

居宅介護支援 重要事項説明書

1 事業所が提供するサービスについての相談窓口

電 話 055-265-5200 (午前8時30分～午後5時15分)
担当介護支援専門員 _____*不明な点は、何でもおたずねください。

2 事業所の概要

事業所名	笛吹市社会福祉協議会 居宅介護支援事業所
所在地	笛吹市八代町南9-17番地
事業所指定番号	1971800360号
管理者	堀内 由香里
サービス提供地域	笛吹市全域及び甲府市（一部地域）、山梨市（一部地域）

3 事業所の運営方針

- ① 介護支援専門員は、利用者の心身状況や環境を踏まえ、利用者が可能な限り居宅において、有する能力に応じ自立した日常生活ができるよう居宅介護支援に努めます。
- ② 事業の実施にあたっては、利用者の意思及び人格を尊重し、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に提供されるよう中立公正に対応します。
- ③ 事業の実施にあたっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービス等との密接な連携に努めます。

4 事業所の職員体制

管理者 1名 リーダー 2名以上 介護支援専門員 3名以上

5 営業日及び営業時間

営業日 月曜日～金曜日
休業日 土曜日、日曜日、祝祭日、12月29日～1月3日
営業時間 午前8時30分～午後5時15分
その他 営業日・営業時間以外は携帯電話に転送され、必要に応じて相談に応じます。

6 居宅介護支援サービスの主な内容

- ① 居宅サービス計画の作成
- ② 相談の受付・要介護認定の更新申請等に必要な援助
- ③ サービス事業者等との連絡調整
- ④ サービス計画の実施状況の把握（最低月に1回は自宅に訪問）と給付管理業務
- ⑤ 特定事業所加算取得事業所であり24時間連絡体制、困難事例受け入れ体制の確保

7 居宅介護支援の提供にあたって

- ① 居宅介護支援の提供開始に際し、利用者は、サービス計画に位置付ける居宅サービス事業所の選択においては、複数の事業所の紹介を求めることが可能であり、当該事業所を計画に位置付けた理由の説明を求めることができます。
- ② 前6月間に笛吹市社会福祉協議会 居宅介護支援事業所において作成された居宅サービス計画の総数のうち訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護（以下「訪問介護等」という）がそれぞれ位置付けられた居宅サービス計画の数が占める割合、前6月間に笛吹市社会福祉協議会 居宅介護支援事業所において作成された訪問介護等ごとの回数のうち同一の指定居宅サービス事業者又は、指定地域密着サービス事業者によって提供されたものが占める割合は 別紙「居宅介護支援 サービス利用割合等」のとおりです。

8 利用料金

- ① 利用料は、全額保険給付されますので原則として利用者負担はありません。
ただし、保険料の滞納等により当事業所が法定代理受領できない場合には、指定居宅介護支援に要する費用の額の算定に関する基準による額をお支払いいただきます。
- ② サービス提供地域以外に訪問する場合には、交通費の実費が必要になります。
- ② サービス実施記録の複写物を交付する場合は、実費が必要になります。

9 苦情の受付について

- (1) 当事業所に対する苦情やご相談は以下の窓口で受け付けます。
○苦情受付窓口（担当者） 日達 聡史
○受付時間 月曜日～金曜日（午前8時30分～午後5時15分）
○電 話 055-265-5200
行政機関その他苦情受付機関
○笛吹市 保健福祉部 介護保険課 電話・055-261-1903
○甲府市 介護保険相談窓口 電話・055-237-5473
○山梨市 介護保険相談窓口 電話・0553-22-1111
○山梨県国民健康保険団体連合会苦情担当窓口 電話・055-233-9201

(2) 苦情処理の手順

- ① 苦情があった場合は、直ちに受付担当者が相手方に連絡をとり詳しい事情を伺います。
- ② 管理者を中心として相談・苦情に対する原因究明、対応策の検討を行います。
- ③ 検討した対応策について、速やかに苦情申し立て者に説明を行います。
- ④ 改善点を事業所内で共有することで、再発防止に努めます。

10 事故発生時の対応

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は、市町村、利用者の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

11 損害賠償

社会福祉法人笛吹市社会福祉協議会（以下「事業者」という。）は、サービスの提供にあたって、自らの責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償します。

12 秘密保持

- ① 事業者及び介護支援専門員は、サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密・個人情報については、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、あらかじめ文書により利用者及びその家族の同意を得た場合には、前項の規定にかかわらず、サービス担当者会議等において、個人情報を利用することができます。
- ③ 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。

1 3 入院時の協力依頼

入院する必要がある場合には、入院先の医療機関へ介護支援専門員の氏名等をお伝えいただきますようお願いいたします。

1 4 虐待防止について

利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な措置を講じます。

- ① 虐待防止に関する責任者 管理者 堀内 由香里
- ② 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、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- ③ 虐待防止のための指針の整備を行っています。
- ④ 職員に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- ⑤ 笛吹市包括支援センター、警察等との虐待等における通報先との連携・協力を努めます。

1 5 身体拘束に関する事項

- ① 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、身体拘束を行わないものとします。
- ② 身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、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するものとします。

1 6 ハラスメント対策の強化

- (1) 職場におけるハラスメントが発生しないよう、職員の健康管理の確認や業務体制等必要な措置を講じます。
 - ① 暴言・暴力・ハラスメントに対する組織での適切な対応を図るとともに、法人内に責任者を選定しています。
○ハラスメントに関する法人責任者 事務局長 小尾 恭一
 - ②職員に対する暴言・暴力・ハラスメント行為が利用者やその家族からあった場合は、法的な措置等を求める場合があります。
- (2) サービスご利用にあたっての禁止事項
 - ① 事業者の職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 サービス利用中に職員の写真や動画撮影、録音等を無断でSNS等に掲載すること。
- (3) サービスご利用に際してのお願い
 - ① 訪問の際はペットをゲージに入れる、リードでつなぐなどの配慮をお願いします。
 - ② 見守りカメラの設置、職員の写真を撮影する場合、個人情報保護法に準じて事前に職員本人の同意を受けてください。
 - ③ ハラスメント行為などにより、信頼関係を築くことが出来ず健全なサービス提供を行うことができないと判断した場合は、サービス中止や契約を解除することもあります。

1 7 衛生管理等

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

- ① 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね6ヶ月に1回以上開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底しています。
- 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ています。
- ③ 職員に対し、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の実施します。

1 8 業務継続計画の策定等について

- ① 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定居宅介護支援の提供を継続的に実施するための、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 職員に対し、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の実施します。
- 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。

令和 年 月 日

居宅介護支援利用契約の締結に当たり、重要事項を説明しました。

事業所	所在地	笛吹市八代町南9-1-7番地
	名 称	笛吹市社会福祉協議会 居宅介護支援事業所
	管理者	堀内 由香里
説明者	氏名	_____印

居宅介護支援利用契約の締結に当たり重要事項の説明を受けました。

利用者	住 所	_____	氏 名	_____	印
-----	-----	-------	-----	-------	---

代理人	住 所	_____	氏 名	_____	印
-----	-----	-------	-----	-------	---