

居宅介護支援重要事項説明書

< 年 月 日 現在 >

1. 当社が提供するサービスについての相談窓口

電話 03-3930-1714

担当 担当介護支援専門員

* ご不明な点は、なんでもおたずねください。

2. 居宅介護支援事業所エーデルワイスの概要

(1) 居宅介護支援事業者の指定番号およびサービス提供地域

事業所名	医療法人財団朔望会 居宅介護支援事業所エーデルワイス
所在地	東京都板橋区四葉2丁目21番17号1階
介護保険指定番号	居宅介護支援 (東京都 1371900414号)
サービス提供地域	板橋区及び練馬区

※上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

(2) 同事業所の職員体制

職員体制	常勤	非常勤	計	業務内容
管理者				職員の管理及び相談等(介護支援専門員を兼務)
介護支援専門員				相談援助、給付管理業務
事務職員	0	0	0	相談窓口受付、事務全般

(3) 営業時間

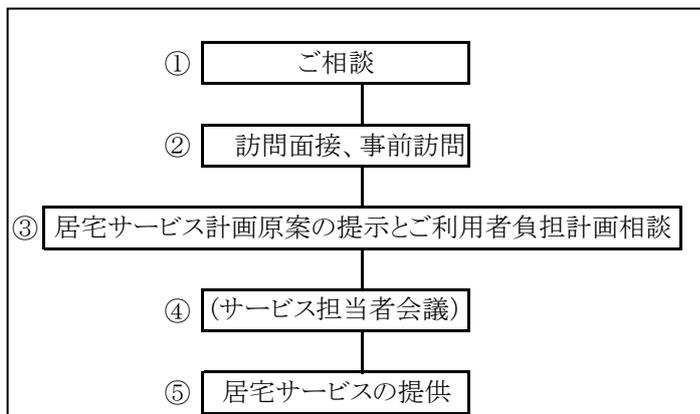
月～金	午前8時30分～午後5時00分
-----	-----------------

※ 土曜日曜日祝日及び12月31日～1月3日までは休業とさせていただきます。

※ 電話等により、24時間常時連絡、対応が可能な体制をとっています。

- ・ 営業日の営業時間内 電話 03-3930-1714 (代表)
- ・ 午後5時以降の時間外及び休業日の連絡先 電話 03-3930-1714 (転送)

3. 居宅介護支援の申し込みからサービス提供までの流れと主な内容



- ①「居宅サービス計画作成依頼届出書」を提出いただきます。
- ②行政からの委託がある場合は本出張所で実施します。
- ③要介護等認定結果に応じて、計画の相談を承ります。
- ④必要に応じサービス担当者会議を開催いたします。
- ⑤ご利用いただくサービスは経過観察を実施いたします。

4. 利用料金

(1) 利用料

要介護認定を受けられた方は、基本的には介護保険制度から全額給付されるため自己負担はございません。

＊ 保険料の滞納等により、法定代理受領ができなくなった場合、下記の金額を頂き、サービス提供証明書を発行致します。

＊ サービス提供証明書を後日住所地区の窓口に提出しますと、全額払戻を受ることができます。

(2) 交通費

前記2の(1)のサービス提供地域にお住まいの方は無料となります。

それ以外の地域の方は、介護支援専門員がお訪ねするための交通費の実費が必要となります。

(3) 解約料

利用者様はいつでも契約を解約することができ、一切料金はかかりません。

5. サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

まずは、お電話等でお申し込みください。当事業所職員がお伺いいたします。

契約を締結したのち、サービスの提供を開始いたします。

(2) サービスの終了

① 利用者様のご都合でサービスを終了する場合

文書でお申し出下さればいつでも解約することができます。

② 当事業所の都合でサービスを終了する場合

③ 自動終了

以下の場合、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

- ・ 利用者様が介護保険施設に入所した場合
- ・ 介護保険給付でサービスを受けていた利用者様の要介護認定区分が、非該当(自立)若しくは要支援1、要支援2と認定された場合
 - ＊ この場合、条件を変更して再度契約することができます。
- ・ 利用者様がお亡くなりになった場合

④ その他

- ・ 当事業所の介護支援専門員が、利用者またはそのご家族に対して、この契約が継続し難いほど背信行為を行った場合、文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。
- ・ 利用者様やご家族等が事業所や事業所の介護支援専門員に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、即座にサービスの終了させていただく場合がございます。

6. 事業所の居宅介護支援の運営方針及び提供方法等

(1) 運営方針

利用者様が要介護状態となった場合においても、可能な限り居宅において利用者様の有する能力に応じ、自立した日常生活がおくれるよう全般にわたる援助を行い、常に利用者様本位の視点にたち、サービス提供に寄与します。

(2) 居宅介護支援の実施概要等

同一法人にて、病院、介護老人保健施設、通所介護、訪問看護、訪問介護といった事業を有しているため連携を取り易く、総合的にサービスを提供いたします。

(3) ケアマネジメントの公正中立性の確保

当事業所が作成するケアプランの訪問介護、通所介護、訪問看護、地域密着通所介護、福祉用具利用状況割合は、居宅支援重要事項説明書別紙に記載の通りです。

(4) 事故処理

1、当事業所は、サービス提供に際し、利用者に事故が発生した場合には、速やかに区市町村利用者の家族等に連絡を行うと共に必要な措置を講じます。

- 2、当事業所は、前項の事故の状況及び事故に際して取った処置について記録し、その完了の日から5年間保存します。
 - 3、当事業所は、利用者に賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。
- (5) 人材育成への協力体制の整備
当該事業所において、法定研修等における実習の受け入れを行います。
- (6) 地域ケア会議における関係機関への情報共有
介護保険上に位置づけた地域ケア会議において、個別の介護支援専門員と事例の提出があった場合は、これに協力するよう努めます。

7. 秘密保持

- 1、従業者は業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。
- 2、従業者であった者に、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為、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とする。

8. 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所等を紹介するように求めることが出来ること、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られます。
 - 同一の事業主体のみによる居宅サービス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。

9. サービス内容に関する苦情

① 当事業者 利用者様相談・苦情担当

相談・苦情があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するために必要に応じ訪問を実施し状況の聞き取りや事情の確認を行い、利用者の立場を考慮しながら事実関係の特定を行います。相談担当者は、把握した状況を管理者(上司)とともに検討し、当面及び今後の対応を決定します。対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行います。

担当 居宅介護支援事業所エーデルワイス 電話 03-3930-1714
FAX 03-3930-1724

② その他

当事業者以外に、区市町村の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

☆板橋区健康生きがい部 介護保険課	
担当部署:板橋区介護保険課苦情相談室	電話:03-3579-2079
☆練馬区:保険福祉サービス苦情調整委員事務局	電話:03-3993-1344
☆東京都国民健康保険団体連合会 苦情相談窓口	電話:03-6238-0177

10. 居宅介護支援サービス利用にあたってご留意いただきたい事項

事業所又は事業者の職員に対する、下記に例示するがこれに限られない身体的暴力、精神的暴力、セクシャルハラスメント行為等(以下「ハラスメント行為」という。))を禁止行為とします。

(1)利用者又はその家族等による、事業者の名誉等又は事業者の職員の人格・尊厳や平穏な生活を否定する様な言動等を行うこと。

(2)利用者又はその家族等による、事業者のサービスに対する、合理的な範囲を超えるクレームや要求を行うこと。

(3)利用者又はその家族による、事業者の業務に対する不必要な干渉や妨害を行うこと。

(4)利用者又はその家族等による、事業者の職員等に対するセクシャルハラスメント

※例

①大声、暴言、罵声、執拗にあるいは繰り返して職員を責める、恫喝する。

②インターネット上の投稿(職員の氏名等の公開、事業者又は職員の名誉、人格等を棄損するあるいは毀損させる行為)

③事業者へのサービス外のサービス要求、事業者のサービスに対するクレームあるいはその他の不当な要求のために行われる、合理的な範囲を超える事業者の職員の長時間の拘束、事業者又は関連事業者の施設あるいは職員の自宅等への居座り、事業者、関連事業者又は職員への長時間の電話。合理的な範囲を超えて繰り返される同様な行為。

④脅迫的な言動(SNSやマスコミへの暴露のほめかしを含む)、反社会的な言動によるサービス要求等

⑤職員に対するつきまとい、わいせつ行為、盗撮、性的な言動や性的な装飾物の設置等

11、感染症対策について

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

①訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。

②事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

③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月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。

④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。

⑤従業者に対し、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実施します。

12、不可抗力にともなう非常事態発生時の対応と業務の継続について

(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)従業者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。

(4)上記(1)～(3)にかかわらず、以下の場合、サービスの提供の休止、中断、延期、変更を行うことがあります。

①地震、台風の直撃にともなう大雨や暴風、局地的豪雨・竜巻・大雪・路面凍結等の発生によって下記の事態が発生したとき

・ご利用者のご自宅で物的被害や、ご利用者・ご利用者の同居のご家族の人的被害が発生したとき

・当事業所の事業所の建物や職員の自宅の物的被害や、職員の人的被害が発生したとき

・当事業所の事業所および当事業所の事業の対象地域において停電・ガス供給停止・断水・通信の途絶、交通機関の停止、大規模な渋滞のいずれかが発生したとき

・上記のいずれかの発生の有無にかかわらず、当事業所の職員による訪問のための移動が危険と判断したとき

・当事業所が所在する地域の行政機関(気象庁・区役所など)から、当該地域内を対象として気象に関する警戒レベル4以上相当の警報が発令されたとき

②当事業所内または当事業所の対象地域において、新型コロナウイルスを含む新型感染症や伝染病の感染拡大が発生したときまたは感染拡大の発生が予想されたとき

③戦争、外国からの攻撃等、暴動、内乱、法令の制定・改廃、官公庁の命令・処分その他の政府の行為、争議の発生に伴い、ご利用者および職員の安全が脅かされる、またはサービスの実施が困難と判断したとき

④上記①～③以外の事由によって、当事業所の事業所内または周辺地域において輸送・通信回線の途絶が発生したとき

⑤その他、上記各号に類する事態が発生した場合

- (5) 上記の事態が発生した場合または発生が予想された場合、できる限り速やかにご利用者またはご利用者のご家族に、対応(休止・中断・延期・変更)の内容についてご連絡させていただきます。
但し、通信の途絶が発生している場合、ご連絡できないことがあります。
- (6) 当事業所の職員がご利用者宅を訪問中に非常事態が発生し、ご利用者を病院または避難所に搬送する必要性が生じた場合であっても、職員自身の身体生命の安全を図る必要があるとき、単独での対応が困難でかつ近隣住民の支援を得ることが困難な場合は、現場を離れざるを得ないことがあります。

13, 虐待防止について

当事業所は、利用者の人権の擁護・虐待の防止等のため、指針を整備し責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、その従業者に対し、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施する等の措置を講じます。

- (1) 当事業所は利用者が成年後見制度を利用できるよう支援を行います。
- (2) 当事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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、これを市区町村に通報します。
- (3) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- (4) 事業所は管理者を虐待防止責任者として定めます。

14, ハラスメントについて

当事業所は適切な事業の提供を確保する観点から、ハラスメント防止委員会を設置し、事業所内や利用者に対するハラスメント防止に務めています。

15, 当事業所の概要

名称・法人種別 医療法人財団 朔望会
代表者役職・氏名 理事長 望月 龍二
本部所在地・電話番号 東京都板橋区常盤台2-25-20 電話 03-3960-7211
寄附行為の目的に定めた事業

- | | |
|--------------------|---------------------|
| (1) 病院 診療所 | (8) 通所介護事業 |
| (2) 介護老人保健施設 | (9) 障害者総合支援法の規定する事業 |
| (3) 地域包括支援センター | (10) サービス付き高齢者向け住宅 |
| (4) 居宅介護支援事業 | (11) 住宅型有料老人ホーム |
| (5) 訪問看護ステーション | (12) 事業所内保育事業 |
| (6) 訪問介護事業 | (13) その他、上記に付随する業務 |
| (7) 認知症対応型共同生活介護事業 | |

----- 契約をする場合は以下の確認をすること -----

年 月 日

居宅介護支援の提供開始にあたり、利用者に対して本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

事業者

所在地 東京都板橋区四葉2-21-17

名称 医療法人財団 朔望会

居宅介護支援事業所エーデルワイス 印

説明者 所属 居宅介護支援事業所

エーデルワイス

氏名 印

私は本書面により、事業者から居宅介護支援についての重要事項の説明を受け、同意し受領しました。

利用者 住所

氏名 印

(代理人) 住所

氏名 印

(続柄)