

# 重要事項説明書

〒500-8226

岐阜市野一色7丁目9番1号

医療法人 社団 慈朋会 居宅介護支援事業所

ほっとステーション サワダ

TEL 058-248-7700

# 重要事項説明書

## (事業の目的)

医療法人社団 慈朋会が開設する指定居宅介護支援事業所ほっとステーション サワダ(以下「事業所」という。)が行う指定居宅介護支援の事業(以下「事業」という。)の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護支援専門員が、要介護状態(以下、「要介護状態等」という。)にある高齢者等に対し適正な介護支援業務を提供することを目的とします。

## (従業員の種類、員数、及び職務内容)

事業所に勤務する職種、員数、及び職種内容は次のとおりとします。

### 1.管理者 1名

(1)管理者は、事業所の従業員の管理及び業務の管理を職務とします。

(2)支障がない限り他の業務との兼務をしても差し支えありません。

### 2.介護支援専門員 5名(常勤 5名)

(1)運営規定第2条の運営方針を厳守し、介護支援業務に従事するものとします。

(2)介護支援専門員1人当たりの取り扱い件数45件未満とします

但し要介護者の数に、要支援者の数に1/3を乗じた数を加えた数が、44名又はその端数を増すごとに1名とします

## (営業日及び営業時間)

事業所の営業日及び営業時間は、次のとおりとします。

1.営業日:毎週月曜日から土曜日までとします。ただし、国民の祝日及び12月30日から1月3日までを除きます。

2.営業時間:月～金:午前8時30分から午後5時

土曜日:午前8時30分から午後12時30分

3.その他:介護支援専門員が営業時間内に欠勤する場合は、電話等により介護支援専門員と連絡が取れる体制を確保します。

## (個人情報を用いる場合の同意)

事業所は、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る場合は利用者の同意を利用者家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を得ることとします。

## (事故発生時の対応)

1.利用者に対する居宅サービス計画により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係るサービス提供事業者に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

2.事業所は、全項の事故の状況及び事故に際して執った措置について必ず記録します。

## (通常の事業の実施地域)

事業所の通常の事業の実施地域は、次に掲げる地域、地区で囲まれた範囲とします。

○岐阜市・・・芋島、手力町、蔵前、切通、細畑、領下、上川手、祈年町、安良田町、加納安良町、加納柳町、加納東丸町、加納大手町、加納上本町、加納栄町通1～3丁目、橋本町1丁目、吉野町5丁目、金町、明德町、美江寺町、司町、伊吹町、柳生町、四屋町、本町、下新町、下大桑町、中大桑町、西材木町、東材木町、元浜町、玉井町、湊町、鏡岩、水風呂谷、鼻高洞、日野西、日野北、岩田西、岩田東、

○各務原市・・・那加北洞町、那加山崎町、那加東野町、那加前洞新町、那加東垂町、那加吾妻町、那加北栄町、那加栄町、那加東那加町、那加西那加町、那加新加納町、那加日新町、

○岐南町

(その他運営に関する重要事項)

事業所の介護支援専門員や、その役職者は正当な理由なくその事実上知り得た利用者及びその家族等の秘密を漏らしません。また、その必要な措置を講ずることとします。

- 1.従業者であった者に、業務上知り得た利用者及び家族の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨に従業員との雇用契約の内容とします。
- 2.事業所は、自ら提供した居宅介護支援又は、計画に位置付けた居宅サービス等に対する利用者からの苦情に敏速かつ適切に対応します。又、苦情処理業務において市町村、国保連に協力を行います。
- 3.事業所は、居宅介護支援の提供により、事故が発生した場合は、速やかに市町村、利用者、家族に連絡を行い、必要な措置を講じます。
- 4.事業所は、従業員の質的向上を図るための研修の機会を確保します。
- 5.事業所の会計は、他の会計と区分し、毎年4月1日から翌年の3月31日を会計単位とします。
- 6.事業所は、運営規程の概要、個人情報の保護、介護支援専門員・その他職員の勤務体制、サービスの選択に必要な重要事項を見やすい場所に掲示します。
- 7.介護支援専門員は、サービス提供を利用者に強要し、当該事業者等から金品その他の財産上の利益を収受しません。
- 8.事業所は、設備、備品、職員、会計に関する諸記録の整備を行います。又居宅サービス計画、サービス担当者会議、居宅介護支援に関する記録整備については、完結の日から5年間保存します。
- 9.この規定に定める事項の外、運営に関する重要事項は、医療法人社団 慈朋会と事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとします。

(重要事項説明書別紙 1 (サービス提供の標準的な流れ))

## 居宅サービス計画作成等サービス利用の申し込み

当事業所に関する居宅サービス計画作成の手順、サービスの内容に関して大切な説明を行います。事業者の選定(当事業所と契約をするか、どうか決めていただきます)

**居宅サービス計画等に関する契約を行います。  
利用者は、保険者へ居宅サービス計画作成依頼届出書の提出を行って頂きます。(提出代行可能)**

ケアマネージャーがお宅を訪問し、利用者の解決すべき課題を把握します。

地域のサービス提供事業者の内容や、料金等をお伝えし、利用するサービスを選んでいただきます。  
利用者によるサービスの選択

提供する居宅サービスに関して、居宅サービス計画の原案を作成します。  
サービス利用に関して説明を行い、利用者・ご家族の意見を伺い、同意をいただきます。

計画に沿ってサービスが提供されるようサービス提供事業者等とサービス利用の調整を行います。

居宅サービス計画に沿って、サービス利用票、サービス提供票の作成を行います。

## サービス利用

利用者やご家族と毎月連絡をとり、サービスの実施状況の把握を行い、サービス提供事業者と連絡調整を行います。

毎月の給付管理票の作成を行い、国保連合会に提出します。

利用者の状態について、定期的な再評価を行います。また、提供されるサービス実施状況の把握を行います。

居宅介護サービスの変更を希望される場合、必要に応じて居宅サービス計画の変更を行います。

(重要事項説明書別紙 2)

① 医療と介護の連携の強化

ア 入院時における医療機関との連携促進

入院時における医療機関との連携を促進する観点から、居宅介護支援の提供の開始に当たり、利用者等に対して、入院時に担当ケアマネジャーの氏名等を入院先医療機関に提供するようにお願いします  
日頃から介護支援専門員の連絡先等を介護保険被保険者証や健康保険被保険者証・お薬手帳等にあわせ保管していただくことをお願いします

イ 平時からの医療機関との連携促進

- i 利用者が医療系サービスの利用を希望している場合等は、利用者の同意を得て主治の医師等の意見を求めることとされているが、この意見を求めた主治の医師等に対してケアプランを交付します
- ii 訪問介護事業所等から伝達された利用者の口腔に関する問題や服薬状況、モニタリング等の際にケアマネジャー自身が把握した利用者の状態等について、ケアマネジャーから主治の医師等に必要な情報伝達を行います

② 公正中立なケアマネジメントの確保

6ヶ月間毎に作成した居宅サービス計画における、訪問介護・通所介護・福祉用具貸与及び地域密着型通所介護の各サービスの同一事業所によって提供されたものの割合に関して、ケアマネジメントの公平中立性の確保を図る観点から利用者に説明を行う事を事業所の努力義務とします

③ 虐待防止について

事業所は利用者の人権の擁護・虐待の防止等の為、必要な体制の整備を行うとともに、従事者に対し研修を定期的実施するなどの措置を講じます

④ 身体拘束

事業所は当該利用者又は他の利用者等の生命または身体を保護する為緊急やむをえない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為は行わない。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態並びに緊急やむをえない理由を記録します

⑤ ハラスメント対策

- ・事業所は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。
- ・利用者及び家族等が事業所の職員に対して行う、暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為・セクシャルハラスメント等の行為を禁止します

⑥ 感染症対策の強化

感染症の発生及び、まん延等に関する取り組みの徹底を求める観点から、計画の策定とともに従業者に対し研修及び訓練を行っていきます

⑦ 事業継続に向けた取り組みの強化

感染症や災害が発生した場合であっても、必要な指定介護支援の提供を継続的に提供できる体制を構築する観点から、感染症及び災害時係る事業計画の策定を行い、従業者に対し研修・定期的な訓練とともに定期的な計画の見直し・必要に応じた変更等の取り組みを行います

## 個人情報の取扱いについて

当事業所では、下記の目的に沿って業務上必要な範囲に限り個人情報を利用いたします。

### 個人情報の利用目的・範囲

#### 1. 事業所内での利用

1. 利用者等に提供する居宅介護支援事業
2. 介護保険事務
  3. 居宅サービス計画等の管理
  4. 会計・経理
  5. 事故等の報告
6. 当該利用者の介護・医療サービスの向上

#### 2. 他の事業者等への情報提供を伴う利用

1. 利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所等との連携(サービス担当者会議等)、照会への回答
2. サービスの提供等に当たり、外部の医師等の意見・助言を求める場合
3. 家族等への心身の状況説明
4. 保険事務の委託
5. 審査支払機関または保険者へのレセプトの提出
6. 審査支払機関または保険者からの照会への回答
7. 損害賠償保険等に係る、保険会社等への相談または提出等

#### 3. その他の利用

1. 医療・介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
2. 当事業所において行われる学生の実習への協力
3. 全職員に対する教育・研修
4. 住所・氏名・生年月日等を匿名化し個人が特定できないよう配慮した上での学会等への発表
5. 外部監査機関への情報提供

### 個人情報保護方針

(付記)

1. 上記のうち、他事業者等への情報提供について同意しがたい事項がある場合には、その旨を担当窓口までお申し出下さい。
2. お申し出がないものについては、同意していただけたものとして取り扱わせていただきます。
3. これらのお申し出は、後からいつでも撤回、変更等を行うことができます。

当事業所では、利用者の方の個人情報を適正に取扱うことは、医療・介護サービスに携わるものの重大な責務であると考え、個人情報の取扱いに関する適切性の確保を、当事業所をはじめ医療法人社団慈朋会全体の重要課題と捉えて取り組んでおります。

そのために当事業所では、個人情報保護に関する方針を以下のとおり定め、職員および関係者に周知徹底を図り、個人情報保護に努めます。

#### 1. 個人情報の収集・利用・提供

個人情報を保護・管理する体制を確立し、適切な個人情報の収集、利用および提供に関する事業所内規則を定め、これを遵守いたします。

#### 2. 個人情報の安全対策

個人情報への不正アクセス、個人情報の紛失、破壊、改ざんおよび漏洩などに万全の予防措置を講じます。万一の問題発生時には速やかな是正対策を実施いたします。

#### 3. 個人情報の確認・訂正・利用停止

当該本人(利用者)等からの内容の確認・訂正あるいは利用停止を求められた場合には、事業所内規則により、適切に対応いたします。

#### 4. 個人情報に関する法令・規範の遵守

個人情報に関する法令およびその他の規範を遵守いたします。

#### 5. 教育および継続的改善

個人情報保護体制を適切に維持するため、職員の教育・研修を徹底し、事業所内規則を継続的に見直し、改善いたします。

#### 6. 問い合わせ窓口

個人情報に関するお問い合わせは、下記の窓口をご利用下さい。

個人情報保護相談窓口 担当介護支援専門員

#### 7. 使用する期間

事業者と私の間に交わされた契約書に定めた期間に限るものとし、利用契約が解消された後は私(利用者)及び家族に関する個人情報の使用は認めません。

本事業の提供開始にあたり、利用者に対して本書面にに基づき、重要事項・個人情報の取り扱いについて説明をしました

説明・交付年月日 令和 年 月 日

【事業所】 所在地:岐阜市野一色7丁目9番地1号  
事業所(法人)名:医療法人社団 慈朋会  
事業所名 :ほっとステーションサワダ  
事業所番号 :2170100032  
代表者 :澤田 重之

【説明者】 職 名:介護支援専門員  
氏 名:

私は、重要事項説明書に基づいてサービス内容等に係る重要事項の説明・個人情報の取り扱いについて説明を受けその内容に同意の上、本書面を受領しました

【利用者】  
住 所 \_\_\_\_\_  
氏 名 \_\_\_\_\_ 印

【上記代理人】  
住 所 \_\_\_\_\_  
氏 名 \_\_\_\_\_ 印(続柄 \_\_\_\_\_)

【利用者ご家族代表者】  
住 所 \_\_\_\_\_  
氏 名 \_\_\_\_\_ 印(続柄 \_\_\_\_\_)

## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所名	ほっとステーション サワダ
サービス種類	指定居宅介護支援事業所

### 措 置 の 概 要

#### 1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置

- ・ ほっとステーション サワダ

〒500-8226 岐阜市野一色7丁目9番1号

電話(058)248-7700 FAX(058)248-8725

E-mail: hot-station.sawada@aria.ocn.ne.jp

担当者:辻 由紀子(管理者)

- ・ 国保連合会介護サービス苦情相談窓口

〒500-8385 岐阜市下奈良2丁目2番1号 岐阜県福祉・農業会館内

岐阜県国民健康保険団体連合会4階 介護・障害課苦情相談係

【平日(月～金)9:00～17:00 (土日祝日、12月29日～1月3日を除く)】

電話(058)275-9826 FAX(058)275-7635

- ・ 岐阜市役所

〒500-8701 岐阜市司町40番地

岐阜市役所 福祉部介護保険課

【平日(月～金)8:45～17:30 (土日祝日、12月29日～1月3日を除く)】

電話(058)265-4141(代表) FAX(058)267-6015

- ・ 各務原市役所

〒504-8790 各務原市那加桜町1-69

各務原市役所 健康福祉部 介護保険課

【平日(月～金)8:30～17:15 (土日祝日、年末年始を除く)】

電話(058)383-1111 FAX(058)383-6365

- ・ 岐南町役場

〒501-6197 羽島郡岐南町八剣7-107

岐南町役場 健康推進課

【平日(月～金)8:30～17:15 (土日祝日、年末年始を除く)】

電話(058)247-1321 FAX(058)247-1488

#### 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・苦情があった場合、担当者である介護支援専門員が利用者(家族)に直ちに連絡を取り事実を確認する。必要があれば利用者宅を訪問します。
- ・苦情がサービス提供者に関するものである場合、担当のサービス事業者に連絡し事情を確認します。
- ・苦情が居宅サービス計画に関するものである場合、必要に応じてサービス担当者会議を召集して、その結果に基づいた対応を行います。
- ・いずれの場合も苦情を受け付けた翌日までに対応の具体的な方針を定め、苦情担当者が利用者(家族)に説明します。
- ・苦情の記録は台帳に保管し、再発防止に役立てます。

#### 3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

- ・苦情があったサービス事業者を担当の介護支援専門員が直ちに連絡を取り、事情を確認します。
- ・サービス提供の改善を要する場合、サービス事業者に対して今後の具体的な対応方針を提示させ、苦情担当者が翌日までに利用者(家族)に説明します。
- ・苦情に対するサービス提供が認められない場合は、利用者に説明して、他のサービス事業者を選択してもらいます。

#### 4 その他参考事項

- ・利用者が苦情申し立て等を行ったことを理由として何らの不利益な取り扱いをすることはありません。