

指定居宅介護支援（介護予防支援）重要事項説明書

1. 事業者（法人）

事業者の名称	合同会社ケアプランセンターみつばち
法人 所在地	岐阜県飛騨市古川町戸市328番地
法人種別	合同会社
代表者 氏名	小林 淳子
電話番号	0577-75-2366

2. 運営の目的と方針

要介護（要支援）状態にあるご利用者に対し適切な指定居宅介護支援（介護予防支援）サービスを提供することを目的とします。その実施に際しては、ご利用者の居宅を訪問し、利用者の有する能力やおかれている環境等の課題分析を通じて、自立した日常生活を営むことが出来るように、居宅サービス計画（介護予防サービス計画）等の作成及び変更を行います。

また、提供を受けている居宅（介護予防）サービス、関係市町村や地域包括支援センター及び保健・医療・福祉サービス、特定相談支援事業者、住民による自発的な活動によるサービス等と綿密な連携および連絡調整を行い、サービス担当者会議の開催等を通じて実施状況の把握に努めます。

3. 概要

(1) 指定居宅介護支援（介護予防支援）事業所の指定番号およびサービス提供地域

事業所名	ケアプランセンターみつばち
所在地	岐阜県飛騨市古川町戸市328番地
介護保険指定番号	2173300241
サービス提供地域	飛騨市・高山市国府町

(2) 職員体制

従業員の職種	区分	業務内容	人数
管理者（兼務）	常勤	事業所の運営および業務全般の管理	1
主任介護支援専門員	常勤	居宅介護支援（介護予防支援）等に係わる業務	1
介護支援専門員	常勤	居宅介護支援（介護予防支援）等に係わる業務	1

(3) 勤務体制

平日（週4日）	午前8時30分～午後5時 原則として、休業日（土・日・祝祭日及び年末年始・臨時休業日）を除く
休業日及び緊急連絡対応	携帯電話で対応します。

(4)居宅介護支援（介護予防支援）サービスの実施概要

事 項	備 考
課題分析の方法及び モニタリングの実施	厚生労働省の標準課題項目に準じたアセスメント様式を用いて課題分析を行います。 最低月1回（要支援は3か月に1回）はご利用者の居宅を訪問し、サービスの利用状況、目標に向けた進行状況等、適切な期間に計画の実施状況の把握を行い生活の様子や変化などを確認させていただきます。
研 修 の 参 加	現任研修等、資質向上のため必要な研修に計画的に参加します。
担 当 者 の 変 更	担当の介護支援専門員の変更を希望する際は対応可能です。

(5)利用料金

利用料金は発生しません。

4. 利用者からの相談または苦情に対応する窓口

(1) 当事業所相談窓口

相談窓口	ケアプランセンターみつばち
担 当 者	小林 淳子
電話番号	0577-75-2366
対応時間	8:30～17:00

(2) 円滑かつ迅速に苦情処理を行う対応方針等

苦情があった場合は直ちに連絡を取り、詳しい事情をお聞きし、担当者およびサービス事業者から事情を確認します。また、管理者が必要と判断した場合は、管理者等を含み検討会議を実施、検討結果及び具体的な回答を直ちに苦情主訴者に伝え、納得がいくよう理解を求めます。

(3) 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

サービス事業者よりの対応状況も正確に確認するとともに、その苦情の真の原因を突き止め、よりよいサービスが提供されるよう、十分な話し合い等を実施します。また、定期的にサービス事業者を訪問し、円滑な対応が図れるようにします。

(4) 苦情申立機関が下記のとおり設置されております。

外部苦情相談窓口

飛騨市地域包括ケア課 介護保険係	電話 番号	0577-73-7469
高山市高年介護課 介護保険係	電話 番号	0577-35-3178
国民健康保険団体連合会	電話 番号	058-275-9825
岐阜県社会福祉協議会	電話 番号	058-278-5136

5. 事故発生時の対応

事業者の過誤及び過失の有無に関らず、サービス提供の過程において発生したご利用者の身体的又は精神的に通常と異なる状態でサービス提供事業者から連絡があった場合は、下記のとおり対応を致します。

① 事故発生の報告

事故により利用者の状態に影響する可能性がある場合は、速やかに市町村（保険者）に報告します。

② 処理経過及び再発防止策の報告

① の事故報告を行った場合は、処理経過、事故発生の原因及び再発防止策を策定し市町村（保険者）に報告します。なお、軽微な事故であってもその事故についての検証を行い、再発防止に努めます。

6. 緊急時の対応方法

事業者はサービス事業者から緊急の連絡があった場合には、予め確認している連絡先及び医療機関に連絡を行い指示に従います。

7. 主治の医師および医療機関等との連絡

事業者は利用者の主治の医師および関係医療機関との間において、利用者の疾患に関する情報について必要に応じ連絡をとらせていただきます。そのことで利用者の疾患に対する対応を円滑に行うことを目的とし、その目的を果たすために以下の対応をお願い致します

① ご利用者の不測の入院時に備え、担当の居宅介護支援（介護予防支援）事業者が医療機関に伝わるよう、入院時に持参する医療保険証またはお薬手帳等に、当事業所名および担当の介護支援専門員がわかるよう、名刺を張り付ける等の対応をお願いいたします。

② また、入院時には、ご利用者またはご家族から、当事業所名および担当介護支援専門員の名を伝えていただきますようお願いいたします。

8. 秘密の保持

- ①介護支援専門員及び居宅介護支援（介護予防支援）事業所に属する者は、サービス提供の上で知り得た利用者および家族に関する秘密を、正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- ②利用者及び利用者の家族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及び利用者家族の個人情報を用いません。

9. 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、利用料等の情報を適正に利用者または家族に対して提供するものとします。
 - ・指定居宅介護支援（介護予防支援）の提供開始に際し、予め利用者に対して、複数の指定居宅（介護予防）サービス事業者等を紹介するように求める事が出来ること、利用者は居宅サービス計画（介護予防サービス計画）に位置付けた指定居宅（介護予防）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。
 - ・特定の事業者に不当に偏した情報を提供するようなことや、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（介護予防サービス計画）原案を提示することはいたしません。
（別紙にて、当事業所の訪問介護、通所介護、福祉用具貸与、地域密着型通所介護の利用状況を説明します。）
 - ・居宅サービス計画（介護予防サービス計画）等の原案に位置付けた指定居宅（介護予防）サービス等について、指定居宅（介護予防）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やむをえない場合には照会等により、当該居宅（介護予防）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。
- ②末期のがんと診断された場合であって、日常生活上の障害が1ヶ月以内に出現すると主治の医師等が判断した場合、利用者又はその家族の同意を得た上で、主治の医師等の助言を得ながら、通常よりも頻回に居宅訪問（モニタリング）をさせていただき、利用者の状態やサービス変更の必要性等の把握、利用者への支援を実施します。その際に把握した利用者の心身の状態を記録し、主治の医師やケアプランに位置付けた居宅（介護予防）サービス事業者へ提供することで、その時々状態に即したサービス内容の調整等を行います。

10. 各種会議等

ご利用者が参加して実施する会議、または定期的な訪問について、ご利用者等の同意を得た上で、テレビ電話装置等を活用して実施する場合があります。

1 1. 業務継続計画の策定

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（介護予防）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。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。また、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。

1 2. 感染症の予防及びまん延の防止のための措置

事業所は、感染症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（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする）をおおむね6月に1回以上開催します。その結果を、介護支援専門員に周知徹底します。
- 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。

1 3. 虐待の防止

虐待は、利用者等の尊厳の保持や人格の尊重に深刻な影響を及ぼすため事業所は、虐待の発生またはその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じます。

- ① 事業所における虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする）を定期的開催するとともに、その結果について、介護支援専門員に周知徹底を図ります。
- ② 事業所における虐待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、虐待防止のための研修を定期的実施します。
- ④ 虐待防止の措置を講じるための担当者を配置します。

1 4. 暴言・暴力・ハラスメント防止

①事業所は、適切な居宅介護支援（介護予防支援）の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより職員の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じます。

②利用者またはその代理人ないしご家族、その他関係者からの事業所やサービス従事者その他関係者に対して故意に暴力や暴言等の法令違反、その他著しく常識を逸脱する行為を行った場合はサービスのご利用を一時中止及び契約を解除させていただく場合があります。

当事業者は、居宅介護支援（介護予防支援）の提供にあたりご利用者に上記のとおり重要事項を説明しました。

この証として本書2通を作成し、ご利用者、事業者が署名・押印の上、各自1通を保有するものとします。

但し、ご利用者の利便性向上や介護サービス事業者の業務負担軽減の観点から、政府の方針も踏まえ、以下の対応をさせていただきます。

ア 書面で説明・同意等を行うものについて、電磁的記録による対応を可能とします。

イ ご利用者等の押印について、求めないことを可能とします。

令和 年 月 日

居宅介護支援（介護予防支援）の提供に際し、本書面の重要事項の説明を行いました。

事業者名 合同会社 ケアプランセンターみつばち
所在地 岐阜県飛騨市古川町戸市328番地
説明者 小林 淳子

令和 年 月 日

私は本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、居宅介護支援（介護予防支援）の提供開始に同意しました。

（ご利用者）

住 所 _____

氏 名 _____

（代理人）

住 所 _____

氏 名 _____

（続柄： _____）

申請代行委任状

利用者及びその家族は、次に定める条件にあつて、必要最低限の範囲内で要介護認定等の申請代行を希望します。

1. 申請代行の理由

利用者及びその家族等が申請書を提出することが困難な場合であつて申請代行を依頼された場合

2. 申請代行する書類等の範囲

- ・ 要介護認定更新・変更申請書
- ・ その他()

3. 申請代行を行なう期間

- (1) 居宅介護支援契約の契約締結の日から、利用者の要介護認定または要支援認定（以下「要介護認定等」といいます）の有効期間満了日
- (2) 契約満了日の7日前までに、利用者から事業者に対して、文書による契約終了の申し出がない場合、契約は自動更新される

年 月 日

事業者

利用者 _____ 印

代理人 _____ 印