

## 居 宅 介 護 支 援（ケアマネジメント）重要事項説明書 （社会福祉法人溪仁会 居宅介護支援事業所やくも）

様に対する居宅介護支援の提供開始にあたり、厚生省令第38号第4条に基づいて、当事業所が説明すべき重要事項は次のとおりです。

### 1 ご利用事業所の概要

ご利用事業所の名称	社会福祉法人溪仁会 居宅介護支援事業所やくも
指 定 番 号	居宅介護支援事業者 北海道0171500069号
所 在 地	二海郡八雲町栄町13番地1（介護老人保健施設コミュニティホーム八雲内）
電 話 番 号	0137-65-2121
通常の事業の実施区域	八雲町（旧八雲地区）

### 2 ご利用事業所の職員体制

役 職	職員数	勤務形態	職 種	主任介護支援専門員	資 格		
					看護師	社会福祉士	介 護福祉士
所 長	1名	常 勤 管理者 兼 務	介護支援専門員	○		○	○
副主任	1名	常 勤	介護支援専門員				○
	1名	常 勤	介護支援専門員		○		
	1名	常 勤 併設する 老人保健 施設 支援相談課 兼 務	介護支援専門員	○			○

### 3 営業時間

営業日	月～金曜日（土・日・祝日・12月30日～1月3日休み）
営業時間	平日：午前8時15分～午後5時15分 ※電話相談受付24時間対応（営業時間以外の電話相談受付は携帯電話への転送による対応となります）

### 4 運営の方針

運営の方針	事業所の介護支援専門員は、要介護状態又は要支援状態になったご利用者が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生活を営むことができるよう配慮し、ご利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じ、ご利用者の選択に基づき、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果的に提供されるよう、居宅サービス事業所等に関するサービスの内容、利用料金の情報を不当に特定の事業者のみに偏ることなく適正に提供し、中立公正な立場でサービスの選択を求めて支援します。
-------	--

## 5 サービスの概要

提供サービス	サービスの内容
要介護認定の代行申請	ご利用者が要介護認定を受けるための申請手続きを代行します。
居宅サービス計画の作成	ご利用者が受ける居宅サービスについて、ケアの目標と内容、サービス提供の方法、ご利用者の費用負担など、ご利用者やご家族、サービス事業者と相談しながら作成します。ご利用者またはご家族は、居宅サービス計画書に位置付けた居宅サービス事業者等の選定した理由を求めることが出来ることから、その求めがあった際は、懇切・丁寧にご説明いたします。
居宅サービスの実施状況の把握と調整	居宅サービスがサービス計画通りに実施されているか、また計画が適切なものであるかなど、電話・訪問等により把握し、課題に変更があれば調整を行ないます。
医療機関との連携	病院へ入院された際は、入院先機関(病院)と連携しますので、担当の介護支援専門員の氏名・連絡先を病院関係者へお伝えください。
相談支援専門員(障がい福祉サービス)との連携	障がい福祉サービスの利用から介護保険サービスを利用する場合は、担当相談支援専門員との連携に努めます。
居宅サービスの給付管理	サービス利用票をご利用者またはご家族に交付し、月ごとにサービス実績を管理します。

## 6 質の高いケアマネジメントへの担保

当事業所は特定事業所加算Ⅲを算定しています。特定事業所加算制度は、中重度者や支援困難ケースへの積極的な対応や、専門性の高い人材の確保、医療・介護連携への積極的な取組等を総合的に実施することにより質の高いケアマネジメントを実施している事業所を評価し、地域における居宅介護支援事業所のケアマネジメントの質の向上に資することを目的とするものです。公正中立性を確保し、サービス提供主体からも実質的に独立した事業所であること、常勤かつ専従の主任介護支援専門員及び介護支援専門員が配置され、どのような支援困難ケースでも適切に処理できる体制が整備されている、いわばモデル的な居宅介護支援事業所であることが要件となっています。

## 7 サービスに関する苦情対応

当事業所が行う指定居宅介護支援サービス及び居宅サービス計画に基づいて提供している各サービスについての苦情は下記の窓口にて承ります。

ご相談窓口

社会福祉法人溪仁会 居宅介護支援事業所やくも 担当：小島  
 電話 65-2121  
 面談 場所 二海郡八雲町栄町13番地1

苦情処理の体制と手順については、以下のとおりとします。

苦情があった場合は、担当の介護支援専門員が直ちに連絡を取り、詳しい事情をお聞きして苦情内容を管理者に報告します。管理者は、以下のとおり迅速かつ適切に対処いたします。

### (1) 苦情の元が当事業所の居宅介護支援サービスに関する場合

- ① 事実確認の上、具体的な対応を行いません。
- ② 対応後、経過記録を支援経過記録、苦情処理簿等に記載し、再発防止に役立てるとともに、ご利用者に対して面談または文書にて再発防止策をお知らせします。

### (2) 苦情の元が居宅サービス事業所に関する場合

- ① 事実確認の上、サービス事業者に迅速かつ適切な対応を依頼します。管理者はその報告を受け、必要に応じてサービス事業者との検討会議を行うなどの処置をとります。
- ② 対応後、経過を支援経過記録、苦情処理簿等に記載し、再発防止に役立てるとともに居宅サービス事業者に対しては必要に応じて再発防止策を面談または文書にてご利用者及び当事業所に提示するよう対応いたします。
- ③ 同じサービス事業者がくり返し苦情の原因となった場合は、サービス事業者の変更についてご利用者と共に検討させていただきます。

当事業所以外に、八雲町役場、国民健康保険団体連合会の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

1. 八雲町保健福祉課介護保険係 (0137)64-2111 受付時間 8:30~17:15 (土日・祝日は除く)
2. 北海道国民健康保険団体連合会 (011)231-5175 受付時間 9:00~17:00 (土日・祝日は除く)
3. 社会福祉法人溪仁会第三者委員 (011)717-6001 (奥田 龍人) / (011)281-6113 (大能 文昭)

## 8 緊急時および事故発生時の対応方法

緊急及び事故発生時は、ご利用者の主治医又は協力医療機関への連絡を行い、医師の指示に従います。また登録されている 緊急連絡先へ連絡します。

当事業所の提供する居宅介護支援サービスにおいて事故が発生し、当事業所の責にその原因が認められる損害賠償については速やかに対応します。尚、当事業所は、社会福祉事業者保険（あいおい損保）に加入しています。

## 9 個人情報保護

- (1) 事業所は、個人情報の取扱いにあたり、「個人情報の保護に関する法律」やガイドライン、守秘義務に関する他の法令等に加え、法人が定める当該基本方針や就業規則等の内規を遵守することにより、ご利用者やご家族に関する情報を適正に保護します。
  - (2) 事業所は、サービスを提供する上で知り得たご利用者やご家族に関する個人情報についてご利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合などの正当な理由がある場合を除き、契約中及び契約終了後、第三者に漏らすことはありません。
  - (3) あらかじめ別紙個人情報使用同意書によりご利用者やご家族の同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず、一定の条件下で個人情報を利用できるものとします。
  - (4) 事業所は、業務上知り得たご利用者及びそのご家族の秘密を保持させるため、在職中及び職員の退職後においても、これらの秘密を保持すべき旨を雇用契約に含みます。
  - (5) 個人情報に関する苦情の申立てや相談があった場合は、上記6「サービスに関する苦情対応」の規定を一部準用し迅速かつ適切な処理に努めます。
- 尚、当事業所以外の主な相談窓口は次のとおりです。

### ①北海道総務部法制文書課

行政情報センター (011) 231-4111 受付時間 8:45~17:00 (土日・祝日は除く)

②札幌市総務局行政部行政情報課 (011) 211-2132 受付時間 8:45~17:15 (土日・祝日は除く)

③札幌市消費者センター (011) 211-2245 受付時間 9:00~16:30 (土日・祝日は除く)

④国民生活センター (03) 5475-3711 受付時間 10:00~16:00 (土日・祝日は除く)

## 10 高齢者虐待の防止について

当事業所はご利用者等の人権擁護・虐待防止のため、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 研修等を通じて、従業者の人権意識向上や技術の向上に努めます。
- (2) 居宅サービス計画書の作成など、適切な支援の実施に努めます。
- (3) 従業者または各サービス事業者等より、虐待被害が疑われるご利用者を発見した場合、速やかに、町、地域包括支援センターへ通報します。

## 1.1 サービスご利用にあたっての禁止事項について

当事業所はご利用者もしくはご家族等からのハラスメント行為などにより、健全な信頼関係を築くことが出来ないと判断した場合はサービス中止や契約を解除する場合があります。

### 禁止事項例

- (1) 職員に対する暴言・暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為。
- (2) 職員に対する営利行為、宗教の勧誘、特定の政治活動。
- (3) パワーハラスメント、セクシャルハラスメントなどの行為。
  - パワーハラスメント例
    - ・物を投げつける、叩く、蹴る、手を払いのける、唾を吐く、服を引きちぎる、怒鳴る奇声、大声、恫喝、威圧的な態度、理不尽な要求 等
  - セクシャルハラスメント例
    - ・必要もなく身体を触る、ヌード写真を見せる、性的な話をする、手を握る 等
- (4) 無断で職員の写真や動画を撮影すること、また、無断で録音等を行うこと。
- (5) その他前各号に準ずる行為。

当事業所が提供するサービスについての相談窓口

電話：65-2121

担当：小島 忠

\* ご不明な点は、お気軽におたずねください。

上記の契約を証するため、本書2通を作成し、ご利用者、事業所が記名押印の上、一通ずつ保有するものとします。

確認日 令和 年 月 日

利用者	私は、以上の重要事項について、社会福祉法人溪仁会居宅介護支援事業所やくもより説明を受け、内容を確認しました。		
	住所	〒	
	氏名	印	
	電話番号	F a x	

代理人 (又は立会人)	(代理人の場合) 私は、本人に代わり、上記署名を行いました。 (立会人の場合) 私は、以上の重要事項について説明を受け、内容を確認しました。		
	本人との関係	(代理人の場合) 署名を代行した理由	
	住所	〒	
	氏名	印	
	電話番号	F a x	

事業者	当事業所は、指定居宅介護支援事業所として以上の重要事項についてご利用者へ説明しました。		
	住所	〒049-3117 二海郡八雲町栄町13番地1 介護老人保健施設コミュニティホーム八雲内	
	名称	社会福祉法人溪仁会 居宅介護支援事業所やくも	
	管理者	小島 忠	印
	説明者	介護支援専門員	印
	電話番号	(0137) 65 - 2121	F a x

\* 代理人を選任した場合は、代理人の署名をする。

\* 立会人は、本人とともに重要事項に関する内容を確認し記名押印する。