

# 居宅介護支援重要事項説明書

## 1. 事業者

|        |              |
|--------|--------------|
| 事業者の名称 | 社会医療法人 天陽会   |
| 法人 所在地 | 鹿児島市泉町6番7号   |
| 法人種別   | 社会医療法人       |
| 代表者 氏名 | 理事長 厚地良彦     |
| 電話番号   | 099-226-8181 |

## 2. 運営の目的と方針

要介護状態又は要支援状態にある「要介護者等」が、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事業所の介護支援専門員が適切な指定居宅介護支援を提供することを目的とする。事業所は、要介護者などが保健医療・福祉サービスが適切に利用できるよう、要介護者等の依頼を受けて、その心身の状況、その置かれている環境及びその家族の希望などを勘案し居宅サービス計画書（ケアプラン）を作成すると共にサービス計画書に基づき各サービスの提供が確保されるよう事業者などとの連絡調整、介護保険施設の紹介その他の便宜の提供を行う。事業の提供に当たっては、利用者の意見及び人格を尊重し利用者の立場に立って利用者に提供される居宅サービス等が特定の種類又は特定の居宅サービス事業所に不当に偏る事のないよう公正中立に行う

## 3. 概要

### (1) 居宅介護支援事業者の指定番号およびサービス提供地域

|          |              |
|----------|--------------|
| 事業所名     | 居宅介護支援事業所あさひ |
| 所在地      | 鹿児島市泉町16番9号  |
| 介護保険指定番号 | 4670100181   |
| サービス提供地域 | 鹿児島市         |

### (2) 当法人のあわせて実施する事業

| 種類           | 事業者名            | 事業者指定番号    |
|--------------|-----------------|------------|
| 通所リハビリ       | あさひ             | 4650180088 |
| 短期入所療養介護     | あさひ             | 4650180088 |
| 訪問リハビリ       | 天陽会中央クリニック      | 4610123046 |
| 訪問看護         | 訪問看護ステーションさくらじま | 4660190275 |
| 認知症対応型共同生活介護 | グループホームさくらじま    | 4670103417 |
| 介護老人保健施設     | あさひ             | 4650180088 |
| 介護医療院        | 桜島病院介護医療院       | 46B0100026 |

### (3) 職員体制

| 従業員の職種    | 業務内容              | 人数   |
|-----------|-------------------|------|
| 管理者       | 事業所の運営および業務全般の管理  | 1人   |
| 主任介護支援専門員 | 居宅介護支援サービス等に係わる業務 | 1人以上 |
| 介護支援専門員   | 居宅介護支援サービス等に係わる業務 | 1人以上 |

### (4) 勤務体制

|               |   |
|---------------|---|
| 平日<br>(月)～(土) | 午前8時30分～午後5時30分<br>原則として、日・祝祭日およびお盆・年末年始を除く |
| 緊急連絡先         | 099-226-9655 緊急時は当番職員で対応                    |

### (5) 居宅介護支援サービスの実施概要

| 事項      | 備考  |
|---------|---|
| 課題分析の方法 | 居宅サービスガイドライン等を使用し、厚生省の標準課題項目に準じて最低月1回は利用者の居宅を訪問し、適切な期間に計画の実施状況の把握・モニタリングを行う |
| 研修の参加   | 現任研修等、資質向上のため必要な研修に計画的に参加   |
| 担当者の変更  | 担当の介護支援専門員の変更を希望する方は対応可能  |

## 4. 利用者からの相談または苦情に対応する窓口

### (1) 当事業所相談窓口

|      |                  |
|------|------------------|
| 相談窓口 | 社会医療法人 天陽会       |
| 担当者  | 事務長 波江野 克哉       |
| 電話番号 | 099-226-8181     |
| 対応時間 | 月曜～金曜 8:30～17:30 |

### (2) 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、担当者およ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、検討の結果およ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。

### (3) 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、よりよ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。

### (4) 苦情申立機関が下記のとおり設置されております。

#### 外部苦情相談窓口

|   |      |              |
|---|------|--------------|
| 鹿児島市役所<br>介護保険課給付係<br>8:30~17:15                  | 電話番号 | 099-216-1280 |
|   | 住所   | 鹿児島市山下町11-1  |
| 鹿児島県社会福祉協議会<br>福祉サービス運営適正化<br>委員事務局<br>9:00~16:00 | 電話番号 | 099-286-2200 |
|   | 住所   | 鹿児島市鴨池新町1-7  |
| 国民健康保険団体連合会<br>(介護相談室)<br>9:00~17:00              | 電話番号 | 099-213-5122 |
|   | 住所   | 鹿児島市鴨池新町6-6  |

## 5. 事故発生時の対応

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、下記のとおり対応を致します。

### ①事故発生の報告

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。

## 6. 緊急時の対応方法

事業者はサービス事業者から緊急の連絡があった場合には、予め確認している連絡先及び医療機関に連絡を行い指示に従います。

## 7. 主治の医師および医療機関等との連絡

事業者は利用者の主治の医師およ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、当事業所名および担当の介護支援専門員がわかるよう、名刺も持参するようお願いいたします。
- ② また、入院時には、ご本人またはご家族から、当事業所名およ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。

## 8. 他機関との各種会議等

- ① 利用者等が参加せず、医療・介護の関係者のみで実施するものについて、「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」及び「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を参考にして、テレビ電話等を活用しての実施を行います。

## 9. 秘密の保持

- ① 事業者は、介護支援専門員及び事業者の使用する者は、サービス提供する上で知り得た利用者および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。
- ② 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、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ません。
- ③ 事業者は、利用者の家族から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、当該家族の個人情報を用いません。

## 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者等を紹介するように求める事が出来ること、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定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、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え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ヶ月以内に出現すると主治の医師等が判断した場合、利用者又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）をさせていただき、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。

### 1 1. 業務継続計画の策定

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。

また、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年1回以上実施するよう努めます。

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 2. 感染症の予防及びまん延の防止のための措置

事業所は、感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号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実施します。

### 1 3. 虐待の防止

事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じるよう努めます。

①事業所における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事ができるものとします）を定期的開催するとともに、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事業所における虐待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、虐待防止のための研修を定期的実施します。

④虐待防止の措置を講じるための担当者を置きます。

### 1 4. ハラスメントの防止・対応

①事業所は適切なサービス提供を確保する点から、職場における各種ハラスメントを防止するため必要な処置を講じます。

②事業所は従業者が利用者や利用者家族等からハラスメントを受け、相当と認められる場合は利用者や利用者家族等が事業所の指示に従わない場合は、サービスの提供を制限することが出来ます。