

居宅介護支援事業所こころね

重要事項説明書

この説明書は、「居宅介護支援事業所こころね」が提供する居宅介護支援について、契約を締結する前に知っておいて頂きたい内容を説明するものです。

事業所の選択に当たって、この説明書をよく読み当事業所のサービス内容等を確認の上、ご不明な事項等があれば、当事業所にお問い合わせください。

なお、この説明書の内容は介護保険法及び関係法令の改定等に伴い変更される場合がありますので、あらかじめご了承ください。

令和 年 月 日

利用者氏名 _____ 様

重要事項説明書

第1条(サービス提供主体の概要)

名称	株式会社ハーネス
所在地	札幌市北区北11条西4丁目2-21
代表者職氏名	代表取締役 村林 寛昭
設立年月日	平成23年3月28日
資本金の額	金1,000万円

第2条(運営の方針)

- (1)当事業所の介護支援専門員は要介護者の心身の特性を踏まえて、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行うこととします。
- (2)当事業所のサービスは、利用者の心身の状況やその環境に応じて利用者の意向を尊重し、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが多様な事業者から総合的かつ効果的に提供されるよう配慮して行います。
- (3)事業の実施に当たっては、利用者の意見及び人員を尊重し、常に利用者の立場に立って、提供する居宅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のないよう公正かつ中立に行います。
- (4)事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

第3条(事業所の概要)

事業所名	居宅介護支援事業所ころね
サービス種類	居宅介護支援
事業所番号	0170105472
所在地	札幌市中央区北2条西17丁目1-12
電話番号	011-643-5560
通常の事業の実施地域	札幌市全域・石狩市・小樽市

第4条(営業日及び営業時間)

営業日	月曜日～金曜日(祝日除く) ただし次の期間は定休日とする。 12月30日～1月3日
営業時間	午前9:00～午後5:00

第5条(従業員の勤務の体制)

職 種	業務の概要	配置
管理者	事業所の管理業務等	1名(常勤兼務)
介護支援専門員	居宅介護支援の提供	2名

第6条(提供するサービスの内容)

当事業所が提供するサービスの種類は居宅介護支援であり、次の内容を含みます。

- ①居宅サービス計画を作成し、利用者に交付すること。
 - ②居宅サービス計画を作成に際して、利用者の心身の状況、その置かれている環境、利用者や家族の希望等を把握すること。
 - ③居宅サービス等を提供する事業者との連絡調整を行うこと。
 - ④居宅サービス計画の作成後、その実施状況を把握し、必要に応じて、居宅サービス計画の変更、居宅サービス等を提供する事業者との連絡調整等を行うこと。
 - ⑤介護保険施設への紹介その他の便宜を行うこと。
 - ⑥居宅サービス計画の作成に当たって、利用者や家族は、複数の事業所の紹介を求めることができます。
 - ⑦居宅サービス計画の作成に当たって、利用者や家族は、当該事業所を居宅サービス計画に位置づけて理由の説明を求めることができます。
 - ⑧在宅介護・医療との連携を図るため、利用者が入院したときには、介護支援専門員の氏名と連絡先を入院先の医療機関に伝えてください。
- また、入院、退院に関しての連絡は必ず当事業所をお願いします。

第7条(利用者負担額等)

別紙1のとおりとします。

第8条(サービス提供の終了)

次の場合には、サービスの提供を終了します。

- ①利用者が介護保険施設等に入院・入所されたとき。
- ②利用者が要介護状態の認定を受けることができなくなったとき。
- ③利用者が死亡したとき。
- ④利用者の都合でサービスの利用を中止するとき。
- ⑤人員の不足等の事業者のやむを得ない事情により、サービスの提供が困難となったとき。

※この場合は、1ヶ月前までにお客様にお知らせするとともに 地域の他の指定居宅介護支援事業者をご紹介します。

※この場合は、利用者に契約の終了について通知し、ただちにサービスの提供を終了します。

第9条(事故発生時の対応)

(1)当事業者は、サービスの提供に際して、利用者のけがや体調の急変があった場合その他必要な場合は、主治の医師、ご家族等の連絡等の適切な措置を迅速に講じるものとします。

(2)利用者又はその家族等が、サービスの提供に当たって、当事業者の責に帰すべき事由により、利用者の生命、身体、財産又は名誉に損害を及ぼした場合は、その損害を賠償する責任を負うものとします。ただし、次のいずれかに該当する場合は、この限りではありません。

- ①利用者又はその家族等が、サービス提供のため必要な事項について当事業所の従業者が行う聴取や確認に対して、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因して損害が発生したとき。
 - ②利用者の身体の素因等による急激な体調の変化、その他当事業所が提供したサービスに起因しない損害が発生したとき。
 - ③利用者又はその家族等の所有する物品を通常の使用方法により使用したにもかかわらず、当該物品が破損したとき。
 - ④当事業所の従業者が行う安全のための指示に、正当な理由なく、利用者又はその家族等が従わなかったとき。
 - ⑤当事業所の介護支援専門員が作成した居宅サービス計画に位置付けた介護サービスに伴って損害が発生した場合(当該損害の発生を当事業所の介護支援専門員が容易に予測できる場合を除く。)
 - ⑥前各号以外で当事業者の故意又は過失によらないで損害が発生したとき。
- (3) 事業者は、事故が発生した場合、事故の状況及び講じた処置についての記録を作成し、5年間保管するものとします。
- (4) 事業者は、事故が発生した場合は、事故の原因を解明し、再発防止のための適切な対策を講じるものとします。

第10条(苦情処理の体制)

- (1) 利用者及びその家族等は、当事業所が提供したサービスに関して苦情がある場合又は当事業所の作成した居宅サービス計画に位置付けられた居宅サービスに関する苦情がある場合は、市町村又は北海道国民健康保険団体連合会に対して、いつでも苦情を申し立てることができるものとします。
- (2) 事業所の苦情の窓口及び対応方法は、別紙2のとおりです。
- (3) 当事業者及び当事業者の従業者は、利用者又はその家族等が苦情の申立を行ったことを理由として、利用者に対して一切の不利益となる行為をしません。

第11条(秘密の保持)

当事業所は、利用者及びその家族等の個人情報を使用する場合は、別紙3の規程に従い、適正に行うものとします。

第12条(虐待防止について)

当事業所は、利用者の人権の擁護・虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し研修を実施する等の措置を講ずるよう努めます。

第13条(ハラスメント対策について)

- (1) 当事業所は職場におけるハラスメントの防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。
- (2) 利用者が当事業所の職員に対して行う、暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、セクシャルハラスメントなどの行為を禁止します。

第 14 条（身体拘束に関する事項）

利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束等を行ってはならないこととし、身体的拘束等を行う場合には、その様態及び時間、その際の利用者の心身の状態並びに緊急やむを得ない理由を記録します。

第 15 条（居宅介護支援サービス利用にあたってご留意頂きたい事項）

利用者、ご家族、関係者等において、次に掲げるいずれかの事由が発生した場合は、やむを得ず契約解除となる場合があります。

- （１） 従業者に対して行う暴言、暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為。
- （２） パワーハラスメント、セクシャルハラスメント、カスタマーハラスメントなどの行為。
- （３） 通常提供されるべきサービスの範囲を超え、居宅介護支援サービスの提供以外の訪問呼出や電話対応を頻回に求められることにより、他の利用者へサービス提供に支障が出ると判断される場合。
- （４） 利用者又はその家族が、担当職員の訪問を拒否することにより利用者の状況把握が困難となる場合。
- （５） その他上記に準じ、適切な居宅介護支援サービスの提供が困難と判断される場合

（例）

- （１） 大声、暴言、罵声、執拗あるいは繰り返して職員を責める、恫喝する。
- （２） インターネット上の投稿（サービス利用中に従業者の写真や動画撮影、録音などを無断で SNS などに投稿すること、事業者又は職員の名誉、人格を棄損するあるいは毀損させる行為）。
- （３） 従業者へのサービス以外のサービスの要求、事業者のサービスに対するクレームあるいはその他の不当な要求のために行われる、合理的な範囲を超える事業所の職員の長時間の拘束、従業者又は関連事業者の施設あるいは職員の自宅等への居座り、事業者、関連事業者または職員への長時間の電話。合理的な範囲を超えて繰り返される同様な行為。
- （４） 脅迫的な言動（SNS やマスコミへの暴露のほめかしを含む）、反社会的言動によるサービス要求等。

第 16 条（感染症の予防及びまん延防止のための措置）

当事業所は、感染症の予防及びまん延防止のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- （１） 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。
- （２） 従業者に対する感染症の予防及びまん延防止のための研修を定期的 to 実施しています。

当事業所は、感染症や自然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事業所のサービス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。

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。

指定居宅介護支援の利用開始に際し、上記のとおり説明いたしました。

説明担当者名 _____ 印 _____

(ご利用者様) 氏名 _____ 印 _____

氏名 _____ 印 _____