

重要事項説明書

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 真 光 会
- (2) 法人所在地 東京都青梅市長湊4丁目377番地
- (3) 電話番号 0428-23-4038
- (4) 代表者氏名 理事長 志水 守
- (5) 設立年月 昭和55年 3月 7日

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定居宅介護支援事業所
- (2) 事業の目的 事業所の介護支援専門員が、要介護状態又は要支援状態にある利用者に対し、その有する能力に応じて、可能な限り自立した日常生活が営むことができるよう適正な居宅介護支援を提供する事を目的とします。
- (3) 事業所の名称 居宅介護支援事業所リバーパレス青梅
- (4) 事業所の所在地 東京都青梅市長湊4丁目377番地
- (5) 介護保険事業所番号 1372800753
- (6) 電話番号 0428-24-1080 (直通)
0428-23-4038 (代表)
- (7) 管理者 氏名 原 孝司
- (8) 当事業所の運営方針
 - (1) 事業所の介護支援専門員は、要介護者等の心身の特性を踏まえ、その有する能力に応じ自立した生活を営む事ができるよう配慮して居宅介護支援に努めます。
 - (2) 事業の実施に当たっては、利用者の心身状況やその環境に応じて利用者の意向を尊重し、適切な介護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。
 - (3) 利用者の意思及び人格を尊重し、特定の種類又は特定の居宅サービス事業者に不当に偏ることのないよう公正中立に行います。
 - (4) 関係市町村、在宅介護支援センターや居宅介護支援事業者、居宅サービス事業者、介護保険施設等との連携に努めます。
- (9) 開設年月 平成14年5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 青梅市

(2) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日～土曜日 午前9時00分～午後17時45分
休業日	日曜・祝祭日・年末年始（12月30日～ 1月 3日）

4. 職員の体制

当事業所では、ご契約者に対して指定居宅介護支援サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

＜主な職員の配置状況＞ ※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職種	常勤	契約職員	常勤換算	指定基準	職務の内容
1. 管理者	1名			1名	事業所の従事者の管理及業務を一元的に行う。
2. 主任介護支援専門員	1名			1名	居宅介護支援業務の統括並びに指導に当たります。
3. 介護支援専門員	3名	0名	3名	3名	居宅介護支援の提供に当たります。
4. 事務職	1名			1名	必要な事務を担当します。

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、居宅介護支援として次のサービスを提供します。

当事業所が提供するサービスについて、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。

(1) サービスの内容と利用料金

＜サービスの内容＞

① 居宅サービス計画の作成

ご契約者のご家庭を訪問して、ご契約者の心身の状況、置かれている環境等を把握したうえで、居宅介護サービス及びその他の必要な保健医療サービス、福祉サービス（以下「指定居宅サービス等」という。）が、総合的かつ効率的に提供されるように配慮して、居宅サービス計画を作成します。

～居宅サービス計画の作成の流れ～

1 事業者は、介護支援専門員に居宅サービス計画の作成に関する業務を担当させます。

2 居宅サービス計画の作成の開始にあたって、当該地域における指定居宅サービス事業者

等に関するサービスの内容、利用料等の情報を適正に契約者又はその家族等に対して提供して、契約者にサービスの選択を求めます。

3 介護支援専門員は、契約者及びその家族の置かれた状況等を考慮して、契約者に提供されるサービスの目標、その達成時期、サービスを提供する上での留意点等を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成します。

4 介護支援専門員は、前項で作成した居宅サービス計画の原案に盛り込んだ指定居宅サービス等について、保険給付の対象となるか否かを区分した上で、その種類、内容、利用料等について契約者及びその家族等に対して説明し、契約者の同意を得た上で決定するものとします。

②居宅サービス計画作成後の便宜の供与

- ・ご契約者及びその家族等、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行い、居宅サービス計画の実施状況を把握します。
- ・居宅サービス計画の目標に沿ってサービスが提供されるよう指定居宅サービス事業者等との連絡調整を行います。
- ・ご契約者の意思を踏まえて、要介護認定の更新申請等に必要な援助を行います。

③居宅サービス計画の変更

ご契約者が居宅サービス計画の変更を希望した場合、または事業者が居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合は、事業者とご契約者双方の合意に基づき、居宅サービス計画を変更します。

④介護保険施設への紹介

ご契約者が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られ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、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行います。

<サービス利用料金>

居宅介護支援に関するサービス利用料金については、契約書別紙のとおりです。

6. サービスの利用に関する留意事項

(1) サービス提供を行う介護支援専門員

サービス提供時に、担当の介護支援専門員を決定します。

(2) 介護支援専門員の交替

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、ご契約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するものとします。

②契約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、ご契約者から特定の介護支援専門員の

指名はできません。

- (3) 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は別紙1のとおりです。

7. 事故発生時の対応について

事業者の過誤及び過失の有無に関らず、サービス提供の過程において発生した利用者の身体的又は精神的に通常と異なる状態でサービス提供事業者から連絡があった場合は下記のとりの対応をいたします。

① 事故発生時の報告

事故により利用者の状態に影響する可能性がある場合は、速やかに市町村（保険者）に報告します。

② 処理経過及び再発防止策の報告

①の事故報告を行った場合は、処理経過、事故発生の原因及び再発防止策を策定し市町村（保険者）に報告します。なお、軽微な事故であってもその事故についての検証を行い、再発防止に努めます。

8. 緊急時の対応について

(1) 緊急時の対応

訪問時において、利用者の体調等が急変した際、主治医又は、医療機関に適切に連絡を取り、必要な行為を行います。また、事故等により、財産の破損等の際は速やかに契約者及び利用者に連絡いたします。

(2) 24時間連絡可能な体制を整えています。

①通常の営業日（月曜日～土曜日） 09:00～17:45	0428-24-1080（直通）
②通常の営業日（月曜日～土曜日） 17:45～09:00	0428-23-4038（代表）
③休業日（日曜・祝日・年末、年始・12/30～1/3）	0428-23-4038（代表）

①の時間帯については、担当者が不在の場合でも他の介護支援専門員が対応し、担当者に連絡を取ります。また、緊急の場合では、他の介護支援専門員が必要な対応を行ないます。

②③の時間帯については、併設の特別養護老人ホームリバーパレス青梅を窓口として、対応した、施設の担当者から連絡を受けた、当日の当番の、当該事業所の介護支援専門員が輪番制で、24時間常時連絡が可能な体制です。

9. 主治の医師及び医療機関等との連携

事業者は利用者の主治の医師及び関係医療機関との間において、利用者の疾患に関する情報について必要に応じ連絡をとらせていただきます。そのことで利用者の疾患に対する対応を円滑に行うことを目的とします。この目的を果たすために、以下の対応をお願いいたします。

- ① 利用者の不測の入院時に備え、担当の居宅介護支援事業者が医療機関に伝わるよう、入院時に持参する医療保険証またはお薬手帳等に、当事業所名及び担当の介護支援専門員がわか

るよう、名刺を張り付ける等の対応をお願いいたします。

- ②また、入院時には、ご本人またはご家族から、当事業所名及び担当介護支援専門員の名称を伝えていただきますようお願いいたします。

10. 利用者自身によるサービスの選択と同意

- ①利用者自身がサービスを選択することを基本に支援し、サービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者または家族に対して提供するものとします。
- ・指定居宅介護支援の提供の開始に際し、予め利用者に対して、複数の指定居宅サービス事業所等を紹介するように求めることができること、利用者は居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業所等の選択理由の説明を求めることができます。
 - ・特定の事業所に不当に偏した情報を提供するようなことや、利用者の選択を求めることなく同一の事業主体のみによる居宅サービス計画原案を提示することはいたしません。
 - ・居宅サービス計画等の原案に位置付けた指定居宅サービス等について、指定居宅サービス等の担当者からなる、サービス担当者会議の招集ややむを得ない場合には照会等により、当該居宅サービス計画等の原案の内容について、専門的な見地からの意見を求め、利用者及び当該サービス担当者との合意を図ります。
- ②末期のがんと診断された場合であって、日常生活上の障害が1カ月以内に出現すると主治の医師等が判断した場合、利用者またはその家族の同意を得た上で、主治の医師等の助言を得ながら、通常よりも頻回に居宅訪問（モニタリング）をさせて頂き、利用者の状態やサービス変更の必要性等の把握、利用者への支援を実施します。その際に把握した利用者の心身の状態を記録し、主治の医師やケアプランに位置付けた居宅サービス事業者へ提供することで、その時々状態に即したサービス内容の調整等を行います。

11. 苦情の受付について

(1) 苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の窓口で受け付けます。

○苦情受付窓口

管理者 原 孝司

○受付時間 毎週月曜日～土曜日

9：00～17：45

(2) 行政機関その他苦情受付機関

青梅市役所介護保険課	所在地 青梅市東青梅 1-11-1
	電話番号 0428(22)1111
	受付時間 08：30～17：00
国民健康保険団体連合会 苦情相談窓口専用	電話番号 03(6238)0177
	受付時間 午前9時から午後5時まで (土・日・祝祭日を除く)

(3) 円滑かつ迅速に苦情処理を行う対応方針等

苦情があった場合は直ちに連絡を取り、詳しい事情を聞くとともに、担当者及びサービス事業者から事情を確認します。また、管理者が必要と判断した場合は、管理者等を含み検討会議を実施し、検討の結果及び具体的な回答を直ちに苦情主訴者に伝え、納得がいくような理解を求めます。

(4) 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

サービス事業者よりの対応状況も正確に確認するとともに、その苦情の真の原因を突き止め、より良いサービスが提供されるよう、十分な話し合い等を実施します。また、定期的にサービス事業者を訪問し、円滑な対応が図れるようにします。

1 2. 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

当事業所の第三者による評価の実施状況等は次のとおりです。

第三者による評価 の実施状況	1. あり	直近の実施日	
		評価機関名称	
		結果の開示状況	1. あり 2. なし
	②. なし		

1 3. 虐待防止について

(1) 事業所は、利用者の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するため下記の措置を講じます。

①虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとします。）を定期的に開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ります。

②虐待防止のための指針の整備

③虐待を防止するための定期的な研修の実施

④前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置

虐待防止に関する担当者	原 孝司 小山和久
-------------	--------------

(2) 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等の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利用者を発見した場合は、速やかに市町村（保険者）に通報します。

1 4. 身体拘束について

(1) 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、身体拘束を行いません。

(2) 身体拘束等を行う場合は、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します。

1 5. 衛生管理について

事業所は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、下記の措置を講じます。

- ①事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、介護支援専門員に周知徹底を図ります。
- ②事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。
- ③事業所において、介護支援専門員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的 to 実施します。

1 5．業務継続計画について

- （1）事業所は、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介護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（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ます。
- （2）事業所は、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。
- （3）事業所は、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の変更を行います。

1 6．ハラスメントについて

事業所は、適切な指定居宅介護支援の提供を確保する観点から、従業者又は利用者等から職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じます。