

(居宅支援事業所) たちばな森の里介護センター

重要事項説明書

(運営の方針)

1. 事業所の介護支援専門員等、要介護者等の心身の特性を踏まえて、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、可能な限りその居宅において、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努めるものとします。
2. 指定居宅介護支援の実施にあたっては、利用者の意志及び人格を尊重し、常に利用者に公正、中立の立場に立って、特定の居宅サービス事業者にサービスの提供が不当に偏ることがないように行うものとします。
3. 指定居宅介護支援の提供に際し、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、運営規程の概要、及びサービスの選択に資すると認められる重要事項を記した文書を交付し説明を行い、当該サービス提供の開始について利用申込者の同意を得るものとします。
4. 指定居宅介護支援のサービス提供の開始に際し、あらかじめ、居宅サービス計画が利用者の希望を基礎として作成されるものであること等につき説明を行い、理解を得るものとします。

(事業者の概要)

1. 名 称 医療法人社団 直心会
2. 所在地 熊本県山鹿市山鹿 900
3. 電話番号 0968-41-4192
4. 代表者氏名 岡本莉佳
5. 設立年月日 平成 10 年 11 月 2 日

(事業所の名称等)

事業を行う事業所の名称及び所在地は、次の通りとします。

1. 名 称 たちばな森の里介護センター
2. 事業所番号 4078300177
3. 所在地 福岡県八女市立花町白木 610-1
4. 電話番号 0943-35-1100
5. 開設年月日 平成 18 年 2 月 1 日
6. 事業の目的 要介護者の依頼を受け居宅サービス計画を作成し、計画に基づくサービスが確保されるよう連絡調整と適切な実施の為の継続管理を行います。
必要な場合、介護保険施設等の紹介その他の便宜の提供を行います。
7. 併設事業
(八女市立花町)
 - ①たちばな森の里クリニック
 - ②森の里グループホーム たちばな
 - ③小規模多機能ホーム 森の里
 - ④看護小規模多機能ホーム 森の里

(熊本県和水市)

- ⑤森の里クリニック
- ⑥通所介護 森の里介護センター
- ⑦居宅介護支援事業所 森の里介護センター
- ⑧訪問介護 森の里介護センター

(熊本県山鹿市)

- ⑨森の里グループホームやちよ桜

(営業日及び営業時間)

事業所の営業日及び営業時間は、次の通りとします。

1. 営業日は、月曜日から金曜日までとします。
(祝日並びに12月31日から1月3日までを除く)
2. 営業時間は、午前8時35分から午後5時30分までとします。

(職員体制)

職員の配置は指定基準を遵守しています。

管理者及び介護支援専門員兼務者1名の介護支援専門員を配置しています

(居宅介護支援の内容)

指定居宅介護支援の内容は次の通りとします。

1. 利用者及び家族からの相談への援助
2. 要介護認定・更新の申請代行
3. 居宅サービス計画（ケアプラン）の作成
4. 施設サービス利用の場合は紹介その他の便宜の提供
5. 居宅サービス計画（ケアプラン）の遂行状況の把握、サービス事業所との調整
6. その他、利用者及び家族への必要な援助
7. 介護予防サービスへの移行時、必要に応じ、居住地域圏の地域包括支援センターへの紹介その他の便宜

(利用料等)

居宅介護支援を提供した場合の利用料については以下の通りとします。

1. 利用料は、介護保険による代理受領で扱われる為、利用者負担分は原則無料となります。
但し、介護保険料滞納等により、介護保険からの受領が出来ない場合、介護報酬告示上のサービス利用料金をいったん全額お支払いいただくことになります。
2. 通常の実施地域以外の居宅を訪問して、居宅介護支援を行う場合にも、それに要した交通費の支払い等の利用者負担はかかりません。
3. サービスの提供にあたっては、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、当該サービス内容及び費用について説明を行い、利用者の同意を得ます。

(通常の実施地域)

通常の実施地域は、八女市、筑後市、八女郡広川町及び、みやま市瀬高町とします。

(緊急時における対応方法)

介護支援専門員等は、職務を実施中に、利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは、必要に応じて臨時応急の手当てを行うとともに、速やかに主治医等に連絡し、適切な処置を行います。

また、利用者に対する指定居宅介護支援の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	東京海上日動
-------	--------

(虐待防止に関する事項)

虐待の発生又はその再発を防止するための責任者を本事業所管理者とし、以下の事を行います。

- ① 虐待を防止するための従業者に対する研修
- ② 利用者及びその家族からの苦情体制の整備
- ③ その他虐待防止のための必要な措置

サービス提供中に当該事業所従業者又は養護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、これを市町村に通報を行います。

(感染症の予防及びまん延の防止のための措置)

感染症が発生し、又はまん延しないように、次の以下に掲げる措置を講じるよう努めます。

- ① 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会(テレ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 回以上開催します。その結果を、介護支援専門員に周知徹底します。
- 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 介護支援専門員に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的 to 実施します。

(業務継続計画の策定)

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事業の提供を継続的に実施するため及び非常時の体制での早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。
2. 介護支援専門員に対し、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 to 実施するよう努めます。
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の変更を行います。

(秘密保持)

1. 従業者は居宅介護支援で知り得た利用者及びその家族等に関する事項は正当な理由なく漏洩しません。
2. サービス担当者会議等において、利用者、家族の個人の情報をを用いる場合があります。

(事故発生時の対応)

指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合は、市町村・家族・居宅サービス事業所等に連絡を行い、再発防止に努めます。

(苦情・ハラスメント等に対する対応)

苦情・ハラスメント等があった場合には、管理者及び担当者が事情をうかがい、具体的な対策を講じ、再発防止に役立てます。

1. セクシュアルハラスメントや パワーハラスメントの防止のための雇用管理上の措置を講じます。
2. 利用者及びその家族はサービス利用に当たって、次の行為を禁止します。
 - ① 介護支援専門員その他従業者に対する身体的暴力（直接的、間接的を問わず有形力を用いて危害を及ぼす行為）
 - ② 介護支援専門員その他従業者に対する精神的暴力（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 介護支援専門員その他従業者に対するセクシュアルハラスメント（意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求、性的な嫌がらせ 行為等）

（第三者評価について）

第三者評価の実施は行なっておりません。

（利用にあたっての留意事項）

1. 利用者やその家族は指定居宅介護支援の利用開始にあたり、文書による同意及び契約を交わしていただきます。
2. 利用者は作成された居宅サービス計画（ケアプラン）に基づきサービスを受けられます。
3. 利用者は、居宅サービス計画（ケアプラン）に位置付ける居宅サービス事業所について、複数の事業所の紹介を求める事ができます。また、当該事業所がケアプランに位置付けられた理由を求める事ができます。
当事業所の居宅サービス計画書（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のとおりです。
4. 入所・入院の際にはサービスを中止し、退所・退院の際にはサービスを再開します。
5. 入院時には病院または診療所との連携をはかるため担当の介護支援専門員名、連絡先をお伝えくださるよう御協力をお願いいたします。

【付 則】

平成 22 年 4 月 1 日から施行する。

平成 28 年 4 月 1 日改定

平成 28 年 6 月 16 日改定

平成 28 年 8 月 4 日改定

平成 29 年 1 月 10 日改定

平成 29 年 1 月 23 日改定

平成 29 年 3 月 1 日改定

平成 29 年 5 月 1 日改定

平成 29 年 5 月 15 日改定

平成 30 年 4 月 1 日改定

令和 3 年 4 月 1 日改定

令和 3 年 11 月 1 日改定

令和 4 年 12 月 16 日改定

令和 5 年 8 月 1 日改定

令和 5 年 11 月 1 日改定

令和 6 年 4 月 1 日改定

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	たちばな森の里介護センター
サービス種類	居宅介護支援事業

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。

- ① 相談や苦情に対する常設の窓口として、担当者を設置している。
- ② 時間外については、担当者不在であっても転送電話で、対応する。

担 当 者：松尾 淳

連絡先電話：（０９４３）３５－１１００

緊 急 時：（０９４３）３５－１０００

※行政機関その他の苦情・相談受付機関

- ① 福岡県国民健康保険団体連合会：（所在地）福岡市博多区吉塚本町 13 - 47／（TEL）092 - 642 - 7859
（FAX）092-642-7856
- ② 八女市役所（介護長寿課）：（所在地）八女市本町 647／（TEL）0943-23-2545
（FAX）0943-22-2186
- ③ 筑後市役所（市民生活部高齢者支援課介護保険担当）：（所在地）筑後市大字山ノ井 898
／（TEL）0942 - 53 - 4115
／（FAX）0942-53-4119
- ④ 福岡県介護保険広域連合柳川大木広川支部：（所在地）福岡県柳川市三橋町正行 431
／（TEL）0944 - 75 - 6301
／（FAX）0944-75-6306
- ⑤ みやま市役所（保健福祉部介護支援課）：（所在地）みやま市瀬高町小川 5 番地
／（TEL）0944 - 64 - 1555
／（FAX）0944-64-1601

2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制、手順。

- ① 苦情があった場合は、直ちに利用者等と連絡を取り、事情を聞き、苦情の内容を把握する。
- ② 管理者は、事業所内で担当者と検討し、処理方針をまとめる。
- ③ 管理者は、早急に具体的な対応を指示する。
- ④ 苦情処理台帳を作成し、苦情の内容、対応策、結果を記載するとともに、再発防止に役立てる。
- ⑤ 苦情処理後は、利用者本人に確認を行い、定期的に連絡を取り（最低二ヶ月に１度）再発防止に努める。

3. 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等。

- ① 管理者は、当該サービス事業者と速やかに連絡をとり、事実の確認を行う。
- ② 管理者は、サービス事業者の管理者とよく検討し、早急に具体的な対応を指示する。
- ③ 管理者は、利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う調査に協力し、又国民健康保険団体連合会からの指導・助言に従って必要な改善を行う。
- ④ 管理者は、当該サービス事業者に対して、改善すべきところは改善するよう指示する。
- ⑤ 管理者は、サービス事業者が改善しない場合は、本人の承諾をとり、変更するなどの措置を講ずる。

4. その他の参考事項

- ① 介護支援専門員に対する研修を定期的実施する。
 - ・ 採用時研修 採用後 3 ヶ月以内
 - ・ 継続研修 年 2 回
- ② 利用者、家族に対してサービス利用に関するアンケート調査を 1 年に 1 回程度実施し、今後の事業改善に生かしていく。
- ③ 当事業所に対する苦情に対しての処理方法。
 - ・ 介護支援専門員への苦情については、第三者を交えたうえで、円満な話し合いをし、解決を図る。
 - ・ 但し、解決が図れない場合は、本人の承諾のうえ、他の居宅介護支援事業所を紹介する等の措置を講ずる。
 - ・ ケアプラン等に対しては、プラン作成の見直しや、市町村の再調査に対する必要なアドバイスをする。

(居宅支援事業所) たちばな森の里介護センター

利用にあたっての同意書

年 月 日

(指定居宅支援事業所) たちばな森の里介護センターにあたり、利用者に対して重要事項説明書に基づいて、重要な事項を説明しました。

所 在 地：福岡県八女市立花町白木 610-1

事 業 所 名：たちばな森の里介護センター

説明者職名： 介護支援専門員

説明者氏名：

当施設の重要事項説明書により、上記の説明者から重要事項の説明を受け、これに同意し、施設利用を申し込みます。

なお、サービス担当者会議などにおいて本人、家族の個人情報を用いることに同意します。

ご利用者様 住所：

氏名：

(選任した場合)

代理人

住所：

氏名：

続柄：

ご家族様 (連帯保証人)

住所：

氏名：

続柄：

電話：

携帯：

勤務先等緊急連絡先：

この重要事項説明書の内容説明に基づき、この後、契約を締結する場合には利用者及び事業者の双方が、事前に契約内容の確認を行った旨を文書で確認するため、利用者及び事業者の双方が（署名）記名行います。（契約者の心身状態による必要に応じて捺印）

サービス提供を行うに際しては、介護保険の給付を受ける利用者本人の意思に基づくものでなければならないことはいうまでもありません。

したがって、重要事項の説明を受けること及びその内容に同意し、かつサービス提供契約を締結することは、利用者本人が行うことが原則です。

しかしながら、本人の意思に基づくものであることが前提であるが、利用者が契約によって生じる権利義務の履行を行い得る能力（行為能力）が十分でない場合は、代理人（法定代理人・任意代理人）を選任し、これを行うことができます。

なお、任意代理人については、本人の意思や立場を理解しうる立場の者（たとえば同居親族や近縁の親族など）であることが望ましいものと考えます。

なお手指の障がいなどで、単に文字が書けないなどといった場合は、利用者氏名欄の欄外に、署名を代行した旨、署名した者の続柄、氏名を付記することで差し支えないものと考えます。

(例)

利用者	住 所	福岡県〇〇市△△町
	氏 名	森野 里子

上記署名は、森野里男（子）が代行しました。