

重要事項説明書

(居宅介護支援)

法人名 医療法人 鶴友会

事業所名 介護保険サービスセンターこが

(令和6年4月1日改訂)

1. 事業所の概要

(1) 事業所の概要・指定番号及びサービス提供地域

【法人】

法人名	医療法人 鶴友会
代表者名	古賀 徹
所在地	大分県大分市南鶴崎2丁目6番5号
連絡先	TEL 097-527-2152 FAX 097-521-7595

【事業所】

事業所名	介護保険サービスセンターこが
事業所番号	4470100167
開設年	平成12年4月1日指定
管理者	阿南 富貴子
所在地	大分県大分市中鶴崎2丁目4番29号
連絡先	TEL 097-523-5073 FAX 097-523-5079
サービス提供地域	大分市（地域以外でもご希望の方はご相談ください）
利用者の人権擁護、虐待の防止等の責任者	古賀 徹

(2) 事業所の職員体制

管理者	介護支援専門員			事務
	常勤専従	常勤兼務	非常勤専従	
1名	5名以上	(管理者) (主任介護支援専門員) 1名	0名	1名

(3) サービス提供時間

平日	8:30～17:30
土曜日	8:30～12:30
休業日	土曜日(午後より)・日曜日・祝日 8月13日～15日・12月29日～1月3日
その他	24時間常時連絡が可能な体制を取っています。

(4) 情報の公表

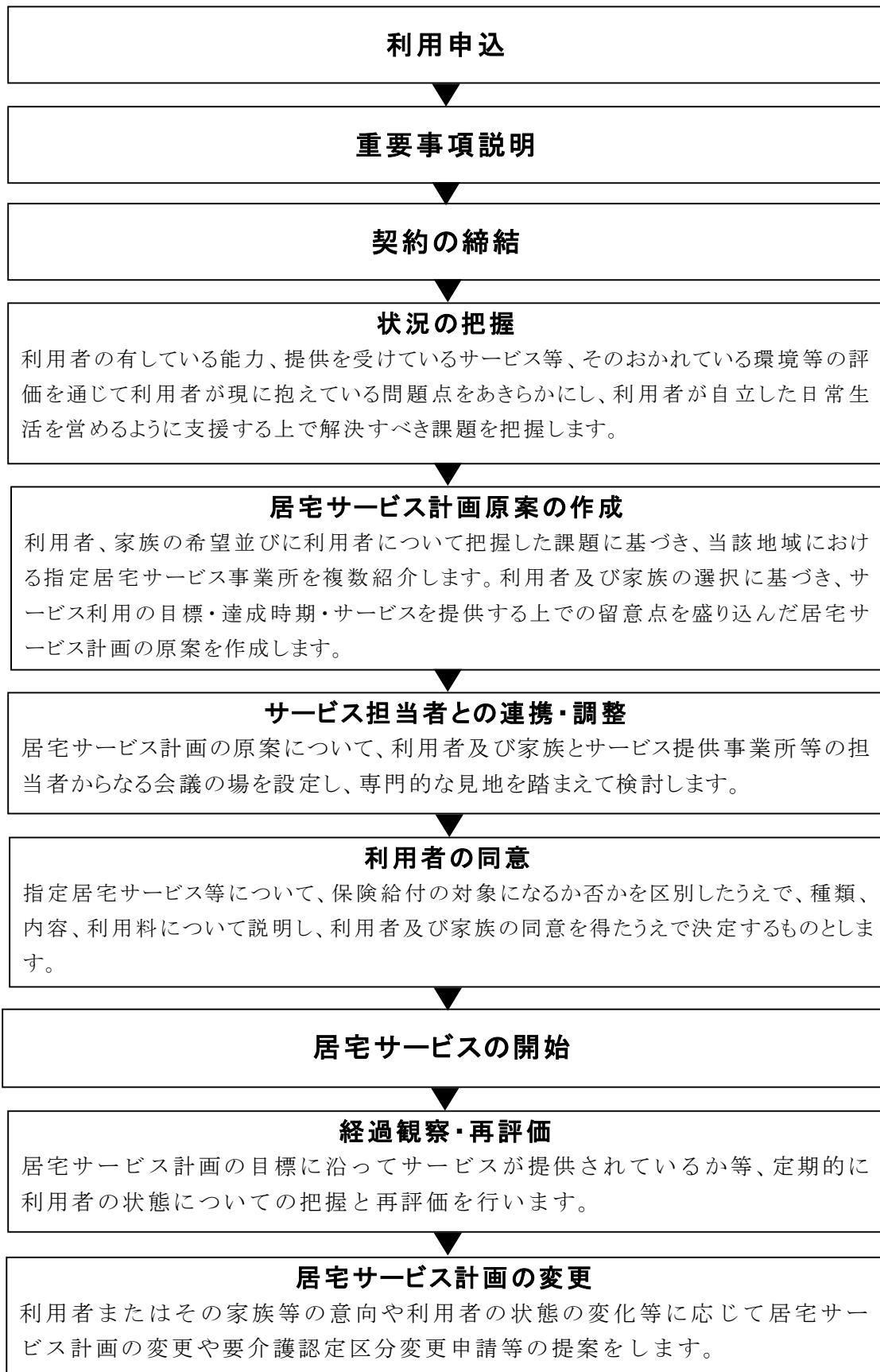
事業所の重要事項等を、書面掲示に加えウェブサイト（情報共有システム）に公表します。

2. 事業の運営方針

- (1) 介護保険サービスセンターこがは、高齢者が要支援・要介護状態になった場合においても、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に支援します。
- (2) 利用者の心身状況、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及び福祉サービスが、多様な事業者から総合的かつ効率的に提供されるよう、公正・公平・中立な居宅介護支援を行います。

3. サービスの内容(契約書 第4・5・6条)

サービスの流れ



4. 利用料金（【別紙1】・契約書 第11条）

当事業所が提供する居宅介護支援サービスについて、通常の場合、介護保険制度から全額給付されるので自己負担はありません。

5. 居宅サービス事業者等の紹介

- ①利用者及び家族は、複数の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当該事業所をケアプランに位置づける理由を求めることができます。

6. 居宅サービス実施状況の把握

事業者は、居宅サービス計画に定める居宅サービス等の実施状況の把握の為に、1カ月に最低1回以上は利用者宅を訪問し利用者とは面接いたします。また、状況に応じて電話等による連絡をさせていただく場合があります。

7. 医療との連携

<入退院時>居宅へ戻る準備として医療者等との連携が必要な場合があります。以下について協力をお願いいたします。

- ①入院もしくは退院の際は、担当介護支援専門員へ連絡してください。
- ②担当介護支援専門員の名刺（連絡先）を医療保険証、介護保険証、お薬手帳等と一緒に保管し、入院時等に入院先医療機関等に提示してください。
- ③医療機関等が行うカンファレンスに利用者及び家族と共に介護支援専門員が参加し、利用者の情報を共有する場合があります。

<通院時>

- ①通院時に係る情報連携の観点から、医療機関、利用者及び家族の同意を得て診察に同席し、医師等と必要な情報共有を行う場合があります。

8. 障害福祉制度の相談支援専門員との連携

障害福祉サービスを利用してきた障害者が介護保険サービスを利用する場合において、介護支援専門員と障害福祉制度の相談支援専門員が密接な連携に努めます。

9. 契約の終了（契約書 第12条）

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1か月前までに利用者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に同じ条件で更新され、以後も同様となります。

契約期間中、以下の事項があった場合は当事業所との契約は終了します。

（1）利用者からの申し出

事業者に対して、通知する事によりいつでも契約を終了する事ができます。この場合、事業者は利用者に対して文書による通知を求める事

ができます。

(2) 事業者からの申し出

人員配置等やむを得ない事情により契約を終了させていただく場合があります。その場合には、終了の1か月前までに文書で通知するとともに、他の居宅支援事業所をご紹介いたします。

(3) 自動終了

- ① 利用者が介護保険施設等に入所した場合。
- ② 要介護認定区分が自立（非該当）と認定された場合。
- ③ 入院治療を伴う全身状態の低下が認められ、医学的管理の必要性が著しく高く、そうした状態が継続した場合。
- ④ 利用者が現住所から他県へ転居した場合。
- ⑤ 利用者が亡くなった場合。

(4) 利用者及びご家族の背信行為

利用者やご家族などが当事業者又は介護支援専門員に対して、本契約を継続しがたいほどの背信行為を行った場合は、文書で通知する事により、即座に契約を終了させていただく場合があります。

10. 担当者の交替(契約書 第3条)

(1) 事業者からの介護支援専門員の交替

事業者の都合により、介護支援専門員を交替することがあります。介護支援専門員を交替する場合は、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十分に配慮いたします。

(2) 利用者からの交替の申し出

選任された介護支援専門員の交替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替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替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。

11. 記録の保管(契約書 第10条)

(1) 当事業者の居宅介護支援に係る記録は5年間保持します。

(2) 利用者及び家族に限り、記録の閲覧及び記録の複写物の交付を求めることができます。

(3) 利用者が他の居宅支援事業者の利用を希望する場合、そのほか利用者及び家族からの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状況に関する書類を交付します。

12. 個人情報保護について(契約書 第13条)

(1) 事業者は、利用者及び家族の個人情報の管理について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイダンス」を守って適切な取り扱いを行います。

- (2) 事業者が知り得た利用者及び家族の個人情報については、原則的にサービス調整等の目的以外には利用しません。
- (3) 外部への情報提供については必要に応じて利用者及び家族またはその代理人の了承を得ます。
- (4) 個人情報利用については契約書【別紙2】により同意を得るものとします。

13. 秘密保持(契約書 第14条)

- (1) 事業者の介護支援専門員及び事業者の使用するのは、サービス提供をする上で知り得た利用者及び家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- (2) 事業者は、利用者またはその家族から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。

14. 緊急時の対応(契約書 第20条)

訪問中に利用者の病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに主治医、または歯科医、家族等に連絡を取る等必要な措置を講じます。

15. 事故発生時の対応(契約書 第21条)

- (1) 事故が発生した場合は、利用者に対し、応急措置、医療機関への搬送等の措置を講じるとともに、速やかに市町村（保険者）、家族等及び関係諸機関に事故発生状況及び今後の対応等について報告いたします。
- (2) 前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録します。
- (3) 事業者は、サービスの提供にともなって、事業者の責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、利用者に対してその損害を賠償します。
- (4) 事業者は、自己の責任に帰すべき理由がない限り、損害賠償責任を負いません。とりわけ以下の各号に該当する場合には、事業者は賠償責任を免れます。
 - ① 利用者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について故意にこれを告げず、また不実の告知を行ったことに専ら起因して損害が生じた場合。
 - ② 利用者が、サービスの実施にあたって必要な事項に関する聴取・確認に対して故意にこれを告げず、また不実の告知を行ったことに専ら起因して損害が生じた場合。
 - ③ 利用者が急激な体調の変化等、事業者の実施したサービスを原因としない事由に専ら起因して損害が発生した場合。
 - ④ 利用者が、事業者もしくはサービス従事者の指示・依頼に反して行った行為に専ら起因して損害が発生した場合。

16. 損害賠償(契約書 第22条)

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利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、その損害を賠償します。また、賠償の内容について利用者、または家族の希望に応じ、閲覧できるものとします。

17. 苦情・相談対応窓口(契約書 第16条)

サービスに関する苦情や相談については、次の窓口で対応致します。
(苦情・相談窓口)

担当者	阿南 富貴子
電話番号	097-523-5073
受付時間	午前8:30～午後17:30

(併設機関苦情担当)

機関	介護老人保健施設 メディトピアこが
担当者	末宗 徳久
電話番号	097-521-6151
受付時間	午前8:30～午後17:30

(公的機関)

大分市長寿福祉課	大分市荷揚町2番31号 大分市役所第2庁舎2階 097-534-6111
大分県高齢者福祉課	大分県大分市大手町3丁目1番1号 097-536-1111
大分県国民健康保険 団体連合会	大分県大分市大手町2丁目3番12号 国保連合会苦情処理専用電話 097-534-8475

18. 虐待防止について(契約書 第17条)

事業者は、利用者の人権擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため、以下の措置を講じます。

- (1) 虐待の防止のため対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用可能）を定期的で開催するとともに、その結果について、従業員に周知を図ります。
- (2) 虐待の防止のための指針を整備します。
- (3) 従業員に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施します。
- (4) 上記措置を適切に実施する為担当者を配置します。

虐待防止に関する責任者	阿南 富貴子
-------------	--------

- (5) 当該事業所従業員または養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による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します。

19. 成年後見制度の利用の支援(契約書 第17条)

(1) 事業者は、利用者が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。

(2) 成年後見制度に関する相談機関

成年後見センター	〒870-0839 大分市金池南1丁目5番1号 J:COMホルトホール大分3階 大分市社会福祉協議会 生活支援課 TEL:097-547-7774
----------	--

20. 身体拘束に関して (契約書 第23条)

(1) 利用者または他の利用者等の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束を行わないものとします。

(2) 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します。

21. ハラスメントの防止 (契約書 第24条)

事業者は、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にハラスメントの防止に向けて取り組みます。

(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 意に添わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為。
- ④ 本人の許可なく写真や動画の撮影、または録音等をインターネット・SNS等に掲載する行為。

上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、利用者及びその家族等が対象になります。

(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、同時案が発生しないための再発防止策を検討します。

(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。

22. 感染症対策について (契約書 第25条)

事業所において、感染症が発生し、またはまん延しないように次にあげる措置を講じます。

(1) 介護支援専門員等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の予防及びまん延防止の為の対策を検討する委員会を概ね6ヵ月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底します。
- (4) 事業所における感染症の予防およびまん延防止のための指針を整備しています。
- (5) 従業者に対し、感染症の予防およ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。

23. 業務継続に向けた取り組みについて（契約書 第26条）

- (1) 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支援の提供を継続的に実施するための、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実施します。
- (3) 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を変更します。

24. その他 協議事項（契約書 第29条）

この重要事項に定めのない事項については、介護保険法等その他諸法令の定めるところに従い、双方が誠意をもって協議の上、定めます。