

# 【 重要事項説明書 】

## 1. 事業所の目的及び運営の方針

要介護状態又は要支援状態にある高齢者等からの相談に応じ、可能な限り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目標を設定し、計画的にサービスを提供します。

## 2. 職員の職種、人数、及び職務内容

管理者（主任介護支援専門員）及び、介護支援専門員  
常勤 2名

## 3. 営業日、及び営業時間

月曜日～金曜日 午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分  
※12 月 30 日～1 月 3 日は除く

## 4. ケアサービスの提供方法・内容

- ①利用者の相談を受ける場所： 本施設内の面接室、及び利用者宅等
- ②サービス担当者会議の開催場所： 会議室、主治医病院、利用者宅  
利用する介護保険事業所等
- ③使用する課題分析票の種類： 全国社会福祉協議会版及び自己作成票

## 5. 利用料及びその他費用

- ①ケアプランの本人負担は 要介護認定を受けられている人は介護保険制度により全額給付されます。利用者負担はありません。
- ②利用者の選択により、通常の事業の実施地域以外の地域の居宅を訪問して居宅介護支援を行う場合には、それに要した交通費の支払いを利用者に請求致します。

## 6. 通常の事業の実施区域

広川町、湯浅町、有田市、有田川町(旧清水町を除く)、和歌山市

## 7. 事故発生時の対応

- ①居宅介護支援の実施に際して利用者のけがや体調の急変があった場合には、医師や家族への連絡その他適切な措置を迅速に行うものとする。
- ②居宅介護支援の実施にあたって利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合には、その損害を賠償します。ただし、事業者の故意又は過失によらないときは、この限りではありません。

## 8. 苦情申し立ての制度

- ①苦情があった場合は、直ちに相手方に連絡を取り直接訪問するなどし詳しい情報を聴くと共に、従業者からも事情を確認する。
- ②担当者が、必要があると判断した場合は、管理者を含め検討会議等を開き対応を協議する。
- ③検討結果に基づき、早急に相手方に対し具体的な対応を講じ、内容を記録に残し、再発防止に努める。
- ④苦情内容をサービス業者に伝え、事実関係の調査を行なってもらい調査結果の報告を求める。
- ⑤調査の結果、サービス事業者責任者等に問題がある場合には、相手方に謝罪を含めた対応を求めると共に、改善方法を求める。

### 【相談、苦情に対する常設の窓口】

#### ○ ケアプランセンター広川苑      0737-65-0555

相談担当者 矢倉 竜矢

責任者 理事長 寺口 真平

○ 保険者	<u>有田市役所</u>	<u>(担当課)</u>	<u>0737-22-3538</u>
	<u>広川町役場</u>	<u>(担当課)</u>	<u>0737-23-7724</u>
	<u>湯浅町役場</u>	<u>(担当課)</u>	<u>0737-64-1120</u>
	<u>有田川町役場</u>	<u>(担当課)</u>	<u>0737-52-2111</u>
	<u>和歌山市役所</u>	<u>(担当課)</u>	<u>073-435-1190</u>

#### ○ 和歌山県国民健康保険団体連合会    介護サービス苦情相談窓口

073-427-4662

## 9. 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げる通り必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定します。  
虐待防止に関する責任者：管理者 矢倉 竜矢
- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 苦情解決体制を整備しています。
- (4) 従業者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。

## 10. ハラスメント対策

- (1) 事業所は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境作りを目指します。
- (2) 利用者が事業所の職員に対して行う、暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、セクシャルハラスメントなどの行為を禁止します。

## 11. 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 to 実施するよう努めます。

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。

## 12. 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出来るものを含む）をおおむね 6 カ月に 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。

### 13. 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、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。

### その他重要事項

- ① 利用者の居宅を訪問中に、利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じた時は、速やかに主治医に連絡する等の処置を講じる。
- ② 本事業所の社会的使命を充分認識し、常に職員の資質向上を図る為、研修等の機会を設けると共に、業務体制を整備する。
- ③ 事業所の運営にあたっては、関係市町村・地域包括支援センター・他の指定居宅事業所・介護保健施設等の連携に努める。
- ④ 利用者の心身の状況、その置かれている環境に応じて、利用者の選択に基づき、適切な保険医療サービス及び福祉サービスが多様な事業所から、総合かつ効率的に提供されるよう配慮して行なう。
- ⑤ 利用者の意志及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、利用者の提供される居宅サービス等が特定の種類又は特定の居宅サービス事業所に不当に偏する事のないよう、公平中立に行なう。
- ⑥ 業務上知りえた秘密を保持する。職員でなくなった後においても同様とする。
- ⑦ 利用者の求めに応じ、随時サービス提供記録を開示する。
- ⑧ 利用者が要支援と認定された時、契約は終了とする。
- ⑨ 利用者は、病院又は診療所に入院する必要がある場合には、計画作成担当者の氏名及び連絡先を、当該病院又は診療所に伝えていただくことになります。

- ⑩ 居宅介護支援契約書 第 11 条（中立義務）公正中立なケアマネジメントの確保について。利用者やご家族は、居宅サービス計画に位置付ける指定居宅サービス事業所等について、複数の事業者等の紹介を求めることができます。また、当該事業所を居宅サービス計画に位置付けた理由についても説明を求めることができます。

### ※個人情報提供同意書

個人情報を経営上必要な範囲において利用します。下記の目的以外には利用致しません。

- （ア）提供する介護サービス事業所及び主治医との連携
- （イ）介護請求の為の事務（各種保険証の複写等）
- （ウ）管理運営業務（会計・経理・事故報告・サービスの質向上）
- （エ）他の医療機関や介護機関との連携
- （オ）家族等の状況説明
- （カ）行政機関 法令に基づく照会、確認
- （キ）損害賠償責任保険等に関わる専門機関、保険会社への届け出相談
- （ク）公益に資する運営（基礎資料の作成、実習への協力・職員研修等）
- （ケ）施設内外でのレクリエーションや、行事の際に撮影される写真等の施設内掲示及び配布

※上記（ケ）に関して、個人情報保護法及び、施設の定める個人情報保護方針に基づき、個人情報（写真等）を、必要に応じ利用する事に同意します。

はい ☐      いいえ ☐

上記説明を受け、サービス提供内容に際し同意し交付を受けました。

令和    年    月    日

氏名 \_\_\_\_\_ 印

代理人（後見人） \_\_\_\_\_ 印

重要事項説明者 矢倉 竜矢 印

ケアプランセンター 広川苑