

重要事項説明書

（『居宅介護支援』）

この「重要事項説明書」は、事業者がお客様に説明すべきサービス提供に関する重要事項をご説明するものです。

1. 事業者及びサービス提供事業所：

（1）事業者：

事業者（法人）の名称	有限会社ハートフルハウス
法人の住所	愛知県長久手市宮脇 911 番地
法人の種別	営利法人
代表者氏名	代表取締役 古川 浩
電話番号	0561-63-6433（代）

（2）サービス提供（ご利用）事業所

事業所の名称	ハートフルハウス居宅介護支援事業所
事業所の所在地	愛知県長久手市草掛 4-1
管理者名	加藤 圭子
電話番号	0561-63-6447
営業日	通常：月曜日から金曜日 （祝日、12月29日から1月3日までを除く）
営業時間	通常： 午前9時00分から午後5時00分 当事業所は、24時間連絡体制をとっていますので、休日や時間外に担当ケアマネジャーに急ぎの連絡がある場合は事業所へお電話ください。転送電話にて当番の職員が用件をお聞きし必要な対応をさせていただきます。

（3）サービス提供事業所で実施する指定居宅介護支援及び通常の事業の実施地域：

サービスの種類	事業所指定内容	
	指定年月日	指定番号
居宅介護支援	平成11年7月30日	2375000029
通常の事業の実施地域	長久手市	

(4) サービス提供事業所の職員体制等：

① 職員の配置体制：

管理者：1名（介護支援専門員兼務）

介護支援専門員：5名以上（常勤換算）

② 職種と職務内容：

職 種	職 務 内 容
管理者	職員の管理及び業務の管理を一元的に行います。
介護支援専門員	(イ)お客様が、保健・医療・福祉サービスを適切にご利用できるよう、お客様のご依頼により居宅サービス計画（以下、「ケアプラン」と言います）を作成するとともに、その計画に基づいてサービスの提供が確保されるようサービス提供事業所との連絡調整その他の必要な便宜を図ります。 (ロ)お客様の尊厳を尊重し、住み慣れた地域で安心かつ快適に暮らせるよう、地域福祉のネットワーク等を生かした福祉サービスの総合的支援及び相談・助言を行います。

2. 提供サービスの目的と運営の方針：

サービスの目的	この事業は、介護保険法に規定された要介護状態にあるお客様に対し、同法に則った居宅介護支援サービスを提供するものです。
サービス運営の方針	事業所は、お客様の心身の特性を踏まえて、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出来るよう、お客様及びご家族のご希望に沿った「ケアプラン」の作成等を公正中立な立場から行い、その後の必要な居宅介護支援サービスを行います。

3. 居宅介護支援サービスの内容：

提供するサービス内容は次のとおりです。

- ① 下記の方式により、お客様の心身の状態や置かれている環境を踏まえ、現在抱える問題点を明確にし、お客様が自立した日常生活を送る為に解決すべき課題を把握・分析します。

方式：国が示した「課題分析標準項目」を具備する様式

② 居宅介護支援サービスの通常の事業の実施地域における介護・福祉サービス提供事業所等のサービスの内容、利用料等の情報を適切にお客様及びご家族等に提供し、介護・福祉サービス等のサービスの選択をしていただきます。お客様及びご家族は、介護支援専門員に対し、複数の事業所の紹介を求めることや、紹介する事業所を選択した理由を求めることができます。また、適切なサービス、およびサービス事業所の選択に資するため、前6か月間に当事業所において作成された居宅サービス計画の総数のうちに、訪問介護、通所介護、福祉用具貸与、および地域密着型通所介護（以下「訪問介護等」という）がそれぞれ位置付けられた居宅サービス計画の数が占める割合、前6か月間に当事業所において作成された居宅サービス計画に位置付けられた訪問介護等ごとの回数の中に同一の指定居宅サービス事業所または指定地域密着型サービス事業所によって提供されたものが占める割合を説明します。（別紙参照）

③ 上記①及び②と、お客様及びご家族等のご希望、更に主治医や介護・福祉サービス提供事業所等の助言や意見を踏まえ、「ケアプラン」の原案を作成いたします。

④ 上記③によるケアプラン原案をもとに、サービス担当者（介護サービス提供事業所）を交えて専門的見地からの意見を求める「サービス担当者会議」を開催いたします。

⑤ 上記④の会議での検討を経て、事業所は「ケアプラン」の最終案を作成し、お客様及びご家族にご説明を行い、ご同意を頂き確定とします。

⑥ 事業所は、ご同意をいただいた「ケアプラン」をお客様及びサービス担当者に交付し、その計画に基づいて介護サービスが計画的に提供されるよう介護サービス提供事業所との連携を図ります。

⑦ 事業所は、毎月1回以上お客様のご自宅にてお客様と面接をし、継続的にモニタリング（経過観察・再評価）を行い、その結果を記録します。

⑧ 「ケアプラン」にて定められた介護サービスの毎月の提供実績に基づき『給付管理票』を作成し、管轄の国民健康保険団体連合会に提出します。

⑨ 事業所は、提供されている介護サービスの実施状況を把握し、又、モニタリングの結果、状態変化等に応じて「ケアプラン」の変更や要介護認定区分変更申請の支援等の必要な対応を行います。

⑩ お客様が「ケアプラン」の内容の変更をご希望される場合、もしくは介護サービス提供事業所から「ケアプラン」の変更必要性につき提案があった場合、お客様及びご家族のご意向を伺い「ケアプラン」の変更について検討いたします。

⑪ 万一、お客様が入院された場合は、すみやかに（営業時間外でも構いません）ご連絡をいただくとともに、入院先の医療機関に当事業所名と担当の介護支援専門員の名前、連絡先をお伝えください。介護支援専門員は、在宅での介護サービスの利用状況その他の情報を入院先医療機関に提供し、スムーズな退院に向けて連携をとらせていただきます。

⑫ その他、介護・福祉等に関するご相談に応じ、必要な支援を行います。

4. ご利用料：

（１）お客様がご利用された居宅介護支援サービスの利用料金については、介護保険法に基づいて定められております。（重要事項説明書別紙「料金表」参照）尚、ご利用料金については、法定代理受領の場合は、お客様の自己負担分はございません。

又、介護保険給付内サービスであっても、一旦全額をお支払い頂く場合があります。（法定代理受領以外でのサービス提供）その場合は、サービスを提供した証明書を交付いたします。

（２）通常の事業実施地域にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、

サービスの提供に際し、交通費はいただきません。

地域外の方については、指定居宅介護支援に要した交通費の実費をいただきます。なお、自動車を使用した場合の交通費は、実施地域を越えた地点から、片道1キロメートルにつき30円を頂戴いたします。

5. 「ケアプラン」の変更（介護サービスご利用の中止、変更及び追加）：

お客様が、「ケアプラン」で定めた各種介護サービス等のご利用の中止、変更もしくは追加をご希望される場合には、必ず事前に介護支援専門員へのご連絡をお願いします。変更・追加の内容によっては、介護保険の対象とならない場合がありますのでご相談ください。

6. 居宅介護支援サービス提供の記録：

（１）事業所は、お客様に対する居宅介護支援サービス提供の記録について、事業所が定める『個人情報保護方針』を踏まえ、サービス提供完了後5年間適切に保管・保存いたします。

（２）事業所は、お客様からサービス提供記録の開示請求があった場合、所定の手続きを経た後、お客様に対し上記サービス提供記録等を開示いたします。

7. 個人情報の提供と保護：

- (1) 事業所が知り得たお客様及びご家族等の個人情報については、「個人情報使用同意書」に規定されているとおり、事業所の介護サービスの提供及び緊急時又は災害時等以外での目的では原則使用せず、又法令等で定められている場合等を除きお客様の許可・同意なく、契約期間中および契約終了後も外部・第三者に提供・漏洩することはいたしません。
- (2) 事業所は、『個人情報保護管理規程』に基づき、個人情報の適切な使用と保護について取組みを行っています。

8. 身分証明書の携帯と職員研修：

(1) 身分証明書の携帯義務：

事業所の職員は、常に事業所発行の身分証明書を携帯し、初回時及びその後お客様等から提示を求められた時は、介護支援専門員証とともに必ずこれを提示いたします。

又、職員の資格に関わる記録については、事業所は常にこれを最新のものに維持いたします。

(2) 職員研修：

事業所は、法令遵守及びサービス品質の向上並びに職員の資質の向上を図るため以下の項目等を年間研修計画に従い全ての職員に対し年1回以上実施いたします。

- ① 倫理及び法令順守（プライバシーの保護、個人情報の保護）
- ② 感染症及び食中毒の発生の予防及び蔓延の防止
- ③ 虐待防止・身体拘束等の適正化の取組
- ④ 認知症及び認知症ケア
- ⑤ 事故防止の取組
- ⑥ その他、資質の向上に資する研修等（内部及び外部）を実施いたします。

9. 緊急事態発生時の対応：

- (1) 事業所は、サービス提供中に緊急事態が生じた場合は、事前にお客様から指定された緊急連絡先に速やかに連絡する等必要な措置を講じます。

なお、救急搬送を必要とする場合、救急隊への申し送り後は、事業所は原則同行できませんのでご承知おきください。

又、必要により関連行政機関（14. 参照）とも連絡をとります。

- (2) 事業所は、お客様の経過状況について書面をもって記録し、関係機関からの報告要請を受けた場合には、その記録を速やかに提出いたします。

10. 事故発生時の対応：

事業所は、賠償責任保険に加入しており、サービス提供中に事業所の責による事故等が発生した場合は、お客様のご家族、市・町・区へ速やかに連絡するとともに、当該事故の状況及び処置についての記録その他等必要な措置を講じます。

又、賠償すべき事故については、この保険を使用する等の措置により、その損害に対し速やかに賠償を行うものとしします。

11. 業務継続計画の策定等：

事業所は、感染症や非常災害の発生において、利用者に対するサービス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（以下『業務継続計画』という）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとしします。事業所は、従業員に対し、業務継続計画について周知すると共に、必要な研修及び訓練を定期的実施するものとしします。

12. 身体拘束について：

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は行いません。やむを得ず身体的拘束を行う場合には、その様態及び時間、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します。事業所は、身体的拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じます。身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会（リモート等を活用して行う事ができるものとする。）を1年に1回以上開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図るものとしします。また、身体的拘束等の適正化のための指針を整備し、従業員に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的に（年1回以上）実施します。

13. 虐待の防止のための措置に関する事項：

事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の措置を講じます。

- (1) 事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会（リモート等を活用して行う事ができるものとする。）を定期的開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図ります。
- (2) 事業所における虐待の防止のための指針を整備します。
- (3) 事業所において、従業員に対し、虐待の防止のための研修を定期的に（年1回以上）実施します。
- (4) 前三号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置きます。

14. 相談・苦情対応の窓口：

- (1) 事業所は、お客様及びご家族からのサービス提供に関する苦情に迅速かつ適切に対応するために、窓口の設置及び次の必要な措置を講じます。

- ① 苦情があった場合には、直ちに管理者等がお客様又はご家族に連絡を取り、直

接訪問するなどして、詳しい事情を聞くとともに、当該サービス実施の担当職員からも事情を確認します。

- ② 苦情処理については、検討結果等に基づき、できるかぎり速やかにお客様又はご家族に対する対応を行います。
- ③ 苦情の内容、処理結果について記録した上、台帳に保管し、再発防止に役立ちます。
- ④ 苦情の内容によっては、行政窓口等を紹介いたします。

(2) 苦情があった介護サービス提供事業所に対する対応方針は次のとおりです。

- ① 介護サービス提供事業所に対する苦情があった場合には、直ちに管理者等が当該事業所に連絡を取り、詳しい事情を確認し、必要に応じ市町村へ報告するとともに、適切な指導・助言を行ないます。
- ② 事業所は、お客様からの苦情に関して関連行政機関が行う調査に協力し、関連行政機関からの指示・助言に従って必要な改善策又は措置を講じます。
- ③ 苦情があった介護サービス提供事業所の管理者とよく話し合い、今後の再発防止に向け、必要な措置又対応策を講じます。

(3) 事業所の相談・苦情対応の窓口は次の通りです。

① サービス担当事業所

名称	担当者	電話番号
ハートフルハウス 居宅介護支援事業所	管理者 加藤 圭子	0561-63-6447
本社	総務部 お客様相談室	0561-63-6433

② 関連行政機関

名称	電話番号
愛知県国民健康保険団体連合会（介護保険課）	052-971-4165
長久手市福祉部長寿課（介護保険係）	0561-56-0613

15. ハラスメント防止について：

雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律に基づき、事業主には職場におけるハラスメントの防止のための雇用管理上の措置を講じることが義務付けられていることを踏まえ、職場内でのハラスメントの防止に努めます。同時にお客様からのハラスメント（性的言動、度を過ぎた暴言等）にも契約書第5条2に規定する通りの対応をさせていただきます。

16. 事業所の情報開示：

事業所は、その理念やサービスの方針をホームページを通じて公開しています。又、お客様及びご家族等のご希望があれば、事業計画もしくは財務管理等の情報を開示いたします。

ホームページアドレス <http://heartful-house.com>

17. 暴力団排除：

(1) 事業所を運営する法人の役員及び管理者その他の従業者は、暴力団員（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第6号に規定する暴力団員をいう。次項において同じ。）ではありません。

(2) 事業所は、その事業の運営について、暴力団員の支配を受けてはおりません。

18. 提供するサービスの第三者評価の実施状況 実施の有無：無し

