

“日だまりの家” いずみ居宅介護支援センター 重要事項説明書

1. 施設経営法人

- 法人名 社会福祉法人 無量壽会
- 法人所在地 宮城県仙台市青葉区双葉ヶ丘二丁目9-2
- 電話番号 022-275-3786
- FAX 022-275-4786
- 代表者氏名 理事長 菅原 裕典
- 設立年月日 1994年 8月24日

2. 事業所

- 事業の種類 指定居宅介護支援事業・2005年4月28日指定
- 事業所番号 0475501110
- 事業所の名称 “日だまりの家” いずみ居宅介護支援センター
- 事業所の所在地 宮城県仙台市泉区上谷刈3丁目16番21号
- 電話番号 022-208-8445
- FAX 022-375-7060
- 管理者 氏名 小坂 馨

3. 事業の目的及び運営の方針

○事業の目的

“自宅での生活を大切にしたい”、“できれば自宅で介護したい”というご本人・ご家族のご意向を的確に受け止め、充実したケアプランの作成・優良な事業者の紹介・その他必要とされる介護情報を提供し、より快適なご自宅での生活を支援していくことを目的とします。

○運営方針

- (1) ご利用者の心身の特性を踏まえつつ、ご本人が有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、配慮して事業を行います。
- (2) ご利用者の心身の状況、その置かれている環境を考慮し、ご利用者自身の選択に基づき、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮します。また、ご利用者に提供されるサービスが特定の種類、特定の事業者に不当に偏することのないよう、公正中立に事業を行います。
- (3) 事業を運営するに当たっては、関係市町村、地域包括支援センター、指定居宅介護支援事業者、指定居宅サービス事業者、介護保険施設等との密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

4. 職員の職種、人数及び職務内容

- 管理者 1名（主任介護支援専門員兼務）

職員の管理及び事業にかかる業務の管理を一元的に行うとともに、主任介護支援専門員職務内容と同様

の職務を行います。

○主任介護支援専門員 1名（常勤・管理者兼務）

職員の育成、指導及び助言を行い、居宅介護支援業務の管理を行います。

○介護支援専門員 2名（常勤）

要介護者等に対する適切な居宅サービス計画を作成するとともに、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスを提供する者との密接な連携を図り、効率的な各種サービスを提供します。

5. 営業日及び営業時間

○営業日

月曜日から金曜日まで。ただし、12月29日から1月3日、及び祝日は除きます。

○営業時間

午前8時30分から午後5時30分

※営業時間外については、輪番制により職員が電話にて相談に応じます。

連絡先 Tel 022-208-8445 『“日だまりの家” いずみ居宅介護支援センター』

6. 介護支援の提供方法

○相談場所

相談場所は、ご希望に応じます。

○介護支援専門員の居宅訪問・居宅への連絡

月に1度の定期訪問をいたします。その他、随時、ご相談をお受けいたします。

7. サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

担当の介護支援専門員が、お会いして契約を締結した後、サービスの提供を開始します。

(2) サービスの終了

①お客様のご都合でサービスを終了する場合

2日前までにお申し出いただければ対応いたします。

②当事業所の都合でサービスを終了する場合

人員不足などやむを得ない事情により、サービスの提供を終了させて頂く場合があります。その場合は、必要に応じて、この地域の他の居宅介護支援事業所を紹介します。

③自動終了

次の場合は、自動的にサービスを終了します。

- ・ご利用者が、介護保険施設に入所した場合
- ・介護保険給付でサービスを受けていたご利用者の要介護認定区分が、介護保険の非該当または、要支援1、要支援2と認定された場合
- ・ご利用者が、亡くなられた場合

④その他

ご利用者や、ご家族の方が当事業所や、当事業所の介護支援専門員に対して、本契約を継続しがたい背信

行為があった場合は、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただく場合があります。

8. 居宅介護支援の内容

(1) 介護保険申請事務の代行

要介護認定等に係る申請に際しては、ご利用者の要望をお聞きし、必要な事務手続きを代行します。

(2) 居宅サービス計画（以下、ケアプランという）の作成及び指定居宅サービス事業所紹介

介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成に当たっては、ご利用者の相談に応じ、ご本人の心身の状況に添った、適切な居宅サービスを利用できるよう、ケアプランを作成します。その後の状況の変化に応じてケアプランの変更を致します。また、介護保険施設への紹介等の便宜もお図りします。

(3) 介護支援専門員は、指定介護居宅介護支援の提供に関する記録を作成して、契約終了後5年間保管します。

(4) ご利用者の意思に基づいた契約であることを確保するため、ご利用者はケアプランに位置付ける居宅サービス事業所について、複数の事業所の紹介を介護支援専門員に求めること、また、当該事業所をケアプランに位置付けた理由を介護支援専門員に求めることが可能です。

(5) 入院をされた場合、退院後の円滑な在宅生活への移行を支援するため、担当介護支援専門員の氏名・連絡先を入院先医療機関にお伝え願います。担当介護支援専門員の連絡先について、医療保険被保険者証やお薬手帳と合わせて保管をお願いいたします。

9. 居宅サービス計画の作成の流れ

事業所は、介護支援専門員に居宅サービス計画の作成に関する業務を担当させます。

②居宅サービス計画の作成の開始にあたって、当該地域における指定居宅サービス事業所等に関するサービスの内容、利用料等の情報を適正に契約者又はその家族等に対して提供して、契約者にサービスの選択を求めます。

③介護支援専門員は、契約者及びその家族の置かれた状況等を考慮して、契約者に提供されるサービスの目標、その達成時期、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の原案を作成します。

④介護支援専門員は、前項で作成した居宅サービス計画の原案に盛り込んだ指定居宅サービス等について、保険給付の対象となるか否かを区分した上で、その種類、内容、利用料等について契約者及びその家族等に対して説明し、契約者の同意を得た上で決定するものとします。

10. 通常の事業の実施地域

仙台市内全域

11. 利用料

利用料：居宅介護支援利用料の自己負担はございません。（全額保険負担）

ただし保険料の滞納により法定代理受領ができなくなった場合、一旦、1か月当たりの料金をお支払いいただきます。その際に居宅介護支援提供証明書を発行しますので、後日保険者の窓口へ提出することで、全額払い戻しを受けられます。

12. 実習の受け入れについて

主任介護支援専門員が中心となり、介護支援専門員実務研修の科目「ケアマネジメントの基礎技術に関する実習」の受け入れを行います。

13. 秘密の保持

- (1) 事業所は、利用者また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り扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。
- (2) 従業者は、サービス提供をする上で知り得た利用者また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) 事業所は、従業者に、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間およ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。

14. 個人情報の保護について

- (1) 事業所は、利用者からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議において、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、あらかじ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) 事業所は、利用者または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) 事業所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。

15. 賠償責任

サービス提供に伴って、事業所の責めに期すべき事由によりご利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償します。

16. 身分証携行義務

介護支援専門員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及びご利用者やご家族から提示を求められたときは、いつでも身分証を提示します。

17. 注意義務

ご利用者より委託された業務を行うに当たっては、法令を遵守し、善良なる管理者の注意を持って業務を遂行します。

18. 苦情の受付について

(1) 当施設における苦情の受け付け

当施設における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情受付窓口 : 管理者 小坂 馨

Tel 022-208-8445

○受付時間 : 毎週月曜日から金曜日の8:30から17:30

(ただし、12月29日から1月3日と、祝日は除きます。)

○苦情解決責任者 : 法人本部長 中川 俊彦

寄せられたご意見や、苦情に対して法人本部長が責任者となって、関係機関と相談しながら、申し出人と誠意を持って話し合い、合意が得られるよう努めます。

なお、法人として、苦情解決第三者委員会を設置しております。定期的に委員会を開催して、委員の皆さんのご意見を伺っております。

・3名の方を委嘱しています。

上谷刈狼河原町内会会長

萱場 宏明

地区民生委員児童委員

萱場 久悦

社会福祉法人無量壽会評議員

萱場 久美

いただいた苦情については、問題点を把握し、対応策を検討して必要な改善を行います。

また、苦情ボックス（ご意見箱）を實樹苑いずみ玄関ロビー前に設置しております。

(2) 行政機関その他苦情受付機関

泉区介護保険課	所在地	仙台市泉区泉中央2丁目1-1
	電話番号	022-372-3111
青葉区介護保険課	所在地	仙台市青葉区上杉1丁目5-1
	電話番号	022-225-7211
宮城野区介護保険課	所在地	仙台市宮城野区五輪2丁目12-35
	電話番号	022-291-2111
若林区介護保険課	所在地	仙台市若林区保春院前丁3-1
	電話番号	022-282-1111

太白区介護保険課	所在地	仙台市太白区長町南3丁目1-15
	電話番号	022-247-1111
宮城県国民健康保険 団体連合会	所在地	仙台市青葉区上杉1丁目2-3
	電話番号	022-222-7700
宮城県社会福祉協議会 運営適正化委員会	所在地	仙台市青葉区本町3丁目7-4
	電話番号	022-716-9674
仙台市介護事業支援課 ケアマネジメント指導係	所在地	仙台市青葉区国分町3-7-1
	電話番号	022-214-8626

※12月29日から1月3日と、祝日は除きます。

19. 虐待防止について

事業所は、ご利用者の人権の擁護・虐待の防止等のため、指針を整備し責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、その従業者に対し、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施する等の措置を講じます。

- 1 事業所はご利用者が成年後見制度を利用できるよう支援を行います。
- 2 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、これを市町村に通報します。
- 3 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- 4 事業所は次の通り虐待防止担当者を定めます。

担当者：管理者 小坂 馨

20. 身体拘束適正化の推進

事業所は、以下の規定に則り不当な身体拘束をなくし、高齢者の尊厳を守ります。

- 1 利用者の生命・身体を保護するための緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束を行いません。
- 2 身体拘束を行う場合は、その態様、時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由を記録します。

21. 感染症対策について

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

- 1 従業者の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- 2 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
- 3 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定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
- 4 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。
- 5 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。

2 2. 業務継続に向けた取り組みについて

- 1 感染症や非常災害の発生時において、事業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。

2 3. この規程に定める事項の他、運営に関する重要事項は社会福祉法人無量壽会と事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとします。

社会福祉法人無量壽会 ハラスメント防止対策における指針

(基本的な考え方)

- 1 当法人は高齢者に対してより良い介護を実現するために、職場及び介護の現場におけるハラスメントを防止するために、本指針を定めることとする。
- 2 本指針におけるハラスメントとは、以下のとおりとする。

[職 場]

(1) パワーハラスメント

①優越的な関係を背景とした言動であって、②業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、③職員の就労環境が害されること(①～③の要素を全て満たすもの)で、下記のような行為(例)をさす。

- ・身体的な攻撃(暴行・傷害)
- ・精神的な攻撃(脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言・恫喝・威圧等)
- ・人間関係の切り離し(隔離・仲間外し・無視)
- ・過小な要求(仕事を与えない、又は能力とかけ離れた程度の低い仕事を命じる)
- ・過大な要求(業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制・仕事の妨害)
- ・個の侵害(私的なことに過度に立ち入ること)

※客観的にみて、業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な指示や指導については、職場におけるパワーハラスメントには該当しない。

(2) セクシャルハラスメント

職場において職員の意に反する「性的な言動」に対する職員の対応(拒否や抵抗)によりその職員が労働条件について不利益(解雇・降格・減給・労働契約更新拒否等)を受けたり、「性的な言動」により就業環境が害される(就業する上で看過できない程度の支障が生ずる)ことで、下記のような行為(例)をさす。

「性的な言動」の(例)

①性的な内容の発言

- ・性的な事実関係を尋ねること ・性的な内容の情報(噂)を流布すること
- ・性的な冗談やかからかい ・食事やデートへの執拗な誘い ・個人的な性的体験談を話すこと 等

②性的な行動

- ・性的な関係を強要すること ・必要なく身体へ接触すること
- ・わいせつな図画を配布(メールでの送付等)、掲示すること ・強制わいせつ行為 等

(3) 妊娠・出産・育児休業に関するハラスメント

職場において行われる上司・同僚からの言動（妊娠・出産したこと、育児休業等に関する言動）により、妊娠・出産した女性職員や育児休業等を申出・取得した男女職員の就業環境が害されることで、下記のような行為（例）をさす。

①解雇その他の不利益な取り扱いを示唆する行為

（「休みを取るなら辞めてもらう」等）

②制度等の利用の請求等又は制度等の利用を阻止する行為

（「制度の利用申請をしないよう職員に伝える」等）

③制度等を利用したことにより嫌がらせ等をする行為

（上司・同僚がその女性職員に対し、繰り返し又は継続的に嫌がらせ等を行うこと）

- ・言葉によるものだけではなく、必要な仕事の情報を与えない、これまで参加していた会議に参加させないといった行為も該当する。

※客観的にみて、業務上必要性に基づく言動によるものは職場における妊娠・出産・育児休業に関するハラスメントには該当しない。

(1)・(2)・(3)に関わらず、相手の人格や尊厳を侵害する言動を行い、精神的な苦痛を与えることは、人権を侵害するものであり、ハラスメントとみなす。

[介護現場等]

利用者・家族等からの職員へのハラスメント、及び職員から利用者・家族等へのハラスメントの両方をさす。

(1) カスタマーハラスメント

①身体的暴力（回避した為、危害を免れたケースも含む）

- ・物を投げられる ・叩かれる ・蹴られる 等

②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）

- ・暴言、罵倒 ・過剰、不合理な要求 ・脅迫 ・合理的範囲を超える時間的場所的拘束
- ・悪質なクレーム ・大声をあげる 等

(2) セクシャルハラスメント

意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求、性的ないやがらせ 等

- ・性的な事実関係を尋ねること ・性的な内容の情報（噂）を流布すること
- ・性的な冗談やからかい ・食事やデートへの執拗な誘い ・個人的な性的体験談を話すこと
- ・性的な関係を強要すること ・必要なく身体へ接触すること
- ・わいせつな図画を配布（メールでの送付等）、掲示すること ・強制わいせつ行為 等

(職場におけるハラスメント対策)

3 当法人の職員間及び利用者、利用者家族、取引業者、関係機関の職員間との間において、上記2に掲げるハラスメントが発生しないよう。以下の取り組みを行う。

①円滑に日常業務が実施できるよう、日頃から正常な意思疎通に留意する。

②特に役職者においては、ハラスメントの防止に十分配慮を行う。

4 ハラスメント防止のために、年1回は本基本指針を徹底するなどのハラスメント研修を行う。

5 ハラスメントの相談窓口を法人事務局内に設置し、事務局法人本部長が窓口を担当する。

①ハラスメントの相談を行った職員が不利益にならないよう、十分に留意する。

②ハラスメントの判断を行ったと指摘された職員については、弁明の機会を十分に保証する。

③ハラスメントの判断や対応は、経営会議で検討し、最終決定は理事会で行う。

(介護現場等におけるハラスメント対策)

6 職員による利用者・家族へのハラスメント及び、利用者・家族によるハラスメント防止に向け、次の対策を行う。

(1) 下記の点をサービス利用者・家族に周知する。

①事業所が行うサービスの範囲及び費用

②職員に対する金品の心づけのお断り

③サービス内容に疑問や不満がある場合、又は職員からハラスメントを受けた場合の連絡先及び相談窓口

④職員へのハラスメントを行わないこと

7 利用者・家族から、カスタマーハラスメントやセクシャルハラスメントを受けた場合は、上司及び法人本部長に報告・相談を行う。

8 法人本部長は、相談や報告があった事例について問題点や課題を整理し、経営会議で検討し、必要な対応を行う。

(職員研修)

9 下記の事項について、入職時及び年1回研修を行う。

①本基本方針

②介護サービスの内容

・契約書や重要事項説明書の利用者への説明

・介護保険制度や契約の内容を超えたサービスは提供できないこと

・金品などの心づけのお断り

・服装や身だしなみとして注意すべきこと

・職員個人の情報提供に関して注意すべきこと

・利用者、家族等からの苦情、要望又は不満があった場合は、速やかに報告・相談すること、また、できるだけその出来事を客観的に記録すること

・ハラスメントを受けたと感じた場合は、速やかに報告・相談すること

- ・その他、利用者・家族等から理不尽な要求があった場合には適切に断る必要があること、その場合には速やかに上司等に相談・報告すること

(附則)

この指針は、2024年4月1日より施行する。

年 月 日

居宅介護支援の提供にあたり、ご利用者に対して本書面に基づいて重要項目を説明しました。

事業所

所在地 宮城県仙台市泉区上谷刈3丁目16番21号
名 称 “日だまりの家” いずみ居宅介護支援センター
代表者 管理者 小坂 馨

説明者 職 種 介護支援専門員 _____

氏 名 _____

私は、本書面により、事業所から居宅介護支援についての重要事項の説明を受け、サービス開始に同意いたします。

ご利用者

氏 名 _____

(署名代行者)

氏 名 _____

(続柄: _____)