

## 【重要事項説明書】

指定居宅介護支援事業所 有限会社 ほほえみ

事業所名 有限会社 ほほえみ  
代表取締役 遠迫 美由紀  
管理者 江口 浩子  
電 話 086-462-7773  
F A X 086-462-0040  
携 帯 電 話 080-6304-4916 (24 時間連絡可能)

### ① はじめに

当事業所は、介護保険実施前の平成 11 年 10 月 1 日に、指定居宅介護支援事業所として指定を受けています。(指定事業所番号 3370200051)

### ② 居宅介護支援とは

・当事業所の介護支援専門員(ケアマネジャー)が、利用者のご家庭を訪問して、生活状況や心身の状態等を把握し、自立した日常生活を目標に『居宅サービス計画』を作成し、家庭生活を支援する業務です。  
・要介護認定で、要介護と認定された方が対象です。

### ③ 当事業所の運営方針

・利用者の心身状況・能力・置かれる環境等を考慮し、本人・家族の希望等、常に利用者の立場に立って居宅サービス計画を作成します。計画内容については、常に自ら質の評価を行い、改善を図ります。  
・利用者の意思・人格を尊重し、利用者の置かれる環境、介護者からの意見を参考にし、常に利用者の立場に立ってサービスを提供します。  
・利用者の利用する居宅サービスが、特定のサービス事業所にかたよらず、常に公平中立な立場で、利用者本人の自由な選択により行なわれるよう配慮します。  
    複数の事業所の紹介を求める事が可能であること  
    当該事業所をケアプランに位置付けた理由を求める事が可能であること  
    居宅サービス計画に位置付けたサービス事業所割合(別紙 2)を説明すること  
・サービス提供にあたり、各保健医療福祉サービス及び、関係市町村等と連携し、多様な事業者により総合的・効率的に各種サービスが提供されるように考慮します。  
・指定居宅介護支援事業は、地域包括支援センター、各市町村、他の指定居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者、介護保険施設との連携に努め行うものとします。

### ④ 実施体制

\*実施日及び時間 毎週月曜日～金曜日 午前 9 時～午後 6 時  
\*休 業 日 土曜日・日曜日・祝祭日 8 月 13 日～15 日 12 月 31 日～1 月 3 日  
\*対 象 地 域 倉敷市(中庄学区・庄支所管内)・岡山市(岡山市北区役所吉備地域センター管内)・早島町。但し、それ以外でも相談に応じます。

### ⑤ 職員の体制

介護保険法に定める人員基準を満たしています。

\*管 理 者 1 名 主任介護支援専門員 事業所・職員・業務の管理  
(自らも居宅介護支援を行う)  
\*介護支援専門員 3 名以上 居宅介護サービス計画の作成  
\*事 務 員 1 名 必要な事務を行う

## ⑥利用開始の前に

1. 介護保険証の確認をします。(介護度・認定審査会の意見を確認)
2. 当事業所と利用者の双方で契約(契約書)を交わします。
3. 本書面<重要事項説明書>により、サービス内容・利用料金等(別紙1)を説明し、同意(署名・捺印)を得ます。
4. 利用者が円滑にサービスを受けられるために、主治医・他の事業所・市町村等に、利用者や、家族等の個人情報を提供する場合があります。その場合は、事前に別紙<個人情報同意書>により同意を得ます。
5. 「居宅介護サービス計画依頼届」を、市町村の介護保険窓口に提出します。
6. 介護認定の有効期限が切れる 60 日前までに、当事業所が代行で更新申請を行います。

## ⑦居宅サービス計画の作成

### 1. 家庭訪問

利用者・家族(介護者)の話しを伺い、利用者の心身の状況・能力・生活環境等を把握します。

### 2. サービス計画の原案作成

1. により問題点を明らかにし、課題及び解決策を検討し、利用者・家族(介護者)の意見、希望も考慮した上で目標を定めます。利用者自身によりサービスの選択ができるよう、各事業所のサービス・料金等の情報を提供します。

### 3. サービス利用のための調整

各サービスが医学的に問題なく行われるため、医療系サービスについては主治医の指示及び意見を求めます。また、福祉系サービスについても必要に応じて主治医に意見を求める場合があります。

### 4. サービス担当者会議の開催

各事業所の意見を求めるため、サービス担当者会議を開催します。都合で開催できない場合は、各事業所に照会を行います。

### 5. 居宅サービス計画の策定

最終的に居宅サービス計画・月間計画を作成します。内容については説明を行い、同意・署名をいただきます。

### 6. 計画の評価・見直し

計画作成後も、常に利用者・主治医・各事業所と連携を図り、必要に応じて見直しをします。

## ⑧その他の業務

### 1. 介護認定の申請の代行

介護認定の申請・更新・変更のための手続きを、利用者に代わって行います。

### 2. その他の支援相談業務

介護相談、各種サービスを受けるための所定の手続き等、相談に応じます。

### 3. 要介護認定のための訪問調査(介護認定審査の判断材料)

市町村との委託契約により、介護認定の申請をされた方の家庭を訪問し、聞き取り調査を行います。

## ⑨苦情に対する措置の概要

サービス利用にかかる苦情は、まずサービス提供事業者が対応します。

それでも解決しない場合は、担当介護支援専門員・倉敷市・岡山市・早島町・岡山県国民健康保険団体連合会(国保連合会)が、それぞれの立場で苦情相談や苦情処理にあたります。

有限会社 ほほえみ

〒701-0112 倉敷市下庄 458-1

電話：086-462-7773 携帯：080-6304-4916

<受付時間>午前9時から午後6時(随時対応)

倉敷市介護保険課

〒710-8565 倉敷市西中新田 640

電話 086-426-3343

<受付時間>午前8時30分から午後5時15分(土曜/日曜、祝日を除く)

岡山市介護保険課 〒700-8546 岡山市北区鹿田町 1-1-1 電話 086-803-1240 <受付時間>午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分 (土曜/日曜、祝日を除く)
早島町役場健康福祉課 〒701-0303 都窪郡早島町前瀬 360-1 電話 086-482-2483 <受付時間>午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分 (土曜/日曜、祝日を除く)
岡山県国民健康保険団体連合会 〒700-8568 岡山市北区桑田町 17-5 電話 086-223-8811 (苦情処理) <受付時間>午前 8 時 30 分から午後 5 時 (土曜/日曜、祝日を除く)

#### ⑩事故発生時の対応

当事業所の提供するサービスにより、万が一、事故が発生した場合には、直ちに必要な措置を講じます。また、賠償すべき事故の場合には損害賠償保険等で対応します。

#### ⑪緊急時等の対応

サービス事業者、本人・家族から身体状況の急変等、緊急の連絡があった場合には、あらかじめ確認している連絡先及び医療機関に連絡を行い適切に対応します。

利用者から事業所への連絡については、管理者は常時携帯電話を携帯し、24 時間体制で連絡、相談、対応を行います。

①ほほえみ 086-462-7773 ②携帯電話 080-6304-4916

#### ⑫秘密保持

当事業所の従事者は、サービスの提供に必要な場合を除き、業務上で知り得た利用者・家族等の情報を一切漏らしません。退職後も同様です。(職員と誓約書を交わしています)

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、また当該家族の情報を用いません。<個人情報同意書>

#### ⑬業務継続の策定

事業所は、感染症や自然災害の発生時において、ご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定期的実施します。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。

#### ⑭感染症の予防及びまん延のための措置

事業所は、感染が発生した際の予防、またはまん延防止のために、次の各号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。

#### ⑮虐待防止のための対応

当事業所は利用者の人権を擁護し、虐待の未然防止・早期発見に加え、虐待が発生した場合には、再発防止を確実に防止するために、委員会の設置・指針の整備・従業員に対する研修の実施及びその他必要な措置を講じます。

#### ⑯身体的拘束等の原則禁止

当事業所は、サービス提供にあたっては、利用者又は他の利用者等の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他の利用者の行動を制限する行為(以下「身体的拘束等」という)を行いません。

当事業所は、緊急やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の

心身の状況並びに緊急やむを得ない理由など必要な事項を記録します。

#### ⑰サービスの終了

次の自由のいずれかに該当するに至った場合は、この契約は終了になります。

1. 利用者が介護保険施設等へ入所した時
2. 利用者の死亡等により、介護保険利用者としての資格を喪失した時
3. 双方の同意により契約を終了する場合
4. 利用者の要介護区分が要支援、自立と認定された場合  
※上記の1. 3. 4.に該当し契約を終了した場合で、利用者及び家族が希望する場合、必要な情報を事業所に引き継ぐことができる。

#### ⑱契約の解除

当事業所は、正当な理由なくサービスの提供を拒否しません。ただし次の事由に該当し、利用者に対して適切な介護サービスを提供することが困難であると認める時は、文書で通知することによりこの契約を解除することができる。

1. 身体生命に危害を及ぼすまたは及ぼされそうになった行為。(物を投げつける・殴る蹴る等)
2. 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等。(電話を折り返さないだけで激怒・何度も電話やメールを送り、すぐ対応しないと苦情を言う等)
3. 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求、性的ないやがらせ行為等。(わいせつな道具・画像等目に見える場所に置く等)
4. 職員の写真や動画撮影、録音等を無断で行い、SNS等に掲載する行為等。
5. その他、利用者と当事業所との信頼関係が回復困難であると認められるまでに損なわれた場合等。

令和 年 月 日

以上、サービスの提供にあたり本書面より説明を行いました。

< 説明者 >

事業者名 有限会社 ほほえみ  
代表取締役 遠迫 美由紀  
住 所 〒701-0112 倉敷市下庄 458 番地 1

介護支援専門員 ⑩

私は、本書面により事業所からサービスの提供に関しての説明を受け同意しました。

< 利用者 >

利用者名 ⑩

住 所

< 家族 (介護者) >

家族 (介護者) 名 ⑩ (続柄 )

住 所

この同意書については、利用開始日から介護認定有効期間の満了日まで有効とします。  
なお、双方より特段の申し出のない限りは、自動更新されるものとします。