

# 居宅介護支援事業所しじょう 重要事項説明書

## 1. 法人及び事業所の概要

事業者	社会医療法人 平成記念会
代表者名	理事長 青山 信房
所在地	奈良県橿原市四条町 827 番地
電話番号	0744-29-3300
設立年月日	平成 6 年 9 月 6 日

事業所名	居宅介護支援事業所 しじょう
所在地	奈良県橿原市四条町 823-2
指定事業所番号	2970500746
電話番号	0744-21-6161
管理者	出山 和憲
通常サービス提供地域	橿原市

## 2. 事業所の職員体制

職種	人員
管理者	1 名
介護支援専門員	4 名

## 3. 事業方針

介護保険法並びに契約に従い、利用者様の人権とプライバシーを尊重し、家族や社会との関わりをよく理解し、公平なサービスを提供します。  
医療・保険・福祉サービスを提供する機関との連携を図り、質の高いサービスを提供できるように努めます。

## 4. 営業日及び営業時間

営業日：月曜日から金曜日の平日

休日：土・日・祝日 及び 8月13日から8月15日  
12月30日から1月3日

営業時間：午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分

## 5. サービスの内容

### (1) 居宅訪問

介護サービス計画作成にあたり、利用者のおかれている環境の変化や現に抱えている問題を把握する為、居宅訪問による調査を行います。また当該計画作成後においても、介護サービスの実施状況等を把握し、居宅訪問等の方法によりサービス計画の実施状況等を把握し、居宅訪問等の方法によりサービス計画の変更やサービス事業所の選定など、利用者やご家族の希望をふまえて、公正中立に介護支援を行います。また、利用者やご家族は複数の事業所の紹介を求めることができ、当該事業所をケアプランに位置付けた理由を求めることができます。

### (2) 介護サービス計画の作成

自宅において日常生活を営むために必要なサービスを利用できるよう、心身の状況等を勘案して、利用するサービスの種類及び内容、担当する者等を定めた居宅サービス計画を作成します。

### (3) 事業所間の連絡調整

当該計画に基づいてサービス提供が確保されるように事業者との連絡調整を行います。

利用者が病院等に入院する必要がある場合は担当の介護支援専門員の氏名及び連絡先を当該病院等に伝えていただきますようご協力お願いいたします。(日頃から介護支援専門員の連絡先を介護保険証、健康保険証、お薬手帳と合わせて保管していただくと便利です。)

### (4) 相談業務

電話・訪問・来所等をとおして利用者からの相談に適切に対応します。

### (5) 申請代行

介護認定の申請やその他介護保険サービスを利用するにあたり必要な申請手続きの代行を行います。

### (6) 給付事務

国保連に提出する介護保険の給付管理を行います。

## 6. 利用料金について

利用料は全額介護保険でまかなわれますので、利用者のご負担はありません。

- ・ 介護支援専門員がサービスの提供地域を越える地域に訪問する場合には、交通費を実費ご負担頂くことがあります。
- ・ 駐車場が確保できない場合、近隣駐車場の使用料金の請求いたします。

## 7. 事故発生時の対応・賠償責任

利用者に対する居宅介護支援の提供により、当事業所の責めに帰すべき事由により万一事故が発生し、ご利用者の生命・身体・財産に損害が発生した場合には、速やかに区市町村、利用者の家族等に連絡をとり、必要な措置を講じると共に損害を賠償します。

但し、ご利用者またはその代理人に重過失がある場合は、当事業所は賠償責任を免除、または賠償額を減じる事があります。

## 8. 個人情報の使用及び秘密保持

当事業所は、居宅介護支援を実施する上で知り得た利用者およびその家族に関する事項については、利用者または第三者の生命、身体等に危険がある場合等、正当な理由がある場合を除いて、第三者に漏洩しません。この守秘義務は、契約が終了した後も継続します。個人情報を関係者へと提供する事が必要である場合は、あらかじめ利用者に対して、情報提供の目的と、情報を提供する関係者に関する情報を説明し、書面にて利用者の同意を得ます。

## 9. 相談・要望・苦情等の窓口

サービスに関する相談・要望・苦情等については、次の窓口で対応いたします。

相談・苦情窓口	電話番号	0744-21-6161
	FAX 番号	0744-21-6166
	相談員	出山 和憲
	対応時間	平日 8:30~17:15

社会医療法人 平成記念会 法人本部	電話番号	0744-29-9920
	FAX 番号	0744-29-9922
	法人本部職員	
	対応時間	平日 9:00~17:00

○公的機関においても、次の機関において苦情申し立てできます。

橿原市役所 介護保険担当	所在地	橿原市内膳町 1-1-60
	電話番号	0744-22-8108
	対応時間	平日 8:30~17:00
奈良県国民健康保険 団体連合会 (国保連)	所在地	橿原市大久保町 302-1
	電話番号	0744-29-8326
	対応時間	平日 8:30~17:00

## 10. 要介護認定前に居宅介護支援の提供が行われる場合の特例事項の説明

利用者が要介護認定申請後、認定結果がでるまでの間、利用者自身の依頼に基づいて、介護保険による適切な介護サービスの提供を受けるために、暫定的な居宅サービス計画の作成によりサービス提供を行う際の説明をいたします。

### 1. 提供する居宅介護支援サービスについて

- ・利用者が要介護認定までに、居宅サービスの提供を希望される場合には、この契約の締結後迅速に居宅サービス計画を作成し、利用者にとって必要な居宅サービス提供のための支援を行います。
- ・居宅サービス計画の作成にあたっては、認定申請の結果を上回る過剰な居宅サービスを位置付けることのないよう配慮しながら計画の作成に努めます。
- ・作成した居宅サービス計画については、要介護認定後に利用者等の意向を踏まえ、適切な見直しを行います。

### 2. 要介護認定後の契約の継続について

- ・要介護認定後、利用者に対してこの契約の継続について意思確認を行います。このとき、利用者から当事業所に対してこの契約を解約する旨の申入れがあった場合には、契約は終了し、解約料はいただきません。
- ・また、利用者からの解約の申入れがない場合には、契約は継続しますが、契約書別紙に定める内容については終了することとなります。

### 3. 注意事項

要介護認定の結果が不明なため、利用者は以下の点にご注意いただく必要があります。

- (1) 要介護認定の結果、自立（非該当）となった場合には、要介護認定前に提供された居宅サービスに関する利用料は、全額を利用者にご負担いただくこととなります。
- (2) 要介護認定の結果、認定前に提供されたサービスの内容が、認定後の区分支給限度額を上回った場合には、保険給付されないサービスにかかる費用の全額を利用者にご負担いただくこととなります。

### [サービスご利用に際してのお願い]

- (1) お茶やお菓子など、お心付けなどは一切ご不要です。
- (2) 訪問の際はペットをゲージに入れる、リードにつなぐなどの配慮をお願いします。
- (3) 見守りカメラの設置、職員の写真を撮影する場合、個人情報保護法に準じて事前に職員本人の同意を受けてください。
- (4) ハラスメント行為（下記参照）などにより、健全な信頼関係を築くことが出来ないと判断した場合は、サービス中止や契約を解除することもあります。
- (5) 訪問中の喫煙はご遠慮ください。

### [サービス利用にあたっての禁止事項について]

- (1) 事業者の職員に対して行う暴言・暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為。
- (2) パワーハラスメント、セクシャルハラスメントなどの行為。
- (3) サービス利用中に職員の写真や動画撮影、録音等を無断でSNS等に掲載すること。

### ※ハラスメントに該当するとみなされる行為

#### ○暴力又は乱暴な言動、無理な要求

- ・物を投げつける
- ・刃物に向ける、服を引きちぎる、手を払いのける
- ・怒鳴る、奇声、大声を発する
- ・対象範囲外のサービスの強要

#### ○セクシュアルハラスメント

- ・従事者の体を触る、手を握る
- ・腕を引っ張り抱きしめる
- ・ヌード写真を見せる
- ・性的な話し卑猥な言動をする など

#### ○その他

- ・従事者の自宅の住所や電話番号を聞く
- ・ストーカー行為 など