多聞荘指定居宅介護支援事業所利用説明書

(重要事項説明書)

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）９５２－００５８

2　ご利用施設

施設の名称	多聞荘指定居宅介護支援事業所
介護保険事業所番号	岡山市指定　３３７２２０００６７
施設の所在地	岡山県岡山市東区瀬戸町坂根７９２番地の１４
管　理　者	谷田　直実
電話番号・ＦＡＸ番号	(０８６)９５３－００３１　FAX(０８６)９５３－００１２

3　事業所の運営方針

ご契約者が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。

ご契約者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、ご契約者の選択に基づき、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。

居宅介護支援の提供にあたっては、ご契約者の意思及び人格を尊重し、常にご契約者の立場に立って、ご契約者に提供される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、他の居宅介護支援事業者、老人介護支援センター、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	１２．１㎡	相談室兼会議室　１室	１６．５㎡
コンピューター	３台		
☆　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、特別養護老人ホーム内併設のため共用できます。			

5　職員配置状況

管　理　者	１名　　（常勤兼務）
介護支援専門員	３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　苦情申し立て等

（１）多聞荘における苦情の受付

多聞荘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	谷田　直実	ご利用時間	月～土１０：００～１６：００
受付担当者	藤原　知子		
ご利用方法	・文書（郵送等）　苦情受付箱（１階受付カウンターに設置） ・（０８６）９５３－００１１　ＦＡＸ（０８６）９５３－００１２ ・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	元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 岡山市北区南方二丁目 13-1 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 岡山市北区大供一丁目 1-1 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 岡山市北区大供一丁目 1-1 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

①介護支援専門員は身分を証する書類を携行し、初回訪問時またはご契約者又は身元引受人等から求められたときは、これを提示します。

②居宅介護支援の提供を求められた時には、ご契約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。

③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。

④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。

⑤要介護認定等を受けた者の居宅サービス計画の作成をご契約者又は身元引受人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。

⑥多聞荘は、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旨を関係市町村に通知します。

⑦ご契約者は、複数の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。

⑧ご契約者は、居宅サービス計画に位置付けた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。

⑨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

①居宅サービス計画の作成

［居宅サービス計画作成担当者の配置］

・介護支援専門員は居宅サービス計画の作成に関する業務を行います。

［ご契約者等への情報提供］

・居宅サービス計画作成にあたっては、ご契約者及び身元引受人に対し、当該地区における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、ご契約者又は身元引受人がサービスの選択を可能とするように支援します。

［ご契約者の実態把握］

・介護支援専門員は、居宅サービス計画作成にあたってご契約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ご契約者が現に抱える問題点を明らかにし、ご契約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。

［居宅サービス計画の原案作成］

・介護支援専門員は、ご契約者､身元引受人の希望並びにご契約者について把握した課題に基づき、当該地域における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、あらかじめご契約者の同意を得て、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。
［ご契約者の同意］
・介護支援専門員は、ご契約者又は身元引受人に対し、サービスの種類、内容、費用等について説明し、文書によりご契約者の同意を得ます。

②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、居宅サービス計画作成後においても、ご契約者及び身元引受人、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ご契約者の課題把握を行い、必要に応じて居宅サービス計画の変更、居宅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、居宅サービス事業者等からご契約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、ご契約者の服薬状況、口腔機能その他のご契約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、ご契約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。
・以下の要件を設けた上で、テレビ電話装置その他の情報通信機器を活用したモニタリングを可能とします。
ア　ご契約者の同意を得ること
イ　サービス担当者会議等において、次に掲げる事項について主治医、担当者その他の関係者の合意を得ていること。
ⅰ　ご契約者の状態が安定していること。
ⅱ　ご契約者がテレビ電話装置等を介して意思疎通ができること（身元引受人等のサポートがある場合も含む）
ⅲ　テレビ電話装置等を活用したモニタリングでは収集できない情報について、他のサービス事業者との連携により情報収集すること。
ウ　少なくとも２月に１回（介護予防支援の場合は６月に１回）は利用者の居宅を訪問すること。

③介護保険施設の紹介等
・介護支援専門員は、ご契約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、ご契約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　非常災害対策

（１）事業者は、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とともに、非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）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。
（２）事業者は、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に実施します。
（３）事業者は、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。

１１　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）天摂会は、ご契約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。
①虐待の防止に関する責任者の選定
②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
③その他虐待防止のために必要な措置

（２）天摂会は、居宅介護支援の提供にあたり、当該事業所従業者又は養護者等による虐待を受けたと思われるご契約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。

①天摂会は、居宅介護支援の提供にあたり、ご契約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、身体的拘束その他ご契約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、ご契約者又は身元引受人の同意を得て実施し、その態様及び時間、ご契約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。

②天摂会は、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

１２　成年後見制度の活用支援

（１）天摂会は、ご契約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

１３　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ご契約者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業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、事前にご契約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ご契約者の服薬状況、口腔機能その他のご契約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。

１４　個人情報の使用について

（１）利用目的
①介護保険における介護認定の申請、更新、又は変更のため

②ご契約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
③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
④ご契約者が、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
⑤ご契約者の利用する介護事業所内のカンファレンスのため
⑥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
⑦その他サービス提供に必要な場合
⑧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
①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、ご契約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。
②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。

１５　事故発生の防止及び発生時の対応

（１）天摂会は、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、ご契約者に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）天摂会は、ご契約者に対する居宅介護支援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身元引受人等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
（４）天摂会は、ご契約者に対する居宅介護支援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。

１６　契約の終了

（１）ご契約者は、天摂会に対して、文書で通知をすることにより、いつでもこの契約を解約することができます。
（２）天摂会は、やむを得ない事情がある場合、ご契約者に対して、契約終了日の１ヶ月前までに理由を示した文書で通知することにより、この契約を解約することができるものとします。この場合、天摂会は当該地域の他の居宅介護支援事業者に関する情報をご契約者に提供するものとします。
（３）天摂会は、ご契約者や身元引受人が次のような本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合、直ちにこの契約を解約することができるものとします。
①居宅介護支援サービス従事者又は他の利用者に対し、迷惑を及ぼすような宗教活動、政治活動、営利活動を行うこと。
②通常の使用を超えて振動や騒音を発する行為、楽器の使用、有毒ガスや悪臭・異臭を発生させる行為、煙火又は粉塵を発生させる行為、その他環境衛生を害する行為を行ったことにより、乙、居宅介護支援サービス従事者、他の利用者、通行人、及び近隣の住民等に迷惑を及ぼすこと。
③他の利用者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は傷つける恐れがあること。
④居宅介護支援サービス従事者に対する暴力、暴言、性的発言等のハラスメント行為を行うこと。
⑤前各号のほか、乙との信頼関係を害する行為をすること。
（４）次の事由に該当した場合は、契約は自動的に終了するものとします。
①甲が介護保険施設に入所した場合

②甲の要介護認定区分が、非該当（自立）と認定された場合
③甲が死亡した場合

１７　その他の重要事項

（１）ご契約者が、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、ご契約者からの申し出があった時にはご契約者に対し、直近の居宅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、ご契約者に対し、特定の居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）多聞荘は、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。
（４）事業者は、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、次の各号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（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回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。
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事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。
（５）事業者は、適切な居宅介護支援等の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じます。

令和　　年　　月　　日

多聞荘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。

多聞荘指定居宅介護支援事業所

説　明　者　　職　名

氏　名　　㊞

令和　　年　　月　　日

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、多聞荘指定居宅介護支援事業所の利用開始に同意しました。

また、「１４　個人情報の使用について」ご契約者に関する個人情報を用いることに同意します。

利　用　者　　住　所

氏　名　　㊞

身元引受人　　住　所

氏　名　　㊞