

居宅介護支援重要事項説明書

1. 事業者

事業者の名称	株式会社 三栄ケアサービス
法人所在地	兵庫県川西市小戸2丁目2番22号
法人種別	株式会社
代表者氏名	代表取締役 槇 健一郎
電話番号	072 - 740 - 5711

2. 運営の目的と方針

要介護状態にある利用者に対し適切な居宅介護支援サービスを提供することを目的とします。その運営に際しては、利用者の居宅を訪問し、要介護者の有する能力や提供を受けている指定居宅サービス、また、そのおかれている環境等の課題分析を通じて、自立した日常生活を営むことが出来るように「居宅サービス計画」等の作成及び変更をします。

また、関係市町村や地域包括支援センター及び地域の保健・医療・福祉サービスと綿密な連携及び連絡調整を行い、サービス担当者会議等の開催を通じて実施状況の把握に努めます。

3. 概要

(1) 居宅介護支援事業者の指定番号及びサービス提供地域

事業所名	三栄ケアプランセンター
所在地	兵庫県川西市西多田2丁目2番8号
介護保険指定番号	第2873100537号 (平成14年10月1日兵庫県指定)
サービス提供地域	川西市 宝塚市 池田市 猪名川町 豊能町

(2) 当法人のあわせて実施する事業

種類	事業者名	事業者指定番号
福祉用具貸与・販売	パナソニックエイジフリーショップ川西	2873101204

(3) 職員体制

従業員の職種	業務内容	人数
管理者	事業所の運営及び業務全般の管理	1人
主任介護支援専門員	居宅介護支援サービス等に係わる業務	1人以上
介護支援専門員	居宅介護支援サービス等に係わる業務	1人以上

(4) 営業時間

平日 (月)～(金)	午前9時00分～午後5時30分 原則として、土・日・祝祭日及び年末年始を除く(12/30～1/3)
---------------	--

(5) 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	厚生労働省の標準課題項目に準じて最低月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

4. 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	三栄ケアプランセンター 管理者
担当者	細川 美恵
電話番号	072 - 792 - 9916
対応時間	月曜日～金曜日 9:00～17:30 (12/30～1/3は除く)

(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

川西市保健福祉部 介護保険課	電話 番号	072-740-1172
	ファックス番号	072-740-1149
兵庫県国民健康保険団体連合会 介護サービス相談窓口	電話 番号	078-332-5617
	ファックス番号	072-727-9670

5. 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、下記のとおり対応を致します。

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。

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・連携

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とケアプラン作成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入院時や受診時には、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及びモニタリングについて、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。このモニタリングで収集できない情報について、他のサービス事業所との連携により情報を収集いたします。

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ん。
- 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ん。

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。
 - ・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。
 - ・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。
 - ・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。
- ②末期のがんと診断された場合であって、日常生活上の障害が1ヶ月以内に出現すると主治の医師等が判断した場合、利用者又はその家族の同意を得た上で、主治の医師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）をさせていただき、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。その際に把握した利用者の心身の状態を記録し、主治の医師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。

1 1. サービス利用にあたっての禁止事項について

利用者様、ご家族様、関係者等において、次に掲げるいずれかの事由が発生した場合は、やむを得ずサービスを終了する場合があります。

- ① 従業員に対して行う暴言、暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為。
- ② パワーハラスメント、セクシャルハラスメント、カスタマーハラスメントなどの行為。
- ③ サービス利用中に従業員の写真や動画撮影、録音などを行うこと。
また、それらを無断で SNS などに掲載すること。

1 2. 介護支援専門員の変更

- ① 担当の介護支援専門員の変更を希望される場合は、当事業所管理者までご相談下さい。
- ② 事業所の都合により、担当者が交代する場合は、交代の理由を明らかにし、利用者の同意を得た後、新旧の担当者が同行する等し、引継ぎを行います。なお、交代後もサービス低下が生じないよう対応します。
- ③ 介護支援専門員複数名での担当とさせていただく場合もあります。
- ④ 介護支援専門員の指定はお受けできません。

1 3. サービス利用に関する留意事項

当事業所 介護支援専門員は、利用者に対するサービス提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

- ・ 医療行為及び薬の受け取り等
- ・ 救急車への同乗
- ・ 入退院時の手続きや生活用品調達などの支援
- ・ 家事の代行業務(家事業務及び買い物 郵便物対応 荷物の受け取り等)
- ・ 直接の身体介護
- ・ 金銭管理
- ・ 利用者もしくは、ご家族からの物品等の受領
- ・ 利用者もしくはご家族に対して行う宗教活動、政治活動
- ・ 事業所職員の運転する車両への同乗

1 4. 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。

定期的な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 5. 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6月に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 to 実施します。

1 6. 虐待の防止

事業所は、虐待の発生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事業所における虐待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事ができるものとします）を定期的 to 開催するとともに、その結果について、介護支援専門員に周知徹底を図ります。
- 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 to 実施します。
(ア)虐待防止の措置を講じるための担当者を置きます。

1 7. 福祉用具選択制にかかる説明

福祉用具貸与又は特定福祉用具販売のいずれかを利用者が選択できることについて、メリット及びデメリットを含め十分説明を行うこととするとともに、選択にあつて必要な情報を提供すること及び医師や専門職意見、利用者の身体状況を踏まえ提案を行います。

1 8. 身体的拘束の適正化の推進

利用者又は他の利用者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、身体的拘束等を行ってはならない。身体拘束等を行う場合には、その様態及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録します。

当事業者は、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、求めないことが可能とします。

締結日 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、居宅介護支援の説明をおこないました。

事業者名 株式会社 三栄ケアサービス

事業者住所 〒666-0014

兵庫県川西市小戸2丁目2番22号

代表者名 代表取締役 槇 健一郎