

指定居宅介護支援事業所 はるが丘介護支援センター

重要事項説明書

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 楽晴会
- (2) 法人所在地 青森県三沢市大町二丁目6番27号
- (3) 電話番号 0176-53-3550
- (4) 代表者氏名 理事長 齊藤 淳
- (5) 設立年月 昭和42年5月5日

2. 事業所の概要

楽晴会は、上十三地区では先駆的に高齢者福祉事業を経営し、現在50年を超えて地域の皆様に貢献しています。

- (1) 事業所の種類 指定居宅介護支援事業所
- (2) 事業の目的 介護保険法の理念に基づき、お客様がその有する能力に応じて自立した生活を送れるよう、適切な居宅介護支援を提供します。
- (3) 事業所の名称 青森県指定 第 0272502030 号
はるが丘介護支援センター
- (4) 事業所の所在地 青森県上北郡六戸町大字犬落瀬字堀切沢 59 番地 54
- (5) 電話番号 TEL 0176-50-2121
FAX 0176-50-2183

(6) 当事業所の運営方針

- 一 お客様が要介護または要支援状態等となった場合においても可能な限り居宅介護において、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ものとする。
- 二 お客様の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、お客様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施設など多様な事業者の連携により、総合的且つ効果的に提供するように配慮し努めるものとする。
- 三 お客様の意思及び人格を尊重し、常にお客様の立場にたち、お客様に提供されるサービスが特定の種類、特定の事業者に不当に偏することのないよう、公正中立に行うものとする。
(運営規程第2条より)
- 四 利用者に関する情報又はサービス提供に当たっての留意事項に係る伝達等を目的とした会議を定期的開催している。
- 五 当該指定居宅介護支援事業所における介護支援専門員に対し、計画的に研修を実施している。
- 六 地域包括支援センター等が実施する事例検討会等に参加している。

- (7) 開設月日 平成26年10月1日

3. 事業実施地域及び営業時間

- (1) 通常の事業の実施地域 六戸町、三沢市、おいらせ町、十和田市、東北町
- (2) 営業日 月曜日～金曜日
但し、12月31日から1月3日までを除く
- (3) 営業時間 午前8時30分から午後5時30分までとする

4. 職員の体制 (2023年4月1日 現在)

職種	資格	常勤	非常勤	合計	職務内容
管理者	主任介護支援専門員	1名(兼務)		1名	管理者・主任介護支援専門員
ケアマネジャー	主任介護支援専門員	1名以上		1名以上	下記サービスの提供

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では次のサービスを提供します。なお、通常の場合、**利用料金は介護保険から給付されますので、ご契約者の利用料負担はありません。**

＜サービスの内容＞

(1) 居宅介護サービス計画の作成

一 居宅介護サービス計画の担当配置

介護支援専門員は、居宅介護サービス計画の作成に関する業務を行う。

二 利用者などへの情報提供

居宅介護サービス計画作成開始に当たっては、利用者及びその家族に対し、当該地区における居宅サービス事業者等の名簿、サービス内容、利用料等の情報を提供し、利用者又はその家族がサービスの選択を可能とするように支援する。

三 利用者の実態把握

介護支援専門員は、居宅介護サービス計画作成に当たって、利用者の有している能力、提供を受けているサービス等、その置かれている環境等の課題分析を通じて、利用者が現に抱える問題点を明らかにし、利用者が自立した日常生活を営むことができるよう、支援するために解決すべき課題を把握する。

四 居宅介護サービス計画の原案作成

介護支援専門員は、利用者又はその家族の希望や、利用者について把握した課題に基づき、当該地域における指定居宅サービス等が提供される体制を勘案して、提供されるサービスの目標、達成時期、サービスを提供する上での留意点を盛り込んだ、居宅介護サービス計画の原案を作成する。

五 担当者会議

介護支援専門員は、サービスの担当者会議を開催し、当該居宅介護サービス計画の原案内容について、担当者の専門的な見地から意見を求めるものとする。

六 利用者の同意

介護支援専門員は、利用者又はその家族等に対し、サービスの種類、内容、費用等について説明し、文書により利用者の同意を得る。

(2) サービス実施状況の継続的な把握、評価

介護支援専門員は、居宅介護サービス計画作成後においても、利用者及びその家族に対して、毎月1回居宅を訪問又は利用者等の来所により、又指定居宅サービス事業者等に

対しては、毎月1回電話等による連絡を継続的に行うことにより、居宅サービス計画の実施状況の把握及び利用者の課題把握を行い、必要に応じて居宅介護サービス計画の変更、指定居宅介護サービス事業者等との連絡調整、その他の便宜の提供を行う。

(3) 介護サービス情報公表

当事業所のケアプランの訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況について、ご希望があれば書面でご説明いたします。

(4) 介護保険施設の紹介等

一 介護支援専門員は、利用者がその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、介護保険施設等の紹介、その他の便宜の提供を行う。

二 介護支援専門員は、介護保険施設などから退院、又は退所しようとする要介護者等から依頼があった場合には、居宅における生活へ円滑に移行できるよう、あらかじめ居宅サービス計画の作成などの援助を行う。

6. 苦情の受付について

当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

当施設が提供したサービスに関する入所者からの苦情に迅速かつ適切に対応するため、相談及び苦情受付窓口として専属の職員をあてるとともに楽晴会苦情解決第三者委員設置しお客様が福祉サースを快適にご利用できますよう苦情の解決を促進しております。

① 苦情受付窓口

担当者 はるが丘介護支援センター 船水 明子

電話 0176-50-2121 FAX 0176-50-2183

受付日 年中（ただし、12月29日～1月3日を除く）

受付時間 午前9時～午後5時

※苦情受付責任者 はるが丘介護支援センター 鹿内 佳子 0176-50-2121

※苦情解決責任者 晴ヶ丘老人ホーム 施設長 吉田 幸恵 0176-53-2481

社会福祉法人楽晴会第三者委員 法人本部 0176-53-3550

② 外部第三者苦情解決委員会

特定非営利活動法人セーフティネットあおもり

所在地 青森県青森市三内沢部203-12

電話・FAX 017-766-3352

③ 行政機関その他苦情受付機関

上記以外に、お住まいの市町村及び青森県国民健康保険団体連合の相談・苦情窓口等に、苦情を伝えることができます。

六戸町役場	所在地 青森県上北郡六戸町大字犬落瀬字前谷地60 電話番号 0176-55-3111 FAX 0176-55-3112
青森県国民健康保険 団体連合会	所在地 青森県青森市新町2丁目4-1 電話番号 017-732-1336 FAX 017-723-1088

7. 苦情処理手順

- (1) 電話又は訪問及び来所によるお客様、サービス事業者から事情聴取を行います。
- (2) 苦情処理方法を検討し管理者の決済を行い関係者との調査を行います。
- (3) それらを文章として記録に残します。

8. 苦情に対してのサービス事業者の対応

- (1) 苦情を報告し実績の把握を行い改善について指示します。
- (2) 苦情が解決されない場合、お客様に説明し他の事業所を選択していただく場合があります。

9. 事故発生時の対応

サービスの提供中に事故が発生した場合は、お客様がお住まいの市町村、ご家族、主治医等に早急に連絡するとともに、必要な措置を講じます。

また、お客様に対して当事業所の介護サービスにより賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償いたします。なお、当事業所は保険会社と損害賠償保険契約を結んでおります。

10. 守秘義務

- (1) 当事業所の従業者は、正当な理由なく、その業務上知り得たお客様又はその家族の情報を漏らしません。また、かつて従業者であったものが、正当な理由なく、その業務上知り得たお客様又はその家族の情報を漏らすことがないように、従業者でなくなった後においても、これらの情報を保持するべき旨を雇用契約の内容としております。
- (2) サービス担当者会議等において、お客様及びその家族の情報を用いる場合がございますが、これらの情報についても、それ以外の用途には用いないこと、及び決して外部へ漏らさないことを誓約致します。

11. 虐待防止に対する対応

利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講じます。

- (1) 虐待を防止するための従業者に対する研修の実施
- (2) 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
- (3) 速やかな市町村への通報と、その他虐待防止のために必要な措置

12. 感染症に対する対応

感染症が発生、またはまん延しないため次の処置を講じます。

- (1) 職員の感染症対策マニュアルに沿った対応(手洗いうがい、手指消毒、マスク着用等)
- (2) 感染対策の適切な知識を普及・啓発するための職員に対する研修の実施
- (3) 発生時の対応について、訓練、シミュレーションを定期的(年1回以上)に行う

13. ハラスメントに対する対応

職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境を築けるよう次の処置を講じます。

- (1) ハラスメントを防止するための職員に対する研修の実施
- (2) ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、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
- (3) 発生した場合は、原因(ハラスメントのリスク要因)をアセスメントし、それを踏まえた対策を実施し、再発予防に努めます

1 4. 身体拘束にたいしての対応

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、身体的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。）は行わない。やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、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するものとする。

1 5. 災害や感染症まん延時の業務継続計画（BCP）について

- (1) 災害や感染症まん延の発生時で、事業所が継続できる場合には、可能な範囲で、お一人暮らしや高齢者世帯等を優先し電話等による早期の状態把握を通じ、出来る必要な支援が提供されるよう、居宅サービス事業所、地域の関係機関との連絡調整等を行う。
- (2) 事業の継続ができない場合には、他の居宅介護支援事業所、居宅サービス事業所、地域の関係機関と事前に検討・調整した対応を行う。
- (3) 発生時の対応について、訓練、シミュレーションを定期的（年1回以上）に行う

1 6. 契約の期間に関すること

(1) 契約の期間

①契約の有効期間は、契約締結の日から契約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日前までに契約者から契約終了の申し入れがない場合には、契約はさらに同じ条件で更新され、以後も同様となります。

②要介護認定から要支援1，2に移行しその後要介護認定された場合、この契約は継続されます。

(2) 契約の終了

契約期間中は、以下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、仮にこ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。

- ① お客様本人が介護保険施設に長期入所した場合
- ② お客様本人が死亡した場合
- ③ お客様本人の要介護認定が非該当になったとき
- ④ お客様本人が他の介護支援サービス提供機関と契約したとき
- ⑤ その他

ご利用者及びご家族等が、事業所や事業所の職員に対して禁止行為（下記）を繰り返す等、正常な業務継続することが困難な行為を行った場合

- (1) 事業所の職員対して行う暴言、暴力、誹謗中傷、嫌がらせなどの迷惑行為
- (2) パワーハラスメント、セクシャルハラスメントなどの行為
- (3) サービス期間中に職員の写真や動画撮影、録音等を無断で SNS 等に掲載する事。

年 月 日

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

事業所名：はるが丘介護支援センター

説明者職名：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ついて、同意しました。

お客様住所：

氏 名： 印

連帯保証人住所：

氏 名： 印

お客様との続柄：