀬戸36番地1
管 理 者	長 島 裕 子
電話番号・FAX番号	(086)952-5020 FAX(086)952-0058

3 事業所の運営方針

当事業所は、契約者（利用者）要介護状態等と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出来るように配慮して行うものとする。

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するように配慮して行うものとする。

指定居宅介護支援の提供にあたっては、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、利用者に提供される指定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することのないよう公正中立に行うものとする。

事業の運営に当たっては、市町村、地域包括支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、老人介護支援センター、指定介護予防支援事業者、介護保険施設、障がい者の日常生活及び社会生活を総合的に支援する法律に規定する特定相談支援事業者、住民による自発的な活動によるサービスを含めた地域における様々な取り組みを行う者等との連携に努めるものとする。

4 施設(設備)の概要

事 務 室	1室	19.33 m ²	相談室兼会議室	1室	11.21 m ²
コンピューター		4台			
<p>消防法及び建築基準法にそった設備を配置しています。 他の設備等は、法人本部内併設のため共用できます。</p>					

5 職員配置状況

管 理 者	1名 (常勤兼務)
介護支援専門員	4名 (常勤、兼務含む)

6 営業日等

営業日・営業時間	毎週 月曜日 ~ 土曜日 午前9時 ~ 午後5時
休 日	日曜・祝日 年末年始 (12/31~1/3)

利用者のご希望により、上記以外に営業することがあります。

7 ご利用料金

居宅サービス計画の作成	無 料 (自己負担)
通常の営業区域内については	交通費 無 料
【岡山市、赤磐市、備前市(東鶴山小学校区)】	
区域界から2km 越す毎	交通費 200円

8 苦情申し立て

(1) 当事業所における苦情の受付

当事業所における苦情やご相談は以下の窓口で受け付けます。

解決責任者	長島 裕子	ご利用時間	月~土10:00~16:00
受付担当者	藤原 千夏子		
ご利用方法	<ul style="list-style-type: none"> ・文書(郵送等) ・(086)952-5020 FAX(086)952-0058 ・面接は随時 		

(2) 行政機関その他苦情受付機関

多聞荘第三者委員会 電話番号	岡山市江西学区連合町内会副会長 村田 雍雄 TEL 086-952-2062
岡山県国民健康保険団体連合会 所在地 電話番号・FAX番号	苦情受付担当 岡山県岡山市北区桑田町17-15 TEL 086-223-8811・FAX 086-223-9105
岡山県運営適正化委員会 所在地 電話番号・FAX番号	苦情受付担当 岡山県岡山市北区石関町2-1 TEL 086-226-9400・FAX 086-226-9400
岡山市役所 所在地 電話番号・FAX番号	事業者指導課 岡山市北区大供3丁目1-18 TEL 086-212-1012・FAX 086-221-3010
岡山市役所 所在地 電話番号・FAX番号	介護保険課管理係 岡山市北区鹿田町1丁目1番1号 TEL 086-803-1240・FAX 086-803-1869
赤磐市役所 所在地 電話番号・FAX番号	介護保険課 岡山県赤磐市下市344 TEL 086-955-1116・FAX 086-955-1118

備前市役所	介護福祉課
所在地	岡山県備前市東片上126
電話番号・FAX番号	TEL 0869-64-1828・FAX 0869-63-4206

9 居宅介護支援の提供方法及び内容

(1) 居宅介護支援の提供方法

介護支援専門員は身分を証する書類を携行し、初回訪問時または利用者もしくはその家族から求められたときは、これを提示します。

指定居宅介護支援の提供を求められた時には、利用者の被保険者証により被保険者資格と要介護認定等の有無、認定区分と要介護認定等の有効期間を確かめます。

要介護認定等の申請が行われているか確認し、行われてない場合は被保険者の意思も踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。

要介護認定等の更新の申請は、現在の要介護認定等の有効期間が満了する1ヶ月前には行われるよう必要な援助を行います。

要介護認定等を受けた者の居宅介護サービス計画の作成を利用者もしくはその家族の意思を尊重して医療保険サービス・福祉サービス等のサービス事業者と連携し、被保険者の承諾を得て総合的、効果的に行い、サービス提供の手続きを行います。

事業所は、以下のいずれかに該当するような正当な理由がなく業務の提供を拒否してはならない。

- ・ 正当な理由とは、介護給付等対象サービスの利用に関する指示に従わないこと等により要介護状態等の程度を増進させたと認められる時
- ・ 偽りとその他不正の行為によって保険給付を受け、または受けようとした時

以上のいずれかに該当する場合には、遅滞なく意見を付してそのこの旨を関係市町村に通知します。

利用者は、複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するよう求めることができます。

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者等の選定理由の説明を求めることができます。

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、福祉用具貸与の各サービスの利用割合及び前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、福祉用具貸与のサービスごとの、同一事業者によって提供されたものの割合を説明します。

(2) 居宅介護支援の内容

居宅介護サービス計画の作成

[居宅介護サービス計画作成担当者の配置]

- ・ 介護支援専門員は居宅介護サービス計画の作成に関する業務を行います。

[利用者等への情報提供]

- ・ 居宅介護サービス計画作成にあたっては、利用者及び家族に対し、当該地区における指定居宅サービス事業者等の名簿、サービス内容、利用料等の情報を提供し、利用者又はその家族がサービスの選択を可能とするように支援します。

[利用者の実態把握]

- ・ 介護支援専門員は、居宅介護サービス計画作成にあたって利用者の有している能力、提供を受けているサービス等、そのおかれている環境等の評価を通じて利用者が現に抱える問題点を明らかにし、利用者が自立した日常生活を営むことができるように支援するために解決すべき課題を把握します。

[居宅介護サービス計画の原案作成]

- ・ 介護支援専門員は、利用者、家族の希望並びに利用者について把握した課題に基づき、当該地域における指定居宅サービス等が提供される体制を勘案して、提供されるサービスの目標、達成時期、サービスを提供する上での留意点を盛り込んだ居宅介護サービス計画の原案を作成します。

[担当者会議]

- ・介護支援専門員は、サービスの担当者会議を開催し、当該居宅介護サービス計画の原案内容について、担当者から専門的な見地から意見を求めます。
- ・居宅サービス計画に医療系サービスを位置付ける場合は、あらかじめ利用者の同意を得て、主治医等の意見を求めます。
意見を求めた場合は、居宅サービス計画を主治医等に交付します。

[利用者の同意]

- ・介護支援専門員は、利用者又はその家族に対し、サービスの種類、内容、費用等について説明し、文書により利用者の同意を得ます。

サービスの実施状況の継続な把握、評価

- ・介護支援専門員は、居宅介護サービス計画作成後においても、利用者及びその家族、指定居宅サービス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の把握および利用者の課題把握を行い、必要に応じて居宅介護サービス計画の変更、指定居宅介護サービス事業者等との連絡調整、その他便宜の提供を行います。
- ・介護支援専門員は、指定居宅サービス事業者等から利用者に係る情報の提供を受けたときその他必要と認めるときは、利用者の服薬状況、口腔機能その他の利用者の心身又は生活の状況に係る情報のうち必要と認めるものを、利用者の同意を得て主治医師もしくは歯科医師または薬剤師に提供します。

介護保険施設の紹介等

- ・介護支援専門員は、利用者がその居宅において日常生活を営むことが困難になったと認める場合又は、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、介護保険施設への紹介その他便宜の提供を行います。
- ・介護支援専門員は、介護保険施設等から退院又は、退所しようとする要介護者等から依頼があった場合には、居宅における生活へ円滑に移行できるよう、予め居宅サービス計画の作成等の援助を行います。

10 虐待の防止（身体的拘束等の禁止含む）のための措置に関する事項

- (1) 事業者は、利用者の人権の擁護及び虐待等の防止のため次の措置を講じます。

虐待の防止に関する責任者の選定

従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修の実施

その他虐待防止のために必要な措置

- (2) 事業者は、居宅介護支援の提供にあたり、養護者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。

事業者は、居宅介護支援の提供にあたり、当該利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）を行いません。

ただし、やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、利用者又は家族の同意を得て実施し、その態様及び時間、利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由等必要な事項を記録します。

事業所は、身体的拘束の適正化を図るため、次の措置を講じます。

- ・身体的拘束等の適正化のための指針の整備
- ・従業者に対する身体的拘束等の適正化のための研修の定期的な実施

11 成年後見制度の活用支援

- (1) 事業者は、利用者と適正な契約手続等を行うため、必要に応じ、成年後見制度の利用方法や関係機関の紹介など、成年後見制度を活用できるように支援を行います。

(2) 成年後見制度に関する相談機関

財団法人 リーガルエイド岡山 高齢者・障害者支援センター	TEL (086)223-7899
岡山県社会福祉協議会 岡山福祉サービス利用支援センター	TEL (086)226-0470
岡山県社会福祉協議会 岡山高齢者サービス相談センター	TEL (086)224-2525

(3) 地域福祉権利擁護事業に関する相談機関

岡山市社会福祉協議会	TEL (086)225-4051
------------	-------------------

1 2 秘密保持等

- (1) 介護支援専門員は、サービス提供をするうえで知り得た利用者及びその家族に関する事項を正当な理由なく第三者に漏らしません。
- (2) この守秘義務は、契約終了後および従事者が退職後も継続します。
- (3) 前項に拘わらず、居宅サービス計画（ケアプラン）作成のために、他の居宅介護支援事業所、サービス提供事業所、医療機関等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、事前に利用者の同意を得た上で、情報を提供できるものとします。
- (4) 介護支援専門員は、居宅サービス事業者から提供を受けた利用者の服薬状況、口腔機能その他の利用者の心身または生活の状況に係る情報を主治の医師等に提供できるものとします。

1 3 個人情報の使用について

(1) 利用目的

介護保険における介護認定の申請、更新、又は変更のため

利用者に関わる居宅サービス計画（ケアプラン）を立案し、円滑にサービスが提供されるために実施するサービス担当者会議での情報提供のため

医療機関、福祉事業者、介護サービス事業者、介護支援専門員、保険者（市町村）及びその他社会福祉団体との連絡調整のため

利用者が、医療サービスの利用を希望している場合及び主治医等の意見を求める必要のある場合

利用者の利用する介護事業所内のカンファレンスのため

行政の開催する評価会議又はサービス担当者会議において必要とする場合

その他サービス提供に必要な場合

上記各号に関わらず、緊急を要するときの連絡等の場合

(2) 使用条件

個人情報の提供は、必要最低限の範囲内とし、サービス提供に関わる目的以外には決して利用しないこと。また、利用者とのサービス利用に関わる契約の締結前からサービス終了後においても、関係者以外の第三者に漏れることの内容に細心の注意を払います。

個人情報を使用した会議の内容や相手方などについて経過を記録し、請求があれば開示します。

1 4 事故発生の防止及び発生時の対応

- (1) 管理者は、事故の発生又はその再発を防止するために委員会の運営、または従業者への定期的な研修の実施等の必要な措置を講じます。
- (2) 従業者は、利用者に関わる病状の急変その他緊急対応の必要が生じた場合は、速やかに主治の医師又はあらかじめ定めた協力医療機関への連絡を行う等の必要な対応を行うとともに、管理者に報告します。
- (3) 管理者は、利用者に対する指定サービスの提供により、事故が発生した場合は、速やかに市町村及び

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。

- (4) 事業主は、利用者に対するサービス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います。
- (5) 管理者は、事故発生等の経過について、事故報告書(別紙4)を理事長に提出します。

1.5 その他の重要事項

- (1) 利用者が、他の居宅介護支援事業所の介護支援専門員の利用を希望する場合、その他、利用者からの申し出があった時には当該利用者に対し、直近の居宅介護サービス計画及びその実施状況に関する書類を交付します。
- (2) 介護支援専門員は、利用者に対し、特定の在宅サービス事業者等によるサービス利用の強要又は、当該事業者からその対償として金品その他の財産上の利益を収受してはならない。
- (3) 事業所は、居宅サービス計画、サービス担当者会議の記録、その他の指定居宅介護支援の提供に関する記録等を整備し、その完結の日から5年間保存します。

令和 年 月 日

ハートフル多聞指定居宅介護支援事業所の利用に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

ハートフル多聞指定居宅介護支援事業所

説 明 者 職 名

氏 名 ⑩

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、ハートフル多聞指定居宅介護支援の提供開始に同意しました。

また、「1.3 個人情報の使用について」本人及び家族の個人情報をを用いることに同意します。

利 用 者 住 所

氏 名 ⑩

利用者の家族等 住 所

氏 名 ⑩
続 柄