

重要事項説明書

佐世保市社協 居宅介護支援事業所

1. 事業の目的と運営方針

(1)事業の目的

要介護者がその心身の状況や置かれている環境に応じて、本人や家族の意向等を基に、居宅サービスを適切に利用できるよう、サービスの種類、内容等の計画を作成すると共に、サービスの提供が確保されるよう指定居宅サービス事業者、介護保健施設等との連絡調整その他の便宜の提供を行うことを目的とします。

(2)運営の方針

利用者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、その有する能力に応じて自立した生活が営めるよう、心身の状況、その置かれている環境等に応じて、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、偏ることのないよう公正中立に行います。

サービスの実施にあたっては、関係市町、地域包括支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、指定居宅サービス事業者、介護保険施設等、医療機関及び関係機関との連携に努めます。

(3)事業の運営

指定居宅介護支援の提供にあたっては事業所の従業者によってのみ行うものとし、第三者への委託は行いません。

2. 提供できるサービスの種類と地域

事業所名	佐世保市社協 居宅介護支援事業所
所在地	長崎県佐世保市八幡町 6-1
連絡先	電話 (0956) 23-8920 FAX (0956) 42-0595
サービスの種類	居宅介護支援
サービスを提供する地域	佐世保市（離島を除く）

※ 上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

3. サービス内容に関する苦情受付・相談窓口及び体制

(1)利用者からの苦情・相談等に対応する窓口・担当職員を設置し、円滑かつ迅速に処理します。

常設窓口 佐世保市社会福祉協議会 佐世保介護事業所 電話 0956-23-8919

担当者 佐世保市社協 居宅介護支援事業所 管理者 鎮守 恵美子

責任者 佐世保介護事業所 所長 新立 真奈美

当社以外での受付

佐世保市長寿社会課 0956-24-1111

長崎県長寿社会課 095-895-2431

長崎県国民健康保険団体連合会 095-826-7291

長崎県運営適正化委員会(長崎県社会福祉協議会内) 095-842-6410

(2)円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ①苦情が発生した場合、事実確認を行うとともに原因を調査する。
 - ②必要な場合、苦情処理担当者が利用者宅を訪問し聞き取り調査等を行うとともに、担当者から事情を確認する。
 - ③問題解決のため、関係者と協議を行い、処理方法やサービス提供のあり方等を検討する。
 - ④利用者又は家族に解決策を提示し、今後の対応についての確認をする。
 - ⑤苦情処理台帳に苦情処理のてん末を記載する。
- (3)本事業所においては、地域にお住まいの方を第三者委員に選任し、公平な立場で苦情に対応する体制を整えています。
- (4)利用者からの苦情に関して市町及び国民健康保険団体連合会が行う調査に協力し、指導又は助言を受けた場合は必要な改善を速やかに行います。

4. 緊急時の対応方法

サービス提供中あるいはサービス調整中に、利用者の容体の変化があった場合は、事前の打合せにより、主治医、救急隊、親族等へ連絡をいたします。

かかりつけ医	病 院 名	
	主 治 医 氏 名	診療科 ()
	電 話 番 号	
緊急連絡先	氏 名	続柄 ()
	電 話 番 号	
緊急連絡先	氏 名	続柄 ()
	電 話 番 号	

5. 事故発生時の対応

- (1) サービス提供中及びサービス調整中に事故が発生した場合には速やかに市町、利用者家族等に連絡を行うとともに必要な措置を行います。
- ① 事故の状況及び事故に際して採った処置について記録を行います。
 - ② 利用者に対するサービス提供中に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。

6. 虐待の防止

- (1) 事業所は、利用者の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講ずるものとする。
- ①虐待防止のための対策を検討する委員会(オンライン等を活用して行う事が出来るものとする。)を定期的開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図る
 - ②虐待防止のための指針の整備
 - ③ 虐待を防止するための定期的な研修の実施
 - ④ 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置

- (2)事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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、これを市町に通報するものとする。

7. 業務継続計画の策定等

- (1)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居宅介護支援の提供を継続的に実施及び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、必要な対応を行います。
- ① 事業所は従業者に対し、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
 - ② 事業所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。

8. 衛生管理等

- (1)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行います。
- ①事業所における感染症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事ができるもの）を概ね6ヵ月に1回以上開催するとともに、その結果について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事業所は介護支援専門員に対し、感染症予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に行います。

9. 身体拘束

- (1)事業所は当該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、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）は行いません。やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、その態様及び期間、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について記録を作成いたします。

10. 契約の終了

- (1)サービスを終了する場合お申し出くださればいつでも解約できます。
- (2)当事業所の都合でサービスを終了する場合
人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合があります。
- (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。
- ①要介護認定区分が、非該当（自立）、又は、要支援と認定された場合
 - ②介護保険施設等への入所の場合
 - ③死亡された場合

11. 営業日及び営業時間

営 業 日	月曜日から金曜日 (ただし、国民の休日及び12月29日から1月3日を除く)
営 業 時 間	午前8時30分～午後5時15分まで (電話受付は24時間)

※ 時間外連絡先 0956-23-8920

1 2. 事業所の職員体制

	資 格	常勤専従	常勤兼務	業務内容	計
管理者	主任介護支援専門員 介護福祉士		1 名	本事業所の従業者の管理、調整、業務実施状況の把握、その他の管理、及び事業所の従業者に対し遵守すべき事項において指揮命令を行う	1 名
介護支援専門員	主任介護支援専門員 准看護師	1 名		要介護者等からの相談に応じ、指定居宅サービスの提供が確保されるよう各機関との連絡調整を行う	2 名
	主任介護支援専門員 介護福祉士	1 名			
事務職員(兼務)				管理者及び介護支援専門員の事務の補助	1 名

1 3. プライバシーの守秘義務

- (1) 当事業所は、利用者にサービスを提供するうえで知り得た情報は、決して第三者に洩らすことはありません。契約終了後も同様です。
- (2) サービス担当者会議等で、利用者やその家族の情報を利用するには、利用者の同意が必要となりますので、同意書（居宅介護支援サービス契約における個人情報使用同意書）に同意いただくことになります。

1 4. サービスの内容ほか

- (1) 利用者が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に配慮し、また認定結果及び利用者の希望に基づいて、居宅サービス計画を作成し、そのサービス(地域密着型サービスや介護保険外のサービス等を含む)が利用できるように、関係機関との連絡調整を行います。
- (2) 居宅サービス計画を作成するにあたって、利用者から介護支援専門員に対して複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めることが可能です。また、運営の方針に基づき、偏ることがないように利用者の求めに応じ公正中立に複数の指定居宅サービス事業者等を紹介します。
- (3) 利用者は、居宅サービス計画原案に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定の理由を介護支援専門員に対し説明を求めることが可能です。また介護支援専門員は、居宅サービス計画原案に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定の理由を利用者の求めに応じ説明します。
- (4) サービス(地域密着型サービスや介護保険外のサービス等を含む)の内容の変更や他の介護についても相談に応じ必要な支援を行います。

15. 利用料金

要介護認定を受けられた方の基本料金及び、加算料金は厚生労働大臣が定めた基準に従い、介護保険制度から全額支給されますので自己負担はありません。

《基本料金》

要介護1・2	要介護3・4・5
10,860円	14,110円

※ 別途、事業所の体制や支援の状況に応じ、加算の料金が適用されます。（加算項目別紙）

※ 保険料の滞納により、保険給付金が直接事業者を支払われない場合、1ヶ月につき基本料金をいただき、当事業所から指定居宅介護支援提供証明書を発行いたします。この指定居宅介護支援提供証明書を佐世保市長寿社会課の窓口に提出しますと、全額払戻を受けられます。

16. その他

- (1) 担当の介護支援専門員が居宅介護支援を提供します。介護支援専門員が交代する場合は、サービス利用上の不利益が生じないように十分に配慮します。
- (2) 常に職員の資質向上を図るための研修を採用後1ヶ月以内及び継続研修を年12回行います。
- (3) 介護支援専門員は、医療行為を行うことは出来ませんのでご了承ください。
- (4) 事業所は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、必要な措置を講じています。
- (5) 介護支援専門員等従業者への贈り物や飲食のもてなしは、堅くご遠慮させていただきます。

以上の内容について事業所が説明し、ご同意頂いたことを証するため本書を2通作成し、お互い1通を保有することとします。

同意書

本事業所の居宅介護支援事業の契約にあたり、ご利用者に対して上記のとおり重要な事項の説明を行い、交付しました。

事業者 所在地 佐世保市八幡町6番1号
名称 社会福祉法人 佐世保市社会福祉協議会
代表者 会長 深江海人
＜公印省略＞

事業所 所在地 佐世保市八幡町6番1号
名称 社会福祉法人
佐世保市社会福祉協議会 佐世保介護事業所
所長 新立真奈美
＜公印省略＞

佐世保市社協 居宅介護支援事業所
管理者 鎮守恵美子

説明者_____

私は本書面により、事業所から居宅介護支援事業の契約にあたり、上記のとおり重要な事項の説明を受け、その内容に同意いたします。

令和 年 月 日

利用者

住 所 _____

氏 名 _____

家族代表(代筆者)

住 所 _____

氏 名 _____

続柄 ()