

やすらぎ苑在宅介護支援センター
(居宅介護支援事業)
サービス内容及び重要事項説明書

社会福祉法人 伝心会

サービス内容及び重要事項説明書

「指定居宅介護支援事業者：やすらぎ苑在宅介護支援センター」

当事業所は介護保険の指定を受けています。
(羽島市指定 第 2170400127 号)

当事業所はご利用者に対して指定居宅介護支援サービスを提供します。
事業所の概要や提供されるサービスの内容、利用上のご注意いただきたいことを次のとおり説明します。

居宅介護支援とは

利用者が居宅での介護サービスやその他の保健医療サービス、福祉サービスを適切に利用することができるよう、次のサービスを実施します。

- ご利用者の心身の状況やご利用者とその家族などの希望をお伺いして、「居宅サービス計画（ケアプラン）」を作成します。
- ご利用者の居宅サービス計画に基づくサービスの提供が確保されるよう、ご利用者及びその家族、指定居宅サービス事業者などとの連絡調整を継続的に行い、居宅サービス計画の実施状況を把握します。
- 必要に応じて、事業者とご利用者双方の合意に基づき、居宅サービス計画を変更します。

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 伝心会
- (2) 法人所在地 岐阜県羽島市下中町石田 687 番地
- (3) 電話番号 058 - 398 - 7070
- (4) 代表者氏名 理事長 高木 力
- (5) 設立年月 平成 6 年 4 月 1 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高齢者に対し、適切な介護支援サービスを提供することを目的とする。
- (3) 事業所の名称 やすらぎ苑在宅介護支援センター
(平成 11 年 10 月 20 日指定岐阜県 2170400127 号)
- (4) 事業所の所在地 岐阜県羽島市下中町石田 687 番地
- (5) 電話番号 058 - 398 - 2600
- (6) 管理者 吉村 奈緒美
- (7) 当事業所の運営方針
当事業所の介護支援専門員は、被保険者が要介護状態になった場合においても、その置かれている環境などに応じて被保険者の選択に基づき、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、可能な限り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支援する。
- (8) 開設年月 平成 12 年 4 月 1 日
- (9) 事業所が行っている他の事業
当事業所では、次の事業も併せて実施しています。
在宅介護支援事業、福祉サービス相談及び広報、啓発事業

3. 事業の実施地域及び営業時間

- (1) 通常の事業の実施地域 羽島市全域
- (2) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日 土日・祝日と 12 月 30 日～1 月 3 日は休日
受付時間	月曜日～金曜日 午前 9 時～午後 6 時 休日は電話受付のみ ※24 時間連絡がとれる体制を確保しています。
サービス提供時間帯	月曜日～金曜日 午前 9 時～午後 6 時

4. 職員の体制

当事業所では、ご利用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。

職種	常勤	非常勤	職務の内容
1. 管理者兼介護支援専門員	1		業務の指揮、管理
2. 介護支援専門員	2	1	居宅介護支援事業

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。

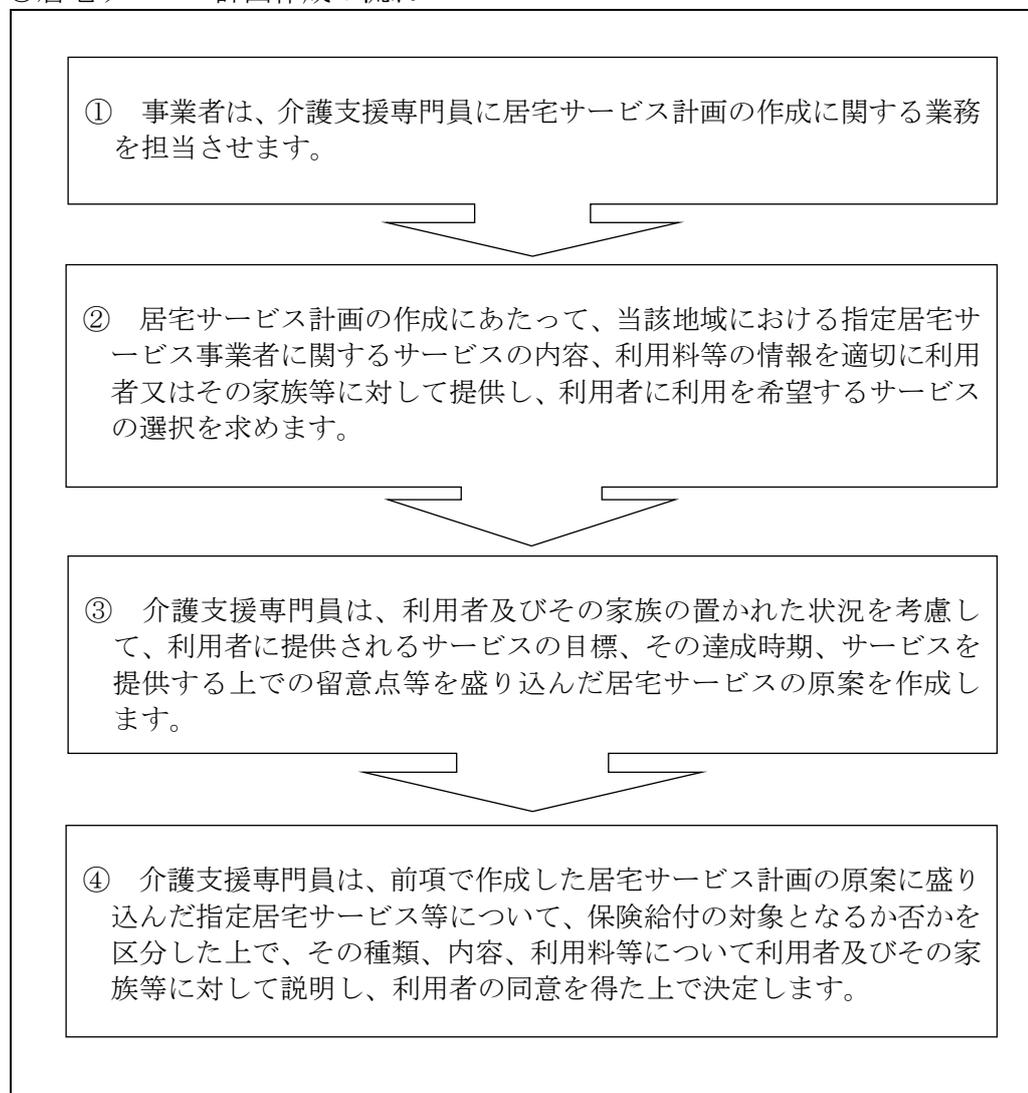
当事業所が提供するサービスについては、通常の場合、利用料金は介護保険から給付されますので、ご利用者の負担はありません。なお、利用料金の詳細は別紙に掲載しております。

<サービスの内容>

(1) 居宅サービス計画の作成

ご利用者のご家族を訪問して、ご利用者の心身の状況、置かれている環境等を把握した上で、居宅介護サービス及びその他の必要な保険医療サービス、福祉サービス（以下「指定居宅サービス等」と言う。）が、総合的且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。

○居宅サービス計画作成の流れ



- (2) 居宅サービス計画作成後の便宜の供与
- ・ご利用者及びそのご家族、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行ない、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との連絡調整を行ないます。
 - ・ご利用者の意思を踏まえて、要介護認定の更新申請等の必要な援助を行います。

- (3) 居宅サービス計画の変更
- ご利用者が居宅サービス計画の変更を希望した場合、又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、事業者とご利用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
- ご利用者が居宅に於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ご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。

6. サービスの利用に関する留意事項

(1) サービスを行なう介護支援専門員

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代

① 事業者からの介護支援専門員の交代

事業者の都合により、介護支援専門員を交代することがあります。介護支援専門員の交代する場合は、ご利用者に対してサービス上の不利益が生じない様に十分に配慮するものとします。

② ご利用者からの交代の申し出

選任された介護支援専門員の交代を希望する場合は、当該介護支援専門員が業務上不適切と認められる事情、その他交代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代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を指定することはできません。

(3) 介護保険被保険者証の確認

指定居宅介護サービス等の提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は、速やかに当事業者にお知らせください。

(4) ご利用者自身によるサービスの選択と同意

ご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ご利用者又はご家族に対して提供するものとします。

・指定居宅介護サービス等の提供の開始に際し、予めご利用者に対して、複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するように求めることができます。また、ご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。

- ・特定の事業者に不当に偏した情報を提供するようなことや、ご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介護サービス等について、指定居宅介護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、ご利用者及び当該サービス担当者との合意を図ります。
- ・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ヶ月以内に出現すると主治の医師等が判断した場合、ご利用者又はそのご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）をさせていただき、ご利用者の状態やサービス変更の必要性等の把握、ご利用者への支援を実施します。その際に把握したご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等へ提供することで、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。

(5) 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のとおりです。

(6) 入院時における医療機関との連携

ご利用者が治療のため医療機関への入院が必要となった場合、入院時に医療機関に担当介護支援専門員の氏名、事業所名、連絡先をお伝えいただくようお願いします。

(7) ターミナルケアマネジメント加算

当事業所は「ターミナルケアマネジメント加算」の体制を整備しています。「人生の最終段階における医療・ケアのプロセスに関するガイドライン」等の内容に沿った取組を行います。

(対象者)

- ・末期の悪性腫瘍であって、在宅で死亡した利用者
(在宅訪問後、24時間以内に在宅以外で死亡した場合を含む)

7. 衛生管理及び感染症対策

事業所は、当該事業所において感染症が発生し、又は蔓延しないように次の各号に掲げる措置を講じます。

- (1) 事業者は、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）を設置し、定期的に（おおむね3月に1回以上）開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底する。
- (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する。
- (3) 事業所は、職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の実施する。

8. 虐待の防止について

事業所は、虐待発生の防止に向け、次の各号に定める措置を講じます。

- (1) 虐待防止のための対策を検討する虐待防止検討委員会を設けます。その責任者は管

理者とします。

- (2) 虐待防止検討委員会は、職員への研修の内容、虐待防止のための指針策定、虐待等の相談及び苦情解決体制の整備、虐待を把握した際の通報、虐待発生時の再発防止策の検討、成年後見制度の利用支援等を行います。なお、本虐待防止検討委員会は、場合により他の委員会と一体的に行うほか、テレビ会議システムを用いて実施します。
- (3) 職員に対し、虐待発生防止に向けた研修を年2回以上実施します。
- (4) 虐待又は虐待が疑われる事案が発生した場合には、責任者は速やかに市町村等関係者に報告を行い、事実確認のために協力します。また、当該事案の発生の原因と再発防止策について、速やかに虐待防止検討委員会にて協議し、その内容について、職員に通知するとともに、市町村等関係者に報告を行い、再発防止に努めます。

9. 緊急時の対応

サービス提供時にご利用者の病状が急変した場合、その他必要な場合は、速やかに主治の医師や協力医療機関への連絡等必要な措置を講じます。

10. 事故発生時の対応

サービス提供により事故が発生した場合には、ご家族、市町村、関係医療機関等への連絡を行うなど必要な措置を講じ、事故の状況や事故に際してとった処置について記録し、検証を行い、再発防止に努めます。

11. 秘密の保持

事業者及び職員は、業務上知り得たご利用者又はご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。

12. ハラスメントについて

利用者又はその家族等が、当事業者や職員あるいは他の利用者等に対して、故意に暴力や暴言、性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動等の法令違反、その他著しく常識を逸脱する行為を行った場合は、サービスの利用を一時中止及び契約を解除させていただく場合があります。

13. 苦情の受付について

(1) 苦情の受付 当事業所への苦情やご相談は、以下の専門窓口で受け付けます。

- 相談窓口 [担当者] 社会福祉法人 伝心会
各サービス事業所 [管理者及び主任生活相談員]
- 受付時間 毎週月曜日 ～ 金曜日
午前9時 ～ 午後5時

当事業所では、以下のとおり苦情解決責任者・苦情受付担当者及び第三者委員を設置しています。

- ・ 苦情解決責任者 杉田昌利 (やすらぎ苑 施設長)
- ・ 苦情受付担当者 主任生活指導員 (やすらぎ苑 各事業所)
- ・ 第三者委員 渡辺元博 (医師)
平松伸子 (羽島市上中町主任児童委員)
長岡裕子 (羽島市下中町民生委員)

(2) 苦情解決の方法

① 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。

② 苦情受付の報告・確認

受け付けた苦情は、苦情解決責任者に報告します。

③ 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申立人と誠意をもって話し合い、苦情解決に努めます。その際、第三者委員の立ち合いや助言を求めることができます。なお、第三者委員の立ち合いは次により行います。

- ・ 第三者委員による苦情内容の確認
- ・ 第三者委員による解決案の調整、助言
- ・ 話し合いの結果や改善事項の確認

※ここで解決できない苦情は、下記の行政機関その他苦情受付機関に申し立てることができます。

(3) 行政機関その他苦情受付機関

羽島市役所高齢福祉課	所在地 羽島市竹鼻町5番地 電 話 (058) 392-9932 Fax (058) 394-0025 受付時間 月～金(祝日除く) 9:00 ～ 17:00
岐阜県国民健康保険 団体連合会	所在地 岐阜市下奈良2丁目2番地1号 電 話 (058) 275-9826 Fax (058) 275-7635 受付時間 月～金(祝日除く) 9:00 ～ 17:00
岐阜県社会福祉協議会 運営適正化委員会	所在地 岐阜市下奈良2丁目2番地1号 電 話 (058) 278-5136 Fax (058) 278-5137 受付時間 月～金(祝日除く) 9:00 ～ 17:00
岐阜地域福祉事務所	所在地 岐阜市藪田南5丁目14番53 電 話 (058) 272-1930 Fax (058) 278-3526 受付時間 月～金(祝日除く) 9:00 ～ 17:00

24. 個人情報の使用に関する同意

私（利用者・契約者及びその家族）の個人情報について、次に記載するところにより必要最小限の範囲内で使用、提供、または収集することに同意します。

1. 利用期間

介護サービス提供に必要な期間および契約期間に準ずる。

2. 利用目的

- (1) 介護保険における要介護認定の申請及び更新、変更のため
- (2) 利用者に関わる介護計画（ケアプラン）を立案し、円滑にサービスが提供されるために実施されるサービス担当者会議等での情報提供のため
- (3) 医療機関、福祉事業者、介護支援専門員、介護サービス事業者、保険者（自治体）、その他社会福祉団体等との連絡調整のため
- (4) 利用者が医療サービスの利用を希望している場合、及び主治医等の意見を求める必要のある場合
- (5) 利用者の利用する介護事業所内の介護会議（カンファレンス）のため
- (6) 行政の開催する評価会議、サービス担当者会議
- (7) その他、適切な介護サービスの提供に必要不可欠な場合
- (8) 上記各号に関わらず、事故の発生等、緊急を要する場合の関係機関への情報提供の必要がある場合

3. 使用条件

- (1) 個人情報の提供は必要最低限とし、サービス提供に関わる目的以外、決して利用しない。また、利用者とのサービス利用に関わる契約の締結前からサービス終了後においても第三者に漏らさない。
- (2) 個人情報を使用した会議の内容や相手方などについて経過を記録し、請求があれば開示する。

令和 年 月 日

(事業所)

事業者 やすらぎ苑在宅介護支援センター
事業所住所 岐阜県羽島市下中町石田 687 番地
電話番号 058 - 398 - 2600

説明者 職 名 介護支援専門員

氏 名

Ⓔ

(利用者)

利用者 (本人) 住 所

氏 名

Ⓔ

(※ご家族等が代筆した場合)

代筆者 住 所

氏 名

Ⓔ

続 柄

※代筆した理由

ご家族の同意

住 所

氏 名

Ⓔ

続 柄