

# 重要事項説明書

- 笛吹荘居宅介護支援事業所
- 居宅介護支援事業所リアン

サービスの種類 居宅介護支援

(契約する事業所の□にレ点を記入する。)

社会福祉法人壽光会

(目次)

1. 事業所経営法人
2. 基本方針
3. 居宅介護支援の方針・概要
4. 利用者自身によるサービスの選択と同意
5. 契約の終了
6. 従業者のサービスと質の確保
7. 人権擁護と虐待等防止
8. ハラスメント・嫌がらせ等に対する基本方針
9. 緊急時の対応
10. 事故発生時の対応
11. 入院時の医療機関への連絡事項
12. 損害賠償
- 12-2. 利用者又は利用者家族等への賠償請求
13. 事業継続計画

(重要事項説明書付属文書)

- 別紙1. 事業所の概要
- 別紙2. 利用料金
- 別紙3. 個人情報に関する基本方針
- 別紙4. 相談窓口・苦情対応
- 別紙5. 当事業所のケアプランの利用状況
- 別紙6. 提供するサービスの第三者評価の実施状況

## 【1. 事業所経営法人】

名称	社会福祉法人壽光会（じゅこうかい）
所在地	山梨県山梨市牧丘町室伏 2452 番地
代表者職氏名	理事長 武藤岳人
設立年月日	平成12年10月2日
電話番号	0553-35-5522
FAX番号	0553-35-3378

## 【2. 基本方針】

## （1）事業の目的

介護保険法および関係諸法令の規定に基づき、要介護状態にある高齢者（以下、「利用者」という。）に対し、要介護状態の軽減又は悪化の防止を図るよう支援するとともに、利用者がその有する能力に応じて出来るだけ自立する意欲をもって、可能な限りその居宅において日常生活を継続することが出来るよう適切な居宅介護支援を提供することを目的とします。

## （2）基本理念

私たちは「笑顔と生きがい」を合言葉に、利用する人、働く人全てが意欲と充実感をもって過ごせるような運営を進めます。

## （3）運営基本方針

- 一 普段の暮らしの継続を大切に、利用者本人が主人公として、安心して生活ができるような支援を行います。
- 二 よく話を聞くこと、話をするを大切に、あきらめないケアを行います。
- 三 高い専門性と倫理観を持った職員の育成を目指すとともに、社会の構成員として、事業所外にも視野を広げ、社会人としての資質の向上にも努めます。
- 四 地域との交流・連携を深め、地域に根ざした信頼される地域福祉の拠点となるよう努めます。
- 五 考えること、話し合うことを大切に、常に運営を見直し、改善していきます。

## 【3. 居宅介護支援の方針・概要】

- （1）利用者が居宅において必要なサービスを適切に利用できるよう、適切な居宅サービス計画を作成するとともに、サービス事業者等との連絡調整やその他必要な対応を行います。
- （2）居宅介護支援に当たっては、利用者の心身の状況、置かれている環境等に応じて、利用者の選択に基づき、適切なサービスが、多様なサービス事業者から、総合的かつ効率的に提供されるよう努めます。
- （3）居宅介護支援に当たっては、常に利用者の立場に立って、利用者の意志及び人格を尊重し、提供されるサービスが特定の種類または特定の事業者に偏らないよう、公正中立に対応します。
- （4）居宅介護支援に当たっては、要介護状態の悪化防止または、要介護状態の予防に努めるとともに、医療サービスとの連携についても十分配慮します。

- (5) 居宅サービス計画の作成後も、定期的に利用者及び利用者の家族と連絡をとり、サービスの実施状況、解決すべき課題を把握し、必要に応じて、計画の変更、サービス事業者との連絡調整やその他必要な対応を行います。

【4. 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、利用料金等の情報を適正に利用者又は利用者の家族に対して提供するものとします。
- (2) 居宅介護支援の提供の開始に際し、予め利用者に対して、次の事項を説明します。
- ① 利用者は複数のサービス事業者等を紹介するように求めることができること。
  - ② 利用者は居宅サービス計画に位置付けた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ること
- (3) 特定の事業者に不当に偏した情報を提供することや、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の原案を提示することはいたしません。
- (4) 居宅サービス計画の原案に位置付けたサービス等について、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。

【5. 契約の終了】

利用契約書「第6章 契約の終了」の参照をお願いします。

【6. 従業者の服務と質の確保】

従業者の心得	従業者は介護保険法関係法令及び諸規則並びに個人情報保護法を遵守し、利用者に対しては、人権を尊重し、自立支援を旨とし、責任を持って接遇をします。
利用者の尊厳	事業者並びに従業者は、利用者は独自の生活歴を有する個人として尊重し、プライバシーを保ち、尊厳を維持するとともに、個人の自由及び主体的な決定を尊重します。
身体拘束の禁止	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、身体拘束その他の方法により利用者の行動を制限する行為は行いません。
個人情報の保護	事業者及び従業者は、業務上知り得た利用者又はご家族の秘密を保持することを厳守します。事業者は、従業者が退職後もこれらの秘密を保持すべき旨を雇用契約で定めています。
教育研修	事業者は、従業者の資質の向上並びにサービスの質の向上を図るため必要なマニュアルを整備するとともに従業者に対する教育研修を計画的に実施します。

## 【7. 人権擁護・虐待等防止】

事業者は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止（身体拘束の廃止含む）のため、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 人権の擁護・虐待等の防止のための指針を整備します。
- (2) 人権の擁護・虐待等の防止に関する委員会を定期的に開催します。
- (3) 従業者に対する人権の擁護・虐待等の防止を啓発・普及するための研修を定期的実施します。
- (4) 人権擁護・虐待防止に関する措置を適切に実施するための専任の担当者として事業所の管理者を選任します。
- (5) 必要に応じて行政及び関連機関と速やかに連携を図ります。

## 【8. ハラスメント・嫌がらせ等に対する基本方針】

事業者は、利用者又は利用者家族等による職員に対する暴言・暴力、嫌がらせ、誹謗中傷行為、性的な言動・要求等のハラスメント行為及び事業者に対する誹謗中傷行為、業務妨害行為等（以下「ハラスメント等」という。）に対処するため次の措置を講じます。

- (1) ハラスメント等に対する行動指針を整備します。
  - (2) ハラスメント等に関する相談窓口及び担当者を設置します。
  - (3) ハラスメント等の発生時には法人内に対策会議を設置し対応します。
  - (4) 必要に応じて警察、労働局その他公的機関等への相談又は連携を行います。
- 2 ハラスメント等により健全なサービスの提供を行うことが出来ないと判断した場合は、現にサービスの提供中であっても、サービスの即時中止や契約を解除する場合があります。
  - 3 事業者は、事案の重大性によっては、警察への通報、損害賠償請求、法的措置等の断固たる対応を行います。
  - 4 事業所の職員は、ハラスメント等の発生時又は発生が疑われる時は、事前の通知なくして、録音又は録画できるものとします。

## 【9. 緊急時の対応】

利用者の健康状態が急変した場合や、その他緊急の事態が生じた場合は、速やかにご家族並びに主治医又はあらかじめ定められた協力医療機関及び各関係機関へ連絡するなど必要な措置を講じます。

## 【10. 事故発生時の対応】

利用者に対する居宅介護支援の提供により事故が発生した場合には、速やかにご家族、市町村、関係医療機関等への連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

## 【11. 入院時の医療機関への連絡事項】

利用者が病院または診療所に入院する必要がある場合には、医療機関との早期の連携により利用者の治療および退院後の生活に資する支援が円滑に行われるように、担当の介護支援専門員の氏名及び連絡先を当該病院または診療所にお伝えください。

## 【12. 損害賠償】

事業者は損害賠償保険に加入し、事業者が賠償すべき事故の場合には、速やかにその損害を賠償いたします。ただし、事業者及び介護支援専門員等の責に帰すべからざる事由による場合はこの限りではありません。

### 【12-2. 利用者又は利用者家族等への賠償請求】

利用者又は利用者家族等が、自己の責めに帰すべき事由により、介護支援専門員等に損害を与えた場合は、賠償していただく場合があります。

例えば、通常の居宅訪問・居宅介護支援をしているにも関わらず突然担当者を（素手又は杖等で）たたいてメガネを壊した。特段の理由無く担当の介護支援専門員に暴力を振るい怪我を負わせた。（これらはいくまでも一例です。）

## 【13. 事業継続計画】

事業者は感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する居宅介護支援の提供を継続的に実施するための事業継続計画を策定するとともに、職員に対して必要な教育研修を定期的に行います。

年 月 日

- 笛吹荘居宅介護支援事業所
  - 居宅介護支援事業所リアン
- 【該当する事業所の□にレ点チェックする】

上記の事業所による居宅介護支援の提供に際し、本書面並びに利用契約書に基づき重要事項の説明を行いました。

説明者職・氏名 \_\_\_\_\_ ※

私（及び家族代表者）は、

- ① 本書面並びに利用契約書に基づいて、上記の者から重要事項の説明を受け、その内容を承諾し重要事項説明書の交付を受けました。
- ② 居宅介護支援の提供開始に同意します。
- ③ 個人情報に関する基本方針及び個人情報の利用目的について説明及び文書の交付を受け、私（及び家族）の個人情報の使用について同意します。
- ④ 壽光会グループが行う広報活動及び新聞社・放送局などの取材による記事の掲載や放映について 【 同意します ・ 同意しません 】（いずれかにレ点チェック）

利用者	住 所	
	氏 名	※
代理人 (家族代表者)	住 所	<input type="checkbox"/> 利用者と同じ
	氏 名	※
	電 話	
	利用者との関係	

※押印は不要です。（令和2年6月19日「押印についてのQ&A」内閣府・法務省・経産省）

## (居宅介護支援事業所リアン)

### 事業所の概要 (別紙1)

名称	居宅介護支援事業所リアン
事業の種類	居宅介護支援
介護保険事業所番号	1970200653
所在地	山梨県山梨市七日市場710番地1 コミュニティサポートリアン内
管理者職・氏名	(管理者) 所長 鷹左右 恵美
開設年月日	平成28年6月1日
電話番号	0553-20-1088
FAX番号	0553-23-4333
サービス提供地域	山梨市全域 甲州市全域 笛吹市東部地域 (石和町、春日居町)

#### (1) 主な職員の配置状況

職種	配置人員	備考
管理者	1人	介護支援専門員兼務
主任介護支援専門員	1人以上	介護支援専門員兼務
介護支援専門員	3人以上	

#### (2) 営業日・営業時間

営業日	月曜日から金曜日 (祝日営業、土・日曜日と年末年始は休み)
営業時間	午前8時30分から午後5時30分
緊急の場合	緊急の場合には、宿直・日直等により、24時間の連絡体制を確保しています。(電話：0553-20-1088)

### 利用料金 (別紙2)

- (1) 居宅介護支援については、利用者の負担はありません。
- (2) ただし、介護保険料の滞納により当事業所が法定代理受領できない場合には、一旦、介護度に応じた1か月あたりの給付料金を当事業所にお支払いただきます。当事業所はサービス提供証明書を発行いたしますので、後日、サービス提供証明書を保険者である市町村の窓口へ提出しますと、給付料金全額の払い戻しを受けることができます。
- (3) 介護支援専門員がサービス提供地域を超える地域に訪問・出張する場合には、その旅費 (超えた地点より片道1km当たり50円の交通費) の支払いが必要となります。



## 【個人情報に関する基本方針】

社会福祉法人壽光会（以下、「法人」という。）並びに運営事業所は、利用者等の個人情報を適切に取り扱うことは、介護サービスに携わるものの重大な責務と考えます。

法人並びに運営事業所が保有する利用者等の個人情報に関し適正かつ適切な取扱いに努力するとともに、広く社会からの信頼をえるために、自主的なルール及び体制を確立し、個人情報に関連する法令その他関係法令及び厚生労働省のガイドラインを遵守し、個人情報の保護を図ることをここに宣言します。

### 1. 個人情報の適切な取得、管理、利用、開示、委託

- ① 個人情報の取得にあたり、利用目的を明示した上で、必要な範囲の情報を取得し、利用目的を通知または公表し、その範囲内で利用します。
- ② 個人情報の取得・利用・第三者提供にあたり、本人の同意を得ることとします。
- ③ 法人が医療・介護関係事業者に業務を委託する場合、個人情報保護法と厚生労働省ガイドラインの趣旨を理解し、それに沿った対応を行う事業者を選定し、かつ個人情報に関する誓約書を徴した上で、委託先へ情報提供するとともに、委託先への適切な監督を行います。

### 2. 個人情報の安全性確保の措置

- ① 法人は、個人情報保護の取り組みを全役職員等に周知徹底させるために、個人情報に関する規則類を整備し、必要な教育を継続的に行います。
- ② 個人情報への不正アクセス、個人情報の漏えい、滅失、またはき損の予防及び是正のため、法人内において規則類を整備し、安全対策に努めます。

### 3. 個人情報の開示・訂正・更新・利用停止・削除、第三者提供の停止等への対応

法人は、本人が自己の個人情報について、開示・訂正・更新・利用停止・削除、第三者提供の停止等の申し出がある場合には、速やかに対応します。これらを希望される場合には、個人情報相談窓口（電話：0553-35-5522）までお問い合わせください。

### 4. 苦情の対応

法人は、個人情報の取扱いに関する苦情に対し、適切かつ迅速な対応に努めます。

## 【個人情報の利用目的】

社会福祉法人壽光会では、個人情報保護法及び利用者の権利と尊厳を守り安全管理に配慮する「個人情報に関する基本方針」の下、ここに利用者並びに家族の個人情報の「利用目的」を公表します。

### 【利用者への介護サービスの提供に必要な利用目的】

1. 事業所内部での利用目的

- ① 事業所が利用者等に提供する介護サービスのため。
- ② 介護保険事務のため。
- ③ 介護サービスの利用に係る事業所の管理運営業務のうち次のもの
  - ・ 入退所等の管理のため。
  - ・ 会計、経理のため。
  - ・ 介護事故、緊急時等の報告のため。
  - ・ 当該利用者への介護・医療サービスの向上のため。

2. 他の介護保険事業者・医療機関等への情報提供を伴う利用目的

- ① 事業所が利用者等に提供する介護サービスのうち
  - ・ 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）、照会への回答のため。
  - ・ その他の委託業務のため。
  - ・ 利用者の診療等に当たり、外部の医師の意見・助言を求める場合のため。
  - ・ 家族等への心身の状況説明のため。
  - ・ 利用者の容態が急変した場合や、その他緊急の事態が生じた場合に、医療機関及び各関係機関に必要な情報を提供するため。
- ② 介護保険事務のうち
  - ・ 保険事務の委託（一部委託含む）のため。
  - ・ 審査支払い機関へのレセプトの提出のため。
  - ・ 審査支払い機関又は保険者からの照会への回答のため。
- ③ 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等のため。

【上記以外の利用目的】

1. 事業所内部での利用に係る利用目的

- ① 事業所の管理運営業務のうち次のもの
  - ・ 介護サービスや業務の維持・改善の基礎資料とするため。
  - ・ 事業所等において行われる学生等の実習への協力のため。
  - ・ 事業所において行われる事例研究等のため。

2. 他の事業者等への情報提供に係る利用目的

- ①事業所の管理運営業務のうち
  - ・ 外部監査機関、評価機関等への情報提供のため。

なお、あらかじめ利用者本人の同意を得ないで、利用目的の必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うことはいたしません。

## (居宅介護支援事業所リアン)

### 【苦情相談窓口】(別紙4)

- 当事業所における苦情等申立先
  - ①窓口担当者：所長・主任介護支援専門員 鷹左右 恵美  
電 話：0553-20-1088
  - ②ご意見箱：事業所内に設置してあります。
- 法人本部：特別養護老人ホーム笛吹荘1階  
電話：0553-35-5522
- 第三者委員（山梨市日下部地区七日市場区民生委員児童委員）  
連絡先 <山梨市民生委員児童委員協議会>  
<事務局：電話0553-22-8755>

#### 4 事業所外の苦情等申立先（お住いの住所地の介護保険苦情相談窓口等）

名称	住所	電話番号
山梨市役所高齢者介護支援課	山梨市小原西843	0553-22-1111(代)
甲州市役所介護支援課	甲州市塩山上於曾1085-1	0553-32-2111(代)
笛吹市役所長寿介護課	笛吹市石和町市部777	055-262-4111(代)
国民健康保険団体連合会	甲府市蓬沢1-15-35	055-233-9201
山梨県運営適正委員会	甲府市北新1-2-12	055-220-3030

※ 事業者並びに従業者は、利用者又はご家族からの疑義問い合わせ及び苦情申立てがなされたことをもって、利用者にかなる不利益、差別的対応をいたしません。

### 【提供するサービスの第三者評価の実施状況】(別紙6)

実施の有無	無
実施した直近の年月日	
実施した評価機関の名称	
評価結果の開示状況	