

福祉生活協同組合さんコープ

山口居宅介護支援事業所

重要事項説明書

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定居宅介護支援について、事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次のとおり説明します。

1 指定居宅介護支援を提供する事業者について

事業者名称	福祉生活協同組合さんコープ
代表者氏名	理事長 岡崎 悟
所在地 (連絡先及び電話番号等)	山口市小郡上郷 10901-21 (083) 902-3830
法人設立年月	1999年12月

2 利用者に対しての指定居宅介護支援を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	さんコープ・山口 居宅介護支援事業所
介護保険指定 事業所番号	3570302863
事業所所在地	山口市熊野町 5-17
連絡先 相談担当者名	(083) 921-9825 西村 由起
事業所の通常の 事業の実施地域	山口市、宇部市、防府市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の 目的	利用者および家族の依頼を受けて、適切な保健・医療・福祉サービスが多様な事業者から総合的・効率的に提供できるような計画を作成します。また、計画に基づいた介護サービスが確保できるよう、各サービス事業者との連絡調整等を行い、地域での利用者の生活を支援することを目的とします。
運営の 方針	1. 利用者の心身の状況、おかれている環境に応じた適切な保健・医療福祉サービスが、多様な事業から総合的・効率的に提供されるよう配慮します。 2. 利用者の意思および人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、利用者に提供されるサービスが偏らないよう公正中立に行います。事業所を選定する際は、必要に応じて複数の事業所を紹介いたします。また、当該事業所を選択した理由の求めがあった場合には、その旨を説明いたします。 3. 事業の実施にあたり、行政や他の指定居宅介護支援事業者、介護保健施設との連携を図り、保健・医療・福祉の視点に立ち総合的なサービスの提供が出来るように配慮します。 4. 要介護状態の軽減、悪化の防止、また要介護状態とならないよう予防するとともに、医療サービスとの連携に十分配慮します。 5. 自ら提供する指定居宅介護支援の質の評価を行い、常に改善を図るように努めます。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	月曜日～金曜日（但し、12月30日から1月3日までを除く）
営 業 時 間	9：00～18：00

(4) 事業所の職員体制

管理者	西村 由起
-----	-------

職	職 務 内 容	人 員 数
管理者	1. 従業者の管理及び利用申込に係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行います。 2. 従業者に法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	常 勤 1 名 介護支援専門員と兼務
介護支援専門員	居宅介護支援業務を行います。	常 勤 4 名 内、1 名 管理者と兼務

(5) サービス利用料及び利用者負担

（料金）

当生協の居宅介護支援（居宅サービス計画の作成・変更、事業者との連絡調整、相談説明等）については、原則として利用者の負担はございません。

※介護保険適用の場合でも、利用者に保険料の滞納がある場合には、一旦、居宅介護計画費の1カ月あたり実費相当分の料金を頂き、当生協からサービス提供証明書を発行いたします。

（その他の費用）

内 容	金 額	説 明	支払い方法
交 通 費	無 料	サービス提供実施以外の地域に訪問出張する場合 1Km 20円いただきます。	利用のあった月毎に集計し、翌月の10日までに請求します。支払いは、その月の25日までにお願いします。
申請代行料	無 料	要介護認定の申請にかかる費用については無料です。	

3. 提供する居宅介護支援サービスの内容

種 類	サービスの具体的な内容
居宅サービス計画の作成	1, 利用者の自宅を訪問し、利用者やご家族に面接して情報を収集し、解決すべき問題を把握します。 2, 自宅周辺地域における居宅サービス事業者が実施しているサービス内容・利用料等の情報を適正に利用者や家族に提供し、利用者にサービスの選択を求めます。なお、利用者は、複数の居宅サービス事業者等を紹介するよう求めることができます。また、居宅サービス計画に位置付けた居宅サービス事業者等の選定理由の説明を求めることができます。 3, 提供するサービスが目指す目標、目標の達成期間、サービスを提供する上での留意点等を盛り込んだ居宅サービス計画原案を作成します。 4, 居宅介護サービス計画の原案に位置づけた指定サービス等について保

	険給付の対象となるサービスと対象とならないサービス（自己負担）を区別して、それぞれの種類・内容・利用料等を利用者やその家族に説明し、その意見を伺います。 5. 居宅サービス計画の原案は、利用者やその家族と協議した上で、必要があれば変更を行い利用者からの同意を得ます。
居宅サービス事業者との連絡調整・便宜の提供	1. 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居宅サービス事業者等との連絡調整を行います。 2. 利用者が介護保険施設への入院または入所を希望した場合には、必要に応じ、紹介その他の支援を行います。
サービス実施状況の把握・居宅サービス計画等の評価	1. 利用者およびその家族と毎月連絡をとり、サービスの実施状況の把握に努めます。 2. 利用者の状況について定期的に再評価を行い、利用者の希望や、状況の変化等に応じて居宅サービス計画の評価、変更等を行います。
給付管理	居宅サービス計画の作成後、その内容に基づいてサービス利用票・提供票による給付管理を行うとともに、毎月の給付管理票を作成し、山口県国民健康保険団体連合会に提出します。
相談・説明	介護保険や介護に関することは、幅広くご相談に応じます。
医療との連携・主治医への連絡	ケアプランの作成（又は変更）時やサービスの利用時に必要な場合は利用者の同意を得た上で、関連する医療機関や利用者の主治医との連携を図ります。
居宅サービス計画の変更	利用者が居宅介護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の変更が必要と判断した場合には、利用者の意見を尊重して合意の上、居宅介護サービスの変更を行います。
要介護認定時にかかる申請の援助	1. 利用者の意見を踏まえ要介護認定時の申請に必要な協力を行います。 2. 利用者の要介護認定有効期間満了の60日前には、要介護認定の更新に必要な支援を行います。
サービス提供の記録の閲覧・交付	1. 利用者はサービス提供の実施記録を閲覧し、複写物の交付を受けることができます。 2. 利用者は、契約終了の際には事業者の請求に対して直近の居宅サービス評価及び実施状況に関する書面の交付を受けることができます。
介護支援専門員の変更	1. 介護支援専門員の変更を希望する場合は、相談窓口の担当者までご連絡ください。
訪問回数目安	介護支援専門員が利用者の居宅を訪問し状況の把握を行います。（概ね1カ月に1回程度）

4. 契約の終了と自動更新について

契約の有効期間については、要介護認定の有効期間の満了日で終了することになります。ただし有効期限の満了7日前までに、利用者から契約を終了する旨の申し出がない場合には、この契約は次の要介護認定の有効期限（原則として6カ月程度）まで自動的に更新されます。

5. 契約期間中での解約の場合

この契約は、契約期間中であっても、利用者側から解約を希望する場合、7日前までお申し出いただければ解約することができます。この場合、解約料のお支払いは必要ありません。

6. 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	管理者 西村 由起
-------------	-----------

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (4) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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、これを市に通報します。

7. 身体的拘束等について

事業者は、原則として利用者に対して身体的拘束等を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられ、以下の(1)～(3)の要件をすべて満たすときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で身体的拘束等を行うことがあります。その場合は、態様及び時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、経過観察並びに検討内容についての記録し、5年間保存します。また事業者として、身体的拘束等をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 切迫性……直ちに身体的拘束等を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合。
- (2) 非代替性……身体的拘束等以外に、代替する介護方法がない場合。
- (3) 一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなれば、直ちに身体的拘束等を解く場合。

8. 秘密の保持と個人情報の保護について

①利用者及びその家族に関する秘密の保持について	①事業者は、利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「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」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。 ②事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者又はその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。 ③また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。 ④事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
②個人情報の保護について	①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。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。 ②事業者は、利用者又はその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。 ③事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）

9. 事故発生時の対応方法について

利用者に対する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、利用者の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

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。

【市町村（保険者）の窓口】 介護保険担当窓口 山口市健康福祉部介護保険課	所在地 山口市亀山町2番1号 電話番号 (083) 934-2795 受付時間 8:30~17:15(土日祝は休み)
【家族等緊急連絡先】	氏 名 続柄 住 所 電 話 番 号 携 帯 電 話 勤 務 先

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	共栄火災海上保険株式会社
保険名	居宅介護サービス事業者総合補償保険
補償の概要	身体障害・財物損壊、人格権侵害、被害者治療費等の補償

10. 身分証携行義務

介護支援専門員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

11. 記録の整備

指定居宅介護支援事業者は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供に関する記録を整備し、サービス提供を開始した日から5年間保存します。

12. 衛生管理等

事業所において感染症が発生し又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

- ①事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
- 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ています。
- ③従業者に対し、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。

13. 業務継続計画の策定等について

- (1) 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の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 従業者に対し、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実施します。
- (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。

14. サービスの苦情相談窓口

当生協は、提供したサービスに苦情がある場合、又は作成した居宅サービス計画に基づいて提供された居宅サービスに関する苦情の申し立てや相談があった場合は、速やかに対応を行います。

居宅サービスの提供に関して苦情や相談がある場合には、以下までご連絡ください。

苦情相談窓口	
責任者	西村 由起
営業日	月曜日～金曜日 (但し、12月30日から1月3日までを除く。)
営業時間	9時～18時
電話	(083) 921-9825
FAX	(083) 902-6221

公的機関にも苦情申し出等ができます。

介護保険担当窓口 山口市健康福祉部介護保険課	住所 山口市亀山町2番1号 電話 (083) 934-2795 FAX (083) 934-2669 受付時間 8:30～17:15(土日祝は休み)
山口県国民健康保険団体 連合会(国保連)介護保険窓口	住所: 山口市朝田1980-7 電話 (083) 995-1010 FAX (083) 934-3665 受付時間 9:00～17:00(土日祝は休み)

15. ハラスメント対応について

当事業所では、事業者の「介護現場におけるハラスメントに対する基本方針」に沿って、職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるよう、以下の対応を行います。

①ハラスメント行為とは

＜身体的暴力＞

身体的な力を使って危害を及ぼす（及ばされそうになった）行為

＜精神的暴力＞

個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

＜セクシャルハラスメント＞

意に沿わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

＜その他＞

悪質なクレームやストーカー行為など

※上記の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

なお、暴言・暴力・拒絶等は、認知症等の病気または障害の症状から現れる場合があります。そのような場合は「ハラスメント」ではありません。

②事業所内対応

- ・カスタマーハラスメントの発生に備え、各職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための施策を実施します。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
- ・カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先に努めるとともに、当該職員及び当該ご利用者様やご家族について担当を替わる等迅速に勤務体制の調整を行います。
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。

③事業所外（行為者・行政・関係機関等）対応

- ・ハラスメントと判断された場合には、行為者に対し、合理的及び理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。
- ・関係機関への連絡・相談を含め、環境改善に対する必要な措置を講じます。その場合、サービスの提供等をお断り、または中止させていただくこともございます。

サービスの契約にあたり、上記により重要事項の説明を受け、同意しました。

年 月 日

所在地 山口市熊野町 5-17

事業者名 さんコープ・山口居宅介護支援事業所

説明者 _____ 印

利用者 住所 _____

氏名 _____ 印

利用者家族代表 住所 _____

氏名 _____ 印

代理人または立会人 住所 _____

氏名 _____ 印

居宅介護支援契約における個人情報同意書

私及びその家族の個人情報については、次に記載するところにより必要最低限の範囲で使用することに同意します。

1. 使用する目的

- ・事業者が、介護保険法に関する法令に従い、私の居宅サービス計画に基づき、指定居宅サービス等を円滑に実施するために行うサービス担当者会議、事業者及び関係機関との連絡調整、主治医との連携等において必要な場合に使用します。
- ・緊急時の対応が必要な場合、医療機関等への情報提供に使用します。
- ・事例検討会、研究大会等において、事前に利用者、利用者家族の許可を頂き、了承を得た場合は、個人を特定できない範囲で使用します。

2. 使用に当たっての条件

- ・個人情報の提供は、1. に記載する目的の範囲内で必要最小限に留め、情報提供の際には関係者以外には決して漏れることのないよう細心の注意を払うこと。
- ・事業者は、個人情報を使用した会議、相手方、内容については記録しておくこと。

3. 個人情報の内容

- 氏名、住所、健康状態、病歴、家族状況、その他一切の利用者や家族個人に関する情報
- 認定調査（85項目及び特記事項）、主治医の意見書、介護認定審査会における判定結果の意見（認定結果通知）

さんコープ・山口 居宅介護支援事業所 御中

利用者 住 所 _____

氏 名 _____ 印

上記代理人 住 所 _____

又は利用者家族代表 氏 名 _____ 印