ヴィラージュ虹ヶ丘　居宅介護支援事業所　重要事項説明書

この説明書は、ご利用者が居宅介護支援の契約にあたり、ご利用者やご家族の方に知っていただきたい事項を記載しています。また、居宅介護支援契約書について附属的な事項を定めるものです。

1　当事業所の概要

事業所名	ヴィラージュ虹ヶ丘　居宅介護支援事業所
所在地	神奈川県川崎市麻生区虹ケ丘 一丁目 22 番 1-2 号
介護保険事業所番号	1475602437
開設年月日	令和 2 年 12 月 1 日
管理者	長崎　裕子
連絡先	044-819-0017
サービス提供地域	川崎市麻生区、多摩区、宮前区、高津区、横浜市青葉区、町田市
事業所営業時間等	営業日　　月曜日～金曜日（土曜日・祝日は要相談） 営業時間　午前 8 時 30 分 ～ 午後 5 時 休業日　　土曜日・日曜日・祝日・振替休日及び国民の休日 年末年始（12/29 ～ 1/3）
当事業所の運営方針	（1）当事業所は、居宅介護支援に当たって利用者の権利を尊重し、その人格の尊厳を重んじ、自立した生活を営むことが出来るよう支援・援助するとともに、多様な事業者から適切なサービスが総合的かつ効率的に提供されるよう努力いたします。 （2）居宅介護支援に当たっては、要介護状態の軽減、若しくは悪化の防止に努めるとともに医療サービスとの連携に十分配慮いたします。また、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、提供されるサービスが特定の種類又は特定の事業者に不当に偏ることがないよう、公正中立に行います。 （3）当事業所は、居宅サービス計画の作成後も利用者やその家族、サービス事業者との綿密な連絡を継続的に行い、居宅サービス計画の実施状況を把握するとともに、必要に応じて居宅サービス計画の変更、サービス事業者との連絡調整その他便宜の提供を行います。 （4）当事業所は、資質向上のため、従業者に対する研修や、留意事項の伝達等を計画的に行っています。また、従業者の健康診断を定期的に実施しています。

2　事業所の職員体制等

職　　種	従事するサービス種類、業務	人　　員
管理者・所長	事業所の従業者の管理及び業務の管理	主任介護支援専門員が兼務
介護支援専門員	居宅サービス計画の作成、連絡調整等	常勤２名（主任介護支援専門員）
事務担当職員	事業所の事務処理等	介護支援専門員が兼務

※　介護支援専門員は、身分証を携行していますので、必要な場合は提示いたします。

3　介護支援専門員の交代

（1）　事業所は、必要に応じ、介護支援専門員を交代することができます。その場合には、利用者に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

（2）　利用者は、事業所が任命した介護支援専門員の交替を希望する場合には、事業所に対して当該介護支援専門員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、申し出ることができます。

4　利用料金

（1）　利用料（ケアプラン作成料）

介護保険から全額給付されるので自己負担はありません。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、１か月に付き要介護度に応じて別紙の金額をいただき、当事業所からサービス提供証明書を発行いたします。このサービス提供証明書を後日保険者の窓口に提出しますと、全額払戻を受けられます。利用料金は、「居宅介護支援　重要事項説明書　別紙」のとおりとなります。

（2）交通費

介護支援専門員が通常のサービス提供地域を越える地域に訪問･出張する必要がある場合には、その交通費の実費をご利用者に請求することができます。

（3）解約料

ご利用者は、本契約を解約することができ、一切料金はかかりません。

5　居宅サービス計画の変更

ご利用者の都合で予め作成された居宅サービス計画の変更や中止をご希望する場合には、当該事業者に連絡を入れると共に、当事業所へもご連絡をくださいますようお願いいたします。

当事業所連絡先　　電話番号：044-819-0017

6　公正中立なケアマネジメントの提供

（1）当事業所は、ケアマネジメントの公正中立の確保を図る観点から、以下について利用者の説明を行う事とします。

・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求めることが可能です。

・ご利用者は、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可能です。

（2）ケアマネジメントの公正中立性の確保を図る観点から、次の事項について文書の交付に加えて口頭での説明を行うとともに、それを理解したことについてご利用者からご署名をいただきます。

・前６か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合

・全６か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業者によって提供されたものの割合

7　事故発生時の対応

（1）ご利用者に対する事業の提供により事故が発生した場合には、速やかに当該利用者の家族、代理人、関係する市町村等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

（2）前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録します。

（3）事業所は、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には、損害賠償を速やかに行うものとします。

（4）事業所の管理者は、従業者に対し、事故発生の防止に関する知識等を周知するとともに、研修等を受講させるよう努めます。

（5）自ら提供した指定居宅介護支援等に対する利用者について、サービス提供事業所から事故の報告がなされた場合には、適切に対応するものとします。

8　虐待防止に関する事項

事業所は、虐待の発生又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るものとします。

（1）　虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図っています。

（2）虐待の防止のための指針を整備しています。

（3）従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的に実施しています。

（4）前 3 号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置いています。

（5）サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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。

9　個人情報の保護

（1）ご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」及び厚生労働省が作成した「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ドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。

（2）利用者又はその家族の個人情報については介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については必要に応じて利用者又はその家族、代理人の同意を得るものとします。

（3）介護保険法に基づくサービス実施記録の正確な作成や情報共有、業務効率化のため、介護支援専門員支援システム（ケアマネジメントソフト）、AI 音声データ自動入力システム等の情報機器を使用して個人情報を管理する場合があります。モニタリング、サービス担当者会議やケアプラン説明等の内容について、議事録作成の正確性を確保する目的で録音を行う場合があります。録音した音

声データは議事録作成のみに使用し、厳格なセキュリティ管理の元保管し、作成後速やかに削除します。第三者への提供、目的以外の使用はいたしません。

（4）従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持します。

（5）従業者であった者に、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、従業者でなくなった後においても、これらの秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容に含むものとします。

１０　緊急時における対応方法

サービス利用中にご利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときには、速やかに主治医または協力医療機関に連絡する等の措置を講じます。

１１　感染症対策の強化

感染症の発生予防及びまん延防止等に関する取り組みとして、委員会の開催、指針の整備、研修の実施に加え、訓練（シミュレーション）の実施を行います。

１２　業務継続に向けた取り組みの強化

感染症や災害が発生した場合であっても、必要な介護サービスが継続的に提供できるよう、業務継続計画などの策定、研修の実施、訓練（シュミレーション）の実施を行います。定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて計画の変更を行います。

１３　カスタマーハラスメント等、ハラスメント対策の強化

本事業所は、ハラスメント対策を強化するため、次の各号に掲げる措置を講じます。

（1）　事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。

・身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為

・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

・意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

上記は当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となります。

（2）　ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議により同時案件が発生しないための再発防止策を検討します。

（3）　職員に対しハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。

（4）　ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

１４　会議や多職種連携における ICT の活用

運営基準や加算の要件等において実施が求められる各種会議等（利用者の居宅を訪問しての実施が求められるものを除く）について、感染防止や多職種連携の促進の観点から以下を実施します。

（1）　利用者が参加せず、医療・介護の関係者のみで実施するものについて、「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」及び「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を参考にして、テレビ電話等を活用して各種会議等の実施をします。

（２）利用者等が参加して実施するものについて、上記に加えて、利用者等の同意を得た上で、テレビ電話等を活用して各種会議等の実施をします。

１５　第三者評価の実施状況

第三者評価の実施：　無。

１６　相談窓口及び苦情対応

（１）自ら提供した指定居宅介護支援等に対する利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、必要な措置を講じます。

（２）自ら提供した指定居宅介護支援等に対し、市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め、又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行います。

（３）自ら提供した指定居宅介護支援等に対する苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行います。

（４）自ら提供した指定居宅介護支援等に対する利用者からの苦情に関して、市町村等が派遣する者が相談及び援助を行う事業その他の市町村が実施する事業に協力するよう努めます。

（５）社会福祉法第８３条に規定する運営適正化委員会が、同法第８５条の規定により行う調査又はあっせんに協力するよう努めます。

サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。

苦情受付窓口	電話番号　　044-819-0017
	FAX 番号　　044-712-5517
	管理者　　長崎　裕子
	対応日･時間　　月曜日 ～ 金曜日　午前 9 時 ～ 午後 17 時

次の公的機関においても、苦情申出等ができます。

麻生区役所　高齢・障害課高齢者支援係	044-965-5148
川崎市健康福祉局　高齢者事業推進課事業者指導係	044-200-2910
神奈川県国民健康保険団体連合会	045-329-3447

１７　当法人の概要

名称・法人種別	社会福祉法人　美生会
代表者名	理事長　　中島　秀彦
法人所在地・電話	〒215-0013　多摩区宿河原一丁目 18 番 1 号 電話番号　044-930-5552

事業所数	特別養護老人ホーム 2 箇所、訪問看護ステーション 2 箇所、看護小規模多機能型居宅介護 2 箇所、居宅介護支援事業所 1 箇所、短期入所生活介護 2 箇所

令和　　年　　月　　日

重要事項説明書に関して、説明を致しました。

事 業 所　　ヴィラージュ虹ヶ丘 居宅介護支援事業所
所 在 地　　神奈川県川崎市麻生区虹ヶ丘 一丁目 22 番 1-2 号
管 理 者　　長崎　裕子　　印
説 明 者　　介護支援専門員　　印

重要事項説明書の説明を受け、その事項等について合意しました。

利 用 者　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

住　　所　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

連帯保証人 兼 身元引受人　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿（続柄　　）

住　　所　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

電　　話　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

連帯保証人 兼 身元引受人　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿（続柄　　）

住　　所　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

電　　話　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿