

重要事項説明書

(西暦

現在)

1 事業者概要

法人名称	株式会社 エール
代表者名	代表取締役 平田 晶奈
所在地・連絡先	住所：岡山市北区今6丁目5-23 電話：086-239-8115 FAX：086-239-8116
法人設立年月日	平成27年9月30日

2 事業所の概要

(1) 事業所の名称及び事業所番号

事業所名	ケアメイト エール
事業所番号	3370115473
所在地・連絡先	住所：岡山市北区今6丁目5-23 電話：086-259-3115 FAX：086-259-3116
管理者名	中本 奈津巳
事業所の通常の事業の実施区域	岡山市 但し、実施地域における離島は除きます。

(2) 事業の目的

この事業所がおこなう居宅介護支援の事業は、高齢者が要介護状態となった場合においても、その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日常生活を営むことができるように配慮して行うことを目的とします。

(3) 運営の方針

- ① 居宅介護支援の提供に当たっては、利用者の心身の状況、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および福祉サービスが、多様な事業者から、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行います。
- ② 居宅介護支援の提供に当たっては、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、公正中立に行います。
- ③ 事業の実施に当たっては、市町村、地域包括支援センター、老人介護支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、指定介護予防支援事業者、介護保険施設等との連携に努めます。

(4) 職員の職種、員数及び職務内容

- ① 管理者：1名
管理者は、事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行います。
- ② 介護支援専門員 名（常勤 名、うち1名管理者と兼務）
介護支援専門員は、要介護者及び要支援者の依頼を受けて、居宅サービス計画を作成、指定居宅サービス事業者との連絡調整、必要時の介護保険施設への紹介、その他各種相談に対する助言等を行います。

(5) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日とします。 但し12月30日～1月3日は除きます。
営業時間	9:00～18:00

3 居宅介護支援の提供方法及び内容

(1) 提供する事業の内容について

- ① 利用者の相談は、事業所内及び利用者宅その他必要と認められる場所において行うものとします。
- ② 使用する課題分析票の種類は、利用者の状況を勘案し、書式化されたアセスメント方式を使用します。
- ③ サービス担当者会議の開催は、事業所内その他必要と認められる場所において開催します。
- ④ 居宅サービス計画に基づくサービス提供が確保されるよう、各サービス事業者等との調整を行い、居宅サービス計画の実施状況を把握します。

(2) 提供するサービスの利用料、利用者負担額

- ① 居宅介護支援を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該指定居宅介護支援が法定代理受領サービスであるときは、利用者からの利用料の支払は受けないものとします。
- ② 通常の事業実施地域を越えて行う居宅介護支援に要した交通費は、その実費とします。なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額とします。
通常の事業の実施地域を越えた地点から、1 kmごと 50 円
但し、交通費の上限は300円とします。
- ③ 前頁の費用の支払を受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書で説明をした上で、支払に同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けます。

4 事故発生時の対応

- (1)事業者は、利用者に対する居宅介護支援の提供により事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- (2)事業者は、居宅介護支援の提供に伴って、事業者の責めに帰すべき事由により賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行います。
- (3)事業者は、損害賠償のために、損害賠償保険に加入します。下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
保険名	あんしん総合保険

5 虐待・身体拘束の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次の措置を講じます。

- (1)虐待防止・身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- (2)虐待防止・身体拘束等の適正化のための指針の整備をしています。
- (3)従業者に対して、虐待防止・身体拘束等の適正化のための定期的な研修を実施する等の必要な措置を講じます。
- (4)居宅介護支援の提供に当たり、当該事業所及び居宅サービス事業所の従業者又は養護者(利用者の家族等高齢者を現に養護する者)により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、これを市町村に通報するものとします。
- (5)虐待防止・身体拘束に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	管理者 中本 奈津巳
-------------	------------

6 成年後見制度の活用支援

事業者は、適正な契約手続き等を行うため、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。

7 苦情解決体制の整備

- (1) 事業者は、居宅介護支援の提供に係る利用者からの苦情に迅速かつ適正に対応するために、必要な措置を講ずるものとします。
- (2) 事業者は、居宅介護支援の提供に関し、介護保険法第 23 条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出もしくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問もしくは照会に応じ、及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導または助言に従って必要な改善を行うものとします。

<事業所の苦情受付窓口>

担当者氏名	中本 奈津巳
連絡先	所在地：岡山市北区今6丁目5-23 電話：086-259-3115 FAX：086-259-3116
受付日及び受付時間	月曜日～金曜日 9:00～18:00

<介護保険における相談・苦情窓口>

岡山県国民健康保険団体連合会	086-223-8811
岡山市事業者指導課	086-212-1012
岡山市介護保険課	086-803-1240
瀬戸内市いきいき長寿課	0869-26-5926

8 秘密の保持と個人情報の保護について

- (1) 事業者は、事業を提供する上で知り得た利用者及びその家族等に関する事項を正当な理由なく第三者に漏洩しません。この守秘義務は契約の終了した後も継続します。
- (2) 利用者の個人情報の取り扱いについては個人情報保護法を遵守し、個人情報をを用いる場合には事業者が定める個人情報保護方針（プライバシーポリシー）に従い、誠実に対応します。
- (3) 次のような事項において、利用者への居宅介護サービス提供に必要な個人情報を使用します。
 - ① 介護保険事務
 - ② 市町村との連携（地域ケア会議等の事例検討を含む）
 - ③ 利用者へ介護保険サービスを提供する他の居宅サービス事業者との連携
 - ④ サービス担当者会議
 - ⑤ 主治医・医療機関の担当者・歯科医師・薬剤師等へ利用者の状況報告や居宅サービス計画への意見・助言を求める場合
 - ⑥ 入退院時の情報連携
 - ⑦ その他業務上必要な場合

9 サービス提供における事業者の義務

- (1) 公正中立な支援を行うために、居宅サービス計画の作成にあたっては、担当介護支援専門員に対し複数の指定居宅サービス事業者の紹介を求めることや、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可能であること等につき十分な説明を行います。
- (2) 事業者は、提供した居宅介護支援について記録を作成し、その完結の日から5年間保存するとともに、利用者または代理人の請求に応じて閲覧・複写物の交付を行います。
- (3) 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その他利用者から申し出があった場合には、利用者に対し、直近の居宅サービス計画及びその実施地域に関する書類を交付します。

10 入院時における医療機関との連携

病院又は診療所に入院する場合には、居宅における日常生活上の能力や利用していた居宅サービス等の情報を入院先医療機関と共有することで、退院時の円滑な在宅生活への移行を支援することにも繋がるため、担当の居宅介護支援事業所・担当の介護支援専門員氏名及び連絡先を当該病院又診療所へ伝えるようご協力をお願いいたします。日頃から介護支援専門員の連絡先等を、介護保険被保険者証や健康保険被保険者証、お薬手帳等と合わせて保管されることをおすすめします。（入院時の5つのお願い文書をお渡しいたします。）

11 公正中立な業務に関する情報提供

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、提供される居宅サービス等が特定の種類又は特定のサービス事業者等に不当に偏ることがないように、公正中立におこないます。別紙「公正中立な業務に関する情報提供書」により、前6月間において事業所が偏ったサービスの選択をしていないことの情報提供及び説明を十分に行います。

12 緊急時における対応方法

- (1) 居宅介護支援を提供中にご利用者の病状に急変その他の緊急事態が生じた場合には、速やかに主治医及び必要に応じて関係市町村に連絡いたします。
- (2) 電話転送等により24時間連絡体制を取り、必要に応じて居宅介護支援をおこなう体制を整備しています。

13 サービス提供の終了について

サービス提供の有効期間は、重要事項説明の同意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、利用者からの申し出がない場合には、同じ条件で更新され、以後も同様となります。次のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、次のような事項に該当するに至った場合には終了となります。

- (1) 利用者が死亡した場合
- (2) 要介護認定により利用者の心身の状況が自立、要支援1・2と認定された場合
- (3) 利用者が介護保険施設へ入所した場合
- (4) 事業者が解散した場合、又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- (5) 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
- (6) 利用者から解約の申し出があった場合
- (7) 事業者から正当な理由により解約を申し出た場合
 - ① 利用者が、重要事項説明の同意時にその心身の状況及び病歴等の重要な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、その結果サービス提供を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
 - ② 利用者が、故意又は重大な過失により事業者又は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を行うことなどによって、サービス提供を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
 - ③ その他、サービス提供を継続し難い場合

14 身分証携行義務

常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者や家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

15 衛生管理等について

事業所において感染症等が発生、又はまん延しないように、次の措置を講じます。

- (1) 従業員の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (2) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
- (3) 事業所における感染症等の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会を概ね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底しています。
- (4) 事業所における感染症等の予防及びまん延防止のための指針を整理しています。
- (5) 従業員に対し、感染症等の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

16 業務継続に向けた取組の強化について

- (1) 感染症等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ため、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 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 to 実施します。

17 ハラスメントについて

事業所は、従業者の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

- (1) 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。
 - ・身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
 - ・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
 - ・意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為上記は、従業者、取引先事業者の方、利用者及びその家族等が対象となります。
- (2) ハラスメント事案が発生した場合、マニュアル等を基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案件が発生しない為の再発防止策を検討します。
- (3) 従業者に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修等を実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
- (4) ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、医療機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。