

旭区医師会居宅支援センター 重要事項説明書

1 事業所の概要

事業所名	旭区医師会居宅支援センター
所在地	横浜市旭区二俣川 1-88-24
事業所指定番号	1473200127
管理者	洪 正順
連絡先	(TEL) 045-363-2661 (FAX) 045-363-2991
サービス提供地域	横浜市旭区

2 事業所の職員体制

	常勤	非常勤	合計
管理者	1名 (介護支援専門員兼務)	－	1名
介護支援専門員	3名 (常勤専従 1 常勤兼務 2)	－	3名

3 サービスの提供日・時間

営業日	月曜日から金曜日まで (ただし、12/29～1/3 を除く) 土曜日、日曜日、祝日は休業いたします。
営業時間	午前 9 時から午後 5 時まで

4 休業日・営業時間外のご相談について

連絡先： (ご契約者の方に別途お知らせいたします)
当事業所では、利用者からの連絡・相談に対し、持ち回り制による携帯電話での 24 時間連絡可能な体制を取っています。
休業日又は営業時間外の連絡・相談は上記連絡先をお願いいたします。

5 会社方針

尊厳と自立の支援

6 事業者について

法人名	一般社団法人横浜市旭区医師会
代表者	代表理事 岡田孝弘
所在地	横浜市旭区二俣川 1-88-16
電話	電話 045-363-2660

7 当事業所における運営方針

- (1) 事業所は、利用者が要介護状態あるいは要支援状態となった場合においても、可能な限りその居宅において、その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に配慮して事業を行います。
- (2) 利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者自らの選択に基づき、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、総合的かつ効果的な介護サービス計画に基づいて提供されるよう配慮して行います。
- (3) 事業の提供に当たっては、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、利用者提供される居宅サービス等が、特定の種類または特定の居宅サービス事業者に不当に偏することのないよう、公正中立に行います。
- (4) 事業の運営に当たっては、地域との結び付きを重視し、市町村、地域包括支援センター、老人介護支援センター、他の居宅サービス事業者その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者、住民による自発的な活動によるサービスを含めた地域における様々な取り組みを行う者等との連携に努めます。
- (5) 職員の教育研修を重視し、提供するサービスの質の向上に努めます。

8 サービス内容

- (1) サービス内容、利用料等の情報を利用者又はその家族に提供します。利用者及びそのご家族は、居宅サービス計画に位置付ける指定居宅サービス事業所について複数のサービス事業所の紹介や当該事業所を居宅サービス計画に位置付けた理由を求められます。
- (2) 利用者及びその家族に面接し、課題分析により利用者が自立した日常生活を営むことができるように支援する上で解決すべき課題を把握します。
- (3) 生活に対する意向、総合的な援助の方針、生活全般の解決すべき課題、提供されるサービスの目標及びその達成時期、サービスの種類、内容及び利用料並びにサービス提供する上での留意事項等を記載した居宅サービス計画の原案を作成します。
- (4) サービス担当者会議の開催（例外的に開催しない場合があります）により、利用者の状況等に関する情報を担当者と共に共有するとともに、当該居宅サービス計画の原案の内容について、担当者から専門的な見地からの意見を求めます。
- (5) 居宅サービス計画の原案の内容について利用者又はその家族に対し説明し、文書により利用者の同意を得ます。居宅サービス計画を利用者及び担当者に交付させていただきます。
- (6) 少なくとも1月に1回、利用者の居宅を訪問し、利用者面接し、モニタリングの結果を記録させていただきます。
- (7) 事業所は居宅介護支援の提供の開始に当たり、利用者等に対し入院時に担当介護支援専門員の氏名等を入院先の医療機関へ提供するように依頼し、円滑な在宅への退院調整を行います。

9 サービスに関する料金について

- (1) 利用料・利用者負担金について

居宅介護支援に関する利用料については、市町村により事業者へ利用料相当額が直接支給されるため、利用者の負担はありません。（法定代理受領）

- ※ 1 利用者の介護保険滞納等により、事業所が法定代理受領をできなくなった場合は、要介護度に応じた所定の料金を一旦お支払い頂き、当事業所からサービス提供証明書を発行いたしますので、お住いの市区町村窓口へ提出して払い戻しを受けてください。
- ※ 2 所定の料金については、〈別紙 1〉の料金表をご確認ください。
- ※ 3 厚生労働大臣が定める利用料に変更があった場合、料金表は変更されます。

(2) 受給者証の確認について

保険給付の手続き上、資格確認のため事業者へ介護保険証（及び負担割合証）その他受給者証の原本確認が義務付けられております。受給者証等が更新となった場合など、必要の都度ご提示をお願いいたします。その際、受給者証等の写しをいただくか写真撮影をさせていただきます。

1 0 守秘義務

- (1) 事業所及びその職員は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を、正当な理由なく第三者に漏らしません。職員については、退職後についてもこれを遵守する義務が法律または当法人との契約において課されております。
- (2) 事業所及びその職員は、法人が定める「個人情報保護方針」に従い、適切に個人情報を取り扱います。事業所が取得した利用者の個人情報については、原則としてサービスの提供以外の目的には利用しないものとし、外部への情報提供については、「個人情報使用同意書」にて、承認をいただいております。
- (3) 事業所は、利用者の求めに従って、利用者自身に関する情報（利用者記録、サービス提供記録、その他）を開示しております。ただし、家族等からの請求につきましては、書面にて利用者本人の了解を得てからの開示とさせていただきます。

1 1 虐待防止と人権擁護について

高齢者虐待防止法の実効性を高め、利用者の尊厳の保持・人格の尊重が達成されるよう、虐待防止に関する下記の措置を講じ、当事業所の従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待や身体拘束を受けたと思われるご利用者を発見した場合は、速やかにこれを市町村等に通報します。

- (1) 専任担当者の配置と職員に対して虐待防止・身体拘束廃止研修の実施
- (2) 高齢者虐待防止のための指針の整備
- (3) 身体拘束廃止に向けた取り組みの指針の整備

虐待防止に関する責任者	管理者 洪 正順
-------------	----------

1 2 衛生管理等

事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、指針の整備と次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の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 回開催し、その結果について従業者に周知し研修、訓練を実施します。
- (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ています。

1.3 業務継続計画の策定等について

(1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定居宅介護支援の提供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し、必要な研修及び訓練を定期的実施します。定

(3) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて変更を行います。

1.4 緊急時及び事故発生時の対応

(1) サービス提供中に、利用者に症状の急変が生じた場合やその他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定された連絡先にも連絡します。

(2) 利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、利用者の家族、居宅サービス事業者等関係機関、市町村に連絡するとともに、必要な措置を講じます。

(3) 事業所の責めに帰すべき事由により、賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに対応いたします。（なお、当法人は賠償責任保険に加入しております）

1.5 サービス提供に関する留意事項

(1) 職員は常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または利用者の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。

(2) 指定居宅介護支援の提供に関する記録はサービス提供を開始した日から5年間保存します。

(3) 職員に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業所が行いますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況やご意向に十分な配慮を行います。

(4) 事業所の都合により、介護支援専門員を交替することがあります。この場合、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。

(5) 選任された介護支援専門員の交替を利用者が希望する理由を明らかにして、事業者に対して介護支援専門員の交替を申し出ることができます。ただし、利用者から特定の介護支援専門員の指名はできません。

(6) 職員・事業所に対して、次の行為（著しい不信行為、暴力行為、不当要求行為）を行うことはご遠慮ください。以下のこれらの事由により、当事業所が適切なサービス提供が困難であると判断した場合は、サービスを中断、休止させていただくことがあります。また、適切なサービス提供ができる見込みがないと判断されるときは、契約を解除させていただきます。

◎ 暴力行為や、物を投げる、危険物を向ける、怒鳴る、大声を発する、中傷、名誉棄損、侮辱行為などの職員に対する身体的、精神的な攻撃

◎ 性的な嫌がらせ

性的な行動（性的な関係の強要、必要のない身体への接触、わいせつな図画等を見せることなど）

性的な発言（性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の情報を意図的に告げることなど）

◎ 職員の連絡先等の開示要求、職員へのつきまとい行為

◎ 介護保険として提供可能な範囲を超えるサービス提供の要求や、サービス利用に関する助言や相談の申し入れ等を理由なく拒否する・全く反応しないことなど、事業所による利用者への適切なサービス提供を著しく阻害する行為

16 損害賠償責任

- (1) 当事業所は、サービスの提供にともなって、当事業所の法的根拠のある責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼしたときは、利用者に対してその損害を賠償します。守秘義務に違反した場合も同様とします。但し、利用者に故意過失が認められる場合には、この限りではありません。
- (2) 利用者等は、サービスの提供にともなって、利用者等の責めに帰すべき事由により当事業所の運営・財産に損害を及ぼした場合、同職員の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償することとします。

17 相談・苦情対応・介護支援専門員の交替の相談窓口

(1) 当事業所相談・苦情対応

まずは、当事業所の窓口へご連絡ください

苦情受付 担当責任者	一般社団法人横浜市旭区医師会 管理者 洪 正順
電話番号	045-363-2661
FAX 番号	045-363-2991
対応時間	午前 9 時から午後 5 時まで ※土日祝日及び年末年始（12/29～1/3）は休業です。

(2) 横浜市 旭区役所（高齢・障害支援課 介護保険担当）

所在地	〒241-0022 横浜市旭区鶴ヶ峰 1 丁目 4-12
連絡先	高齢・障害支援課 電話 045-954-6125
対応時間	月曜日から金曜日 午前 8 時 45 分から午後 5 時 15 分

(3) 神奈川県国民健康保険団体連合会（国保連）

所在地	〒220-0003 横浜市西区楠町 27 番 1
電話番号	電話 0570-022-110 ・ 045-329-3447
対応時間	月曜日から金曜日 午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分

(4) 横浜市健康福祉局介護事業指導課

所在地	〒231-0005 横浜市中区本町 6 丁目 50 番地の 10
電話番号	045-671-2356
FAX 番号	045-550-3615
対応時間	月曜日から金曜日 午前 8 時 45 分から午後 5 時 15 分