重 要 事 項 説 明 書

指定居宅介護支援事業

医 療 法 人　宝 山 会
奈良小南病院ケアプランセンター

この「重要事項説明書」は当事業者が、ご利用者に対し、居宅介護支援提供するにあたり、介護保険法及び奈良市条例に基づいて説明すべき事項は次のとおりです。

（事業所の概要）

名　　称	医療法人宝山会　奈良小南病院ケアプランセンター
所　在　地	〒630-8145　奈良市八条五丁目４３７－１０
事業所番号	２９７０１０４１０１
代　表　者	理事長　廣田　省三
管　理　者	小柳　はる美
連　絡　先	TEL　0742-94-6665　　FAX　0742-30-6661
ホームページ	http://houzankai.jp/

（事業所の職員体制）

管　理　者　　小柳　はる美　（介護支援専門員兼務）
指定居宅介護支援の利用申し込みに係る調査、業務の実施状況の把握、苦情の処理その他の管理を一元的に行う。

介護支援専門員　２名以上（利用者数が 44 又はその端数を増やすごとに１増やす）
介護支援専門員は居宅サービス計画を作成及びサービス担当者会議を開催する。

（通常の事業の実施地域）

本事業の実施地域は、奈良市・大和郡山市

※上記地域以外でもご希望の方はご相談ください。

（営業日及び営業時間）

本事業所の営業日及び営業時間は次の通りとする。

営 業 日：月・火・水・木・金・土とする。
ただし、日、祝日と１２月３０～１月３日は除く。

営業時間：午前９時から午後５時までとする。

（利用者負担金）

居宅介護支援については、利用者の負担はない。

通常の事業の実施区域以外を訪問して居宅介護支援を行う場合の交通費は次の額を徴収する。

・実施区域をこえた時点から往復 1Km ごと１００円
・公共交通機関を使った場合は実費とする。

（事業の目的）

事業者は介護支援専門員により「要介護状態にある高齢者に対し、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た支援を行う」ことを目的とする。

（事業の運営方針）

・事業は、利用者の心身の状況、その置かれている環境などに応じて、利用者の選択に基づき、適正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率的に提供されるよう配慮して行う。
・事業の提供にあたっては、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、利用者に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、公正中立に行う。
・事業の運営にあたっては、関係市町村、地域包括支援センター、在宅介護支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、関係医療機関、介護保険施設等との連携に努める。

（提供する居宅介護支援サービスの内容）

１）居宅介護サービス計画の作成
２）居宅サービス事業者との連携調整
３）サービス実施状況の把握と評価
４）利用者の状況把握
５）給付管理
６）要介護（支援）認定申請に対する協力、援助
７）相談業務

（居宅介護支援業務の実施方法等）

１）居宅介護支援業務の実施

事業者は、居宅サービス計画の原案作成に際しては、次の点に配慮する。

・利用者の居宅への訪問、利用者及びその家族への面接により利用者の置かれている環境、立場の十分な理解と課題の把握に努める。
・利用する居宅サービスの選択にあたっては、当該地域における指定居宅サービス事業者等に関する情報を利用者またはその家族に提供する。
・事業者は、利用者に対して居宅サービスの内容が特定の種類、事業者に不当に偏るような誘導または指示を行わない。
・利用者及びその家族は複数の居宅サービス事業所の紹介を事業者に求めることができる。
・事業者は、居宅サービス計画の原案が、利用者の実情に見合ったサービスの提供となるよう、サービス等の担当者から、専門的な見地から情報を求める。

・事業者は、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する場合には、利用者の同意を得て主治医等の意見を求める。
・事業者は、居宅サービス計画の原案について、介護保険給付の有無、利用料等の利用者のサービス選択に資する内容を利用者またはその家族に対して説明する。
・利用者及びその家族は居宅サービス計画書に各居宅サービス事業所を位置づけた理由を事業者に求めることが出来る。
・事業者は、利用者の居宅サービス計画の原案への同意を確認した後、原案に基づく居宅サービス計画を作成し、改めて利用者の同意を確認する。
・利用者及び家族は事業者が作成した居宅サービス計画の原案に同意しない場合には、事業者に対して居宅サービス計画の原案の再作成を依頼することができる。

2）サービス実施状況の把握と評価について
・事業者は、居宅サービス計画作成後、利用者またはその家族、さらに居宅サービス事業者と継続的に連絡をとり、少なくても月１回は利用者を訪問し、居宅サービス計画の実施状況の把握に努めるとともに、目標に沿ったサービスが提供されるよう居宅サービス事業所等との調整を行う。
・事業者は、居宅サービス計画が効果的なものとして提供されるよう、利用者の状態を定期的に評価する。
・事業者は、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判断した場合、または利用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、事業者は利用者に介護保険施設に関する情報を提供する。
3）居宅サービス計画の変更について
・事業者は、居宅サービス計画の変更の必要性を認めた場合、また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、事業者と利用者双方の合意をもって居宅サービス計画の変更を、この居宅介護支援業務の実施方法等の手順に従って実施するものとする。
4）給付管理について
・事業者は、居宅サービス計画作成後、その内容に基づき毎月給付管理票を作成し、国民健康保険団体連合会に提出する。

5）要介護認定等の協力について
・事業者は、利用者の要介護認定または要支援認定の更新申請および状態の変化に伴う区分変更の申請が円滑に行われるよう必要な協力を行う。
・事業者は、利用者が希望する場合は、要介護または要支援認定の申請を利用者に代わって行う。

6）居宅サービス計画等の情報提供について

利用者が他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合には、利用者の居宅サービス計画作成が円滑に引き継げるよう、利用者の申し出により、居宅サービス計画等の情報の提供に誠意をもって応じる。

7）他機関との各種会議等

医療、介護関係者のみで実施するものについて、「医療、介護関係事業所における個人情報の適切な取り扱いガイダンス」及び「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を参考にして、テレビ電話等を活用しての実施を行う。利用者、または家族が参加し実施するものについて、利用者等の同意を得た上で必要に応じてテレビ電話等を活用し実施する。

（緊急時の対応）

サービス提供中に利用者の体調や容体の急変、その他の緊急事態等が生じたときは、速やかに下記の主治医及び家族等に連絡を行う等、必要な措置を講じる。

医療機関名　病院名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

主治医等の氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

連絡先＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

緊急連絡先　①氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿（続柄）＿＿＿＿＿＿

連絡先＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

②氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿（続柄）＿＿＿＿＿＿

連絡先＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

（事故発生時の対応）

利用者に対する居宅介護支援提供により事故が発生した場合には利用者の家族等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じる。

（相談窓口・苦情対応）

サービスに関する相談や苦情については、次の窓口に連絡していただくこととする。

＜事業者窓口＞

TEL　0742-94-6665　　FAX　0742-30-6661

対応時間　　午前 9 時から午後 5 時まで

受付窓口：　藤井理絵

苦情解決責任者：　小柳　はる美

対応時間　午前 9 時から午後 5 時

＜市町村窓口＞

奈 良 市 介 護 福 祉 課　　0742-34-5422

国民健康保険団体連合会　　0120-21-6899

（守秘義務及び個人情報の保護について）

① 事業者は、サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密及び個人情報については、利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて、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。

② あらかじめ利用者の同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず、一定の条件で情報提供をすることができます。

（業務継続計画の策定）

事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定居宅介護支援事業の提供を継続的に実施するため及び非常時の体制での早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

また、介護支援専門員に対し、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するよう努めます。

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。

（感染症の予防及びまん延の防止のための措置）

事業所は、感染症が発生し、又はまん延しない様に次の各号の掲げる措置を講じるよう努めます。

1　事業所における感染予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会の開催、指針を設備します。

2　介護支援専門員に対し、感染症の予防及びまん延防止のため研修及び訓練を定期的に実施します。

（虐待の防止）

事業所は、虐待の防止又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じるよう努めます。

1　事業所における虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、介護支援専門員に周知徹底を図り、指針を整備します。

2　介護支援専門員に対し、虐待防止のための研修を定期的に実施します。

（ハラスメント対策）

職場において利用者や職員から行われるハラスメントによって職員の就業環境が害される事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。

(カスタマーハラスメントに関する当事業所の考え方)

当事業所では、すべての利用者様に安心して介護サービスをご利用いただくとともに、職員が安全で働きやすい環境を確保することを大切にしています。

そのため、利用者様又はご家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害するおそれのある行為については、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

具体的には、次のような行為が該当することがあります。

・大声での叱責や威圧的な言動
・人格を否定する発言や差別的な言動
・業務の範囲を超えた過度な要求
・長時間にわたる執拗な要望やクレーム

これらの行為が認められた場合には、複数名での対応や、サービス提供方法の見直しについて、ご相談させていただくことがあります。

なお、介護サービスに関する正当なご意見・ご要望・苦情につきましては、これまでどおり誠意をもって対応いたしますので、遠慮なくお申し出ください。

居宅介護支援契約の締結にあたり、上記により重要事項の説明を終了します。
この証として本書 2 通作成し、利用者、事業者が記名の上、各自 1 通を保有するものとします。
方針も踏まえ、ケアプランや重要事項説明書における利用者等への説明、同意について利用者の押印について、求めないことが可能とします。

年　　月　　日

事業者　　事業者名　　医療法人　宝山会
奈良小南病院ケアプランセンター
説 明 者　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

居宅介護支援契約の締結にあたり、上記の通り重要事項の説明を受けました。

利用者　　氏　　名　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿
（家族または代理人）

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿
（本人との関係　　）