

ツルハ居宅介護支援事業所 重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています
(札幌市指定) 第0170200703号

当事業所は利用者に対して指定居宅介護支援サービスを提供します。
事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意頂きたいことを次の通り説明します。

☆居宅介護支援とは☆

利用者が居宅での介護サービスやその他の保健医療サービス、福祉サービスを適切に利用することができるよう、次のサービスを実施します。

- 利用者の心身の状況や利用者とその家族等の希望を伺い、居宅サービス計画を作成します。
- 利用者の居宅サービス計画に基づくサービス等の提供が確保されるよう、利用者及びその家族等、指定居宅サービス事業者等との連絡調整を継続的に行い、居宅サービス計画の実施状況を把握します。
- 必要に応じて、事業者と利用者双方の合意に基づき、居宅サービス計画を変更します。

◇◆目次◆◇

1. 事業者
2. 事業所の概要・目的及び運営方針
3. 営業日及び営業時間
4. 職員の体制及び職務内容
5. 当事業所が提供するサービスの内容と利用料金
6. サービスの利用に関する留意事項
7. 苦情の受付について
8. 事故発生時の対応について
9. 秘密保持について
10. 緊急時の対応について
11. 虐待防止の為の措置
12. 感染症予防・まん延防止の為の措置
13. 感染症及び災害対策の実施
14. ハラスメント対策の強化
15. 身体的拘束等の適正化

1. 事業者

- (1) 法人名 株式会社ツルハ
- (2) 法人所在地 〒065-0024 北海道札幌市東区北24条東20丁目1番21号
- (3) 電話番号 011-783-2754
- (4) 代表者氏名 代表取締役社長 八幡 政浩
- (5) 設立年月 昭和50年5月

2. 事業所の概要・目的及び運営方針

(1) 目的

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て自立した日常生活を営むことができるよう適切な居宅介護支援サービスを提供することを目的とします。

(2) 運営方針

利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じ、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所から総合的かつ効果的に提供されるよう支援を行います。

事業の実施にあたっては、関係市町村や地域包括支援センター、指定居宅サービス事業者、他の居宅介護支援事業者、介護保険施設、指定特定相談支援事業者、地域の保健・福祉・医療サービス等と綿密な連携を図ります。

利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、提供される指定居宅サービス等が特定の種類又は特定の事業者に不当に偏ることのないよう、公正中立な業務に努めます。

(3) 事業所の概要

事業所の名称	ツルハ居宅介護支援事業所
事業所の所在地	〒065-0023 札幌市東区北23条東16丁目1番11号
連絡先	電話 : 011-783-5870 FAX : 011-783-5872
管理者	尾池 有紀子
開設年月日	平成13年7月1日
通常の事業実施地域	札幌市（東区、北区、白石区、中央区、西区、南区、豊平区、手稲区）

3. 営業日及び営業時間

- (1) 営業日 月～金曜日(ただし祝日及び12月30日～1月3日までを除く)
- (2) 営業時間 9時00分～18時00分

4. 職員の体制及び職務内容

(1) 職員の体制

職種	常勤	非常勤	計
管理者	1名	0名	1名
介護支援専門員	1名※	0名	1名※

※介護支援専門員は管理者と兼務になります

(2) 職務内容

- ・管理者：管理者は職員の管理及び利用申込みに係る調整、業務の管理を一元的に行うとともに、介護支援専門員業務を併せて行います。
- ・介護支援専門員：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、居宅サービス計画作成後の経過の把握等、指定居宅介護支援の提供にあたります。また、市町村からの委託に基づく要介護認定調査業務を行います。

5. 当事業所が提供するサービスの内容と利用料金

(1) 居宅サービス計画の作成

利用者の居宅を訪問して、利用者の心身の状況、置かれている環境等を把握したうえで、居宅介護サービス及びその他の必要な保健医療サービス、福祉サービス(以下、「居宅サービス等」という。)が、総合的かつ効率的に提供されるように配慮して、居宅サービス計画を作成します。

〔居宅サービス計画作成の流れ〕

- ① 事業者は、利用者からの依頼があった場合、契約を締結しサービスの提供を開始します。
- ② 介護支援専門員は、利用者の居宅を訪問し、利用者及び家族等に面接して、利用者の心身の状況や生活環境等の確認を通じて、利用者が日常生活を営むことができるように支援する上で解決すべき課題を把握します。
- ③ 介護支援専門員は、面接の結果から把握された課題に対応するための適切なサービスの組み合わせについて利用者及び家族の生活に関する意向、総合的な援助の方針、生活全般の課題について確認します。
- ④ 介護支援専門員は、利用者によるサービスの選択に資するよう、地域の居宅サービス事業所等によるサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者又はその家族等に提供します。

- ⑤ 介護支援専門員は、利用者及び家族の生活に対する意向、総合的な援助の方針、生活全般の解決すべき課題、提供されるサービスの目標及びその達成時期、サービスの種類、内容及び、利用料並びサービスを提供する上での留意事項等を記載した居宅サービス計画の原案を作成します。
- ⑥ 介護支援専門員は、担当者会議を開催し、利用者の状況等に関する情報を担当者と共有するとともに、居宅介護計画の原案について、担当者からの意見を求めます。
- ⑦ 介護支援専門員は、作成した居宅サービス計画の原案の内容について、利用者又は家族に対して説明し、文書で同意を得た上で決定するものとします。
- ⑧ 介護支援専門員は、居宅介護サービスを作成した際には、利用者及び担当者に交付します。

※利用者及び家族は、介護支援専門員に対して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理由の説明を求めることができます。

※居宅サービス計画の作成にあたっては、利用者及び家族は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できます。

（２） 居宅サービス計画作成後の便宜の供与

- ① 利用者及び家族等、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行い、居宅サービス計画の実施状況を把握します。
- ② 居宅サービス計画の目標に沿ってサービスが提供されるよう指定居宅サービス事業者等との連絡調整を行います。
- ③ 利用者の状態について定期的に再評価を行い、状態の変化等に応じて居宅サービス計画の変更の支援、要介護認定区分変更申請等の必要な対応を行います。
- ④ 利用者が居宅サービス計画の変更を希望した場合、又は事業者が居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合は、利用者と事業者双方の合意に基づいて、居宅サービス計画を変更します。
- ⑤ 利用者の意思を踏まえて、要介護認定の更新申請に必要な援助を行います。

（３） 介護保険施設への紹介

利用者が居宅において日常生活を営むことが困難となったと認められる場合又は利用者が介護保険施設への入院又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の支援を行います。

(4) サービス利用料金

別紙 「居宅介護支援利用料」参照

要介護又は要支援認定を受けられた方は、介護保険制度から全額給付されますので自己負担はありません。

ただし、保険料の滞納等により事業者に対して介護保険からサービス利用料金が支払われない場合があります。その場合、翌月15日までに以下のいずれかの方法でお支払い頂きます。(お支払い後に、当事業所よりサービス提供証明書を発行します。サービス提供証明書を後日保険者に提出して頂きますと、全額払い戻しを受けることができます。)

ア. 下記指定口座への振込み

北海道銀行 元町支店 普通0864138

口座名義人 ツルハ居宅介護支援事業所 八幡 政浩

イ. 現金払い

直接事業所へご持参下さい。

(5) 交通費

通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、サービスの提供に際し、要した交通費の実費を頂きます。

なお、車両を使用した場合の交通費は下記の通りです。

通常の事業の実施地域を超えた時点から50円/kmとし、上限は2,000円とします。

6. サービスの利用に関する留意事項

(1) サービス提供を行う介護支援専門員

サービス提供時に、担当の介護支援専門員を決定します。

(2) 介護支援専門員の交代

① 事業者からの申し出による介護支援専門員の交代

事業者からの申し出により、介護支援専門員を交代することがあります。介護支援専門員を交代する場合は、利用者に対してサービス利用上の不利益が生じないように十分に配慮するものとします。

② 利用者からの申し出による介護支援専門員の交代

担当介護支援専門員の交代を希望する場合には、当該介護支援専門員が業務上不適当と認められる事情その他交代を希望する理由を明らかにして、事業者に対して介護支援専門員の交代を申し出ることができます。ただし、利用者から特定の介護支援専門員の指名はできません。

(3) サービス利用の中止・終了について

契約の有効期間は、契約締結の日から利用者の要介護認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の2日前までに利用者からの申し入れがない場合には、契約は同じ条件で更新され、以後も同様となります。(契約書第2条参照)

契約期間中は、以下のような事項に該当するに至った場合には、当事業者との契約は終了します。(契約書第13条参照)

- ① 利用者がお亡くなりになった場合
- ② 要介護認定区分が非該当(自立)・要支援1・2状態と認定された場合
- ③ 事業者が解散、破産、又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- ④ 当事業所が介護保険の指定を取り消された場合、又は指定を辞退した場合
- ⑤ 利用者から解約解除の申し出があった場合(詳細は以下をご覧ください)
- ⑥ 事業者から契約解除を申し出た場合(詳細は以下をご覧ください)

(4) 利用者からの解約・解除の申し出(契約書第14条、第15条参照)

契約の有効期間であっても、利用者から利用契約を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の2日前までにご連絡下さい。ただし以下の場合には即時に契約を解約・解除することができます。

- ① 事業者が作成した居宅サービス計画に同意できない場合
- ② 事業者もしくは介護支援専門員が正当な理由なく本契約に定める居宅介護支援を実施しない場合
- ③ 事業者もしくは介護支援専門員が守秘義務に違反した場合
- ④ 事業者もしくは介護支援専門員が故意又は過失により利用者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

(5) 事業者からの契約解除の申し出(契約書第16条参照)

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させて頂くことがあります。

- ① 利用者又は家族等が契約締結時にその心身の状況及び病歴の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ② 利用者又は家族等が、故意又は重大な過失により事業者又は介護支援専門員、その他のサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、迷惑行為(殴る、蹴る、物を投げる、怒鳴る、威圧的な態度、無視、過度な要求、性的迷惑行為などといった身体的・精神的暴力やあらゆるハラスメント行為)などによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

(6) 入院時の医療機関への情報提供のお願い

契約中に、病院又は診療所に入院された場合には、入院された病院又は診療所に対して、当事業所の名称・連絡先・担当の介護支援専門員の氏名をお伝え頂きますようご協力をお願いいたします。

(7) 医療機関との連携について

- ① 介護支援専門員は、指定居宅サービス事業者から利用者に係る情報の提供を受けた時、その他必要と認める時は、利用者の服薬状況、口腔機能その他利用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、利用者の同意を得て主治の医師もしくは歯科医師又は薬剤師に提供いたします。
- ② 介護支援専門員は、利用者が訪問看護、通所リハビリテーション等の医療サービスの利用を希望している場合その他必要な場合は、利用者の同意を得て主治の医師等の意見を求め、居宅サービス計画を作成した際には、当該居宅サービス計画を主治の医師等に交付いたします。

7. 苦情の受付について

当事業所は自ら提供した居宅介護支援又は居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス等に関する苦情や相談を次の専用窓口で受付けます。また、次に掲げる他の公的な苦情受付機関に直接申し出ることもできます。

苦情が寄せられた場合、当事業所では受付者が速やかに所定の苦情受付用紙に寄せられた内容を記載するとともに事実関係の確認等を行い、誠実かつ速やかに対応を決定し、苦情申出者が明らかな場合は苦情申出者に個別に説明を行います。

苦情 ・ 相談窓口	苦情受付担当者	ツルハ居宅介護支援事業所 尾池 有紀子
	電話番号：011-783-5870 FAX番号：011-783-5872	
	受付時間：月～金曜日 9時00分～18時00分	

以下の公的機関においても、苦情申し出等ができます。

札幌市福祉サービス苦情 相談センター	所在地	札幌市中央区大通西19丁目 札幌市社会福祉総合センター2階
	電話番号	011-632-0550
	受付時間	9時00分～17時00分

国民健康保険団体連合会	所在地	札幌市中央区南2条西14丁目
		国保会館
	電話番号	011-231-5161
	受付時間	9時00分～17時00分

8. 事故発生時の対応について

利用者に対するサービス提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村、家族等に連絡を行うとともに必要な措置を講じます。

利用者に対する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。

事故が生じた際には、その内容、処理の経過等について記録するとともに、その原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

9. 秘密保持について

当法人が制定する個人情報保護規程に基づき、個人の秘密については固く厳守致します。また、個人情報の利用に関しては、利用目的を特定し、利用者及び家族の同意をあらかじめ頂いた必要最小限の範囲で利用致します。法により規定されている場合を除き、あらかじめ同意を得ることなく、個人情報を他の目的のために利用することはありません。この守秘義務は、本契約が終了した後も継続します。

10. 緊急時の対応について

利用者の主治医又は関係医療機関への連絡調整を行い、医師の指示に従うとともに、速やかに緊急連絡先に連絡いたします。

安否の確認ができず家族の誰とも連絡が取れない時、生命の危険が予測されると判断した場合には、警察に連絡し、警察官と共に居宅内に入って確認を行うことがあります。

11. 虐待防止の為の措置

事業者は、虐待の発生又はその再発を防止する為、虐待防止の為の指針の作成、虐待防止の為の対策を検討する委員会の設置、定期的な研修等を実施します。

虐待防止の為の担当者	管理者 尾池 有紀子
------------	------------

1 2. 感染症予防・まん延防止の為の措置

事業者は、事業所内での感染症の発生又はまん延防止の為の措置として、感染症対策指針の作成、対策を検討する感染対策委員会の設置、定期的な研修を実施します。

1 3. 感染症及び災害対策の実施

事業者は、感染症又は非常災害が発生した場合においても、利用者に対する指定居宅介護支援の提供を継続的に実施できるよう、業務継続計画を策定するとともに、必要な研修及び訓練を行います。

1 4. ハラスメント対策の強化

事業者は、適切な居宅介護支援の提供を確保する観点から、ハラスメント（セクシャルハラスメント、パワーハラスメント、カスタマーハラスメント等）の防止の為の取り組みとして、職場内・利用者や家族等とのかかわり・関係機関との連携等におけるハラスメント対策、研修の実施などを行います。

居宅介護支援の提供においてハラスメント行為が発生し、適切に支援が提供できない状況となった場合にはサービスの中断や契約の解除をする場合があります。

（参考：厚生労働省「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」では、カスタマーハラスメントを次のように定義しています。）

（１）身体的暴力…身体的な力を使って危害を及ぼす行為

例：コップを投げつける/蹴られる/唾を吐く

（２）精神的暴力…個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為

例：大声を発する/怒鳴る/特定の職員にいやがらせをする/「この程度で当然」と理不尽なサービスを要求する

（３）セクシャルハラスメント…意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的な嫌がらせ行為

例：必要もなく手や腕を触る/抱きしめる/あからさまに性的な話をする

1 5. 身体的拘束等の適正化

事業所は、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、身体的拘束等は行いません。

身体的拘束等を行う場合には、その様態及び時間、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を記録します。

〔説明確認欄〕

年 月 日

指定居宅介護支援サービスの提供開始にあたり、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

ツルハ居宅介護支援事業所

説明者（介護支援専門員） 氏名

印

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、指定居宅介護支援サービスの提供開始に同意しました。

利用者 住所 _____

氏名 _____ 印

代理人 住所 _____

氏名 _____ 印

利用者との関係 _____