

重要事項説明書

ご利用者に対する居宅サービス提供開始にあたり、厚生省令に基づいて、当事業者がご利用者に説明すべき事項は次のとおりです。

1 事業所の概要

事業所名	介護支援センターであい
所在地	福岡市城南区東油山6-5-33
事業者指定番号	4071100913
管理者・連絡先	時枝尚子 092-210-6666
サービス提供地域	福岡市全域・筑紫郡那珂川市

2 事業所の職員体制等

職種	従事するサービス種類、業務	人員
管理者	管理業務	1名
介護支援専門員	介護支援専門員	1名以上

3 営業時間

(注) 年末年始(12/30～1/3)は「休祭日」の扱いとなります。

区分	平日	土曜日	休祭日
営業時間	9:00～18:00	休日 (24時間連絡可)	休日 (24時間連絡可)

4 当事業所のサービス方針について

当事業所は、在宅生活を基本とし、在宅の利用者の依頼を受け、当該居宅サービス計画に基づくサービスが確保されるよう連絡調整その他の便宜の供与を行うとともに、お客様であるご利用者の自己実現に向けて最大限の支援活動を行います。

5 担当の介護支援専門員等

- (1) サービスについてご相談やご不満がある場合には、どんなことでもご連絡下さい。
- (2) 担当する居宅介護支援専門員を事業所側の事情により変更する場合には、あらかじめご利用者と協議します。

6 秘密の保持

- (1) 当事業所は、業務上知り得たご利用者及びその家族に対する秘密及び個人情報については、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) 「個人情報の使用に係る同意書」によりご利用者、ご家族の同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず、利用目的の範囲内で個人情報を取得、使用及び第三者に提供できるものとします。

7 介護サービス記録のご利用者への開示

- (1) 当事業所は、一定期間ごとに居宅サービス計画(ケアプラン)に記載したサービス提供の目標等の達成状況等を評価し(モニタリング)、その結果を「モニタリング表」等の書面に記録します。
- (2) 事業所は、「居宅サービス計画」「支援経過」等の記録をご利用終了後5年間は適正に保存し、ご利用者、ご家族の求めに応じて閲覧に供し、又は実費負担によりその写しを交付します。

8 サービス利用料及びご利用者負担

- (1) 居宅介護支援については、ご利用者の負担はありません。
- (2) 介護支援専門員が通常のサービス地域をこえる地域に訪問・出張する必要がある場合には、その旅費（実費）の支払いが必要となります。
- (3) 介護保険から支払われる居宅介護支援利用料金は別紙のとおりです。

※介護保険適用の場合でも、保険料の滞納等により、保険給付金が直接事業者を支払われない場合があります。その場合はいったん上記の金額の料金をいただき、サービス提供証明書を発行いたします。サービス提供証明書を後日、市町村（保険者）の窓口に出しますと、差額の払戻しを受けることができます。

9 苦情等申立先

事業者の居宅介護支援に関するご相談・苦情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ご相談苦情を承ります。

担当 時枝尚子 092-210-6666

○次の公的機関においても、苦情の申出等ができます。

市町村介護保険相談窓口	対応時間各区共通 9:00～17:00（月～金）	
南区保健福祉センター 福祉・介護保険課	所在地 福岡市南区塩原3丁目25番3号 電話番号 092-559-5125	
城南区保健福祉センター 福祉・介護保険課	所在地 福岡市城南区鳥飼6丁目1-1 電話番号 092-833-4105	
早良区保健福祉センター 福祉・介護保険課	所在地 福岡市早良区百道2丁目1-1 電話番号 092-833-4355	
博多区保健福祉センター 福祉・介護保険課	所在地 福岡市博多区博多駅前2丁目8-1 電話番号 092-419-1081	
西区保健福祉センター 福祉・介護保険課	所在地 福岡市西区内浜1丁目4-1 電話番号 092-895-7066	
中央区保健福祉センター 福祉・介護保険課	所在地 福岡市中央区大名2丁目5-31 電話番号 092-718-1102	
東区保健福祉センター 福祉・介護保険課	所在地 福岡市東区箱崎2丁目54-1 電話番号 092-645-1069	
那珂川市 介護保険課	所在地 那珂川市西隈1-1-1 番号 092-953-2211	電話
福岡県国民健康保険団体連 合会（国保連）	所在地 福岡市博多区吉塚本町13-47 電話番号 092-642-7859（代表） FAX番号 092-642-7856 時間 9:00～17:00（月～金）	電 利 用
福岡県社会福祉協議会福祉 サービス苦情相談窓口	所在地 春日市原町3丁目1番7号クローバープラザ内 電話番号 092-584-3377 X番号 092-584-3369 利用時間 9:00～17:00（火～日）	F A

10.虐待の防止について

当事業所は、ご利用者の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 委員会の設置、研修等を通じて、職員のご利用者に対する人権意識の向上や知識の向上に努めます。
- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) サービス提供中に当事業所職員、サービス提供事業所職員又は養護者（ご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ご利用者を発見した場合は、速やかに、これを保険者に通報します。
- (4) 職員が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整えるほか、職員がご利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

○高齢者虐待に関する行政の相談窓口

福岡市保健福祉局 高齢社会部 地域包括ケア推進課	所在地	福岡市中央区天神1丁目8番1号
	電話番号	092-711-4373
	FAX番号	092-733-5587
	利用時間	9:00～17:00（月～金）

11.身体拘束等の適正化について

当事業所は（有）であいの指針に基づき利用者の人権を尊重するとともに日常のケアの充実を図り、「拘束」しない介護」を目指すとともに次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 委員会の設置、研修等を通じて、職員のご利用者に対してケア技術の向上や知識の向上に努めます。
- (2) サービス提供中に当事業所職員、サービス提供事業所職員又は養護者（ご利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による身体拘束を受けたと思われるご利用者を発見した場合は、速やかに、これを保険者に通報します。
- (3) 職員が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整えるほか、職員がご利用者等の身体拘束等の適正化に取り組める環境の整備に努めます。

12.ハラスメント対策について

当事業所は介護現場で働く職員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。
 - (1) 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
 - (2) 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
 - (3) 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、当該法人職員、取引先事業者の方、ご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、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同事案が発生しない為の再発防止策を検討します。(業務の複数人担当も含む)
- ③ 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護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改善の見込みがない場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、予告期間を置いて利用契約の解約等の措置を講じます。

13.事業継続計画の策定について

当事業所は、感染症や非常災害の発生時において業務を継続的に実施、再開するための計画を策定し、必要な研修及び訓練を定期的に行うなどの措置を講じます。

14、衛生管理について

当事業所は、感染症の予防及び蔓延の防止のための措置を講じ、感染症の発生及び蔓延等に関する取り組みの徹底を求める観点から指針の整備、定期的な委員会や研修の実施、訓練(シミュレーション)の実施等に取り組みます。

15、モニタリングについて

当事業所は以下の要件を設けたうえでテレビ電話装置その他の情報通信機器を活用したモニタリングを可能とします。

- ① 利用者の同意を得ます。
- ② サービス担当者会議で次に掲げる事項について主治医、担当者、その他関係者の合意を得ます。
 - (1) 利用者の状態が安定している。
 - (2) 利用者がテレビ電話装置等を介して意思疎通が出来る(家族のサポート含む)。
 - (3) テレビ電話装置等を活用したモニタリングでは収集できない情報についてほかのサービス事業者との連携により情報を得る。
- ③ 少なくとも2月に1回(介護予防支援の場合は6月に1回)は利用者の居宅を訪問いたします。

要介護認定前に居宅介護支援の提供が行われる場合の特例事項に関する重要事項説明書

利用者が要介護認定申請後、認定結果がでるまでの間、利用者自身の依頼に基づいて、介護保険による適切な介護サービスの提供を受けるために、暫定的な居宅サービス計画の作成によりサービス提供を行う際の説明を行います。

1. 提供する居宅介護支援について

- ・ 利用者が要介護認定までに、居宅介護サービスの提供を希望される場合には、この契約の締結後迅速に居宅サービス計画を作成し、利用者にとって必要な居宅サービス提供のための支援を行います。
- ・ 居宅サービス計画の作成にあたっては、計画の内容が利用者の認定申請の結果を上回る過剰な居宅サービスを位置づけることのないよう、配慮しながら計画の作成に努めます。
- ・ 作成した居宅サービス計画については、認定後に利用者等の意向を踏まえ、適切な見直しを行います。

2. 要介護認定後の契約の継続について

- ・ 要介護認定後、利用者に対してこの契約の継続について意思確認を行います。このとき、利用者から当事業所に対してこの契約を解約する旨の申し入れがあった場合には、契約は終了し、解約料はいただきません。
- ・ また、利用者から解約の申し入れがない場合には、契約は継続しますが、この付属別紙に定める内容については終了することとなります。

3. 要介護認定の結果、自立（非該当）となった場合の利用料について

要介護認定等の結果、自立（非該当）となった場合は、利用料をいただきません。

4. 注意事項

要介護認定の結果が不明なため、利用者は以下の点にご注意いただく必要があります。

- (1) 要介護認定の結果、自立（非該当）となった場合には、認定前に提供された居宅介護サービスに関する利用料金は、原則的に利用者にご負担いただくこととなります。
- (2) 要介護認定の結果、認定前に提供されたサービスの内容が、認定後の区分支給限度額を上回った場合には、保険給付とならないサービスが生じる可能性があります。この場合、保険給付されないサービスにかかる費用の全額を利用者においてご負担いただくこととなります。

(付属別紙2)

サービス提供の標準的な流れ

