

【重要事項説明書】

1 当事業所が提供するサービスについての相談窓口

電話（０１６６－７４－６９００）対応日時 月～金 ８：３０～１７：３０

担当介護支援専門員 _____

管理者 _____ 久慈 将裕

事業所長 _____ 山下 和真

※ ご不明な点は、お気軽にお尋ねください。

※ 担当介護支援専門員が変わった場合も、引き続きこの重要事項説明書を有効とさせていただきます。

2 事業所概要

事業所名	まあぶる居宅
所在地	北海道旭川市 9 条通 15 丁目 24 番地 グランデ 102 号室
事業所指定番号	0172908741
管理者	久慈 将裕
サービス提供地域	旭川市 東神楽町 東川町 愛別町 当麻町 比布町 鷹栖町 美瑛町

3 営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日 年末年始（12/31～1/3）はお休みとさせていただきます。
営業時間	8：30～17：30 転送電話・携帯電話等により、24 時間常時連絡が可能な体制をとっております。

4 事業の目的及び運営の方針

(1) 事業の目的

事業者が運営する指定居宅介護支援事業所が行う居宅介護支援の適正な運営を確保すること、及び介護支援専門員が要介護状態にある高齢者等に対し、適正な介護支援業務を提供することを目的とします。

(2) 運営の方針

1. 利用者が居宅において自立した日常生活ができるよう配慮します。
2. 利用者の要介護認定に関わる必要な協力をします。
3. 総合的、効果的に居宅サービス計画を提供します。
4. 利用者の意思及び人格を尊重します。

5. 居宅サービス計画に位置付ける居宅サービス事業者等について、特定の事業者に限ることなく複数の居宅サービス事業者等を紹介し、また利用者は選定理由について事業者を求めることが可能です。
6. 介護支援専門員、またはその他の従業者はサービス提供上知り得た利用者又はその家族の情報について、第三者に漏洩いたしません。
7. 事故や利用者の急変などの緊急事態が生じた際には、速やかに緊急連絡先及び関係機関へ連絡を行います。また、必要に応じて、旭川市に連絡を行います。
8. 入院の際は、退院後の円滑な在宅生活への移行のために、利用者及びその家族から、担当介護支援専門員の氏名を入院医療機関に提供するように依頼します。

5 サービス利用料金及び利用者負担

- (1) 要介護または要支援認定を受けられた方は、居宅介護支援にかかる加算を含め、介護保険から全額給付されるため、利用者の利用料金の負担はありません。但し、保険料の滞納により法定代理受領ができない場合、1 か月につき厚生労働大臣が定める介護報酬告知上の金額をご負担いただきます。
- (2) 介護支援専門員が通常のサービス地域をこえる地域に訪問・出張する場合には、その旅費（実費）の支払いが必要となります。

6 虐待の防止のための措置に関する事項

- (1) 事業者は、専任担当者を配置し、利用者の人権の擁護・虐待等の防止に努めます。
- (2) 事業者は、サービス提供中に、要介護施設従事者又は養護者（利用者の家族等利用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、速やかに利用者が住所を有する市町村に連絡を取り、必要な処置を講じます。
- (3) 虐待防止のための指針を整備し、対策を検討する委員会、研修会を定期的に行います。

7 身体的拘束に関する事項

- (1) 利用者又は他の利用者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、身体的拘束を行いません。
- (2) 身体的拘束を行う場合には、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を記録します。

8 サービス利用にあたっての禁止事項について

利用者及びその家族・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、やむを得ずサービスを終了する場合があります。

- (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、セクシュアルハラスメント、カスタマーハラスメントなどの行為。
- (3) 従業員の写真や動画撮影、録音などを無断で SNS などに掲載すること。

9 業務継続に向けた取り組み

火災・風水害・地震等の自然災害並びに感染症が発生した場合にあっても、介護サービスが継続的に提供できる体制を構築する観点から、事業継続に向けた計画等の策定、研修の実施、訓練を年に1回以上行います。

10 感染症の予防及びまん延防止のための措置

- (1) 事業者は、専任担当者を配置し、感染症の予防、及びまん延防止に努めます。
- (2) 事業者は感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備し、対策を検討する委員会、研修会を定期的に行います。

11 緊急時の対応方法

- (1) サービスの提供を行っているときに利用者の病状の急変が生じた場合、家族または緊急連絡先へ連絡いたします。また必要な場合において、利用者の主治医への連絡を行い、医師の指示に従います。
- (2) 家族または緊急連絡先に繋がらない場合、担当介護支援専門員の判断で医療機関への受診をして頂く場合があります。その際の費用は利用者または利用者の家族にお支払いいただきます。

12 クレーム等の受付について

居宅介護支援に関するご相談・クレームおよび居宅サービス計画に基づいて提供している各サービスについてのご相談・クレームを承りますので担当介護支援専門員もしくはクレーム受付までお申し出ください。また、担当介護支援専門員の変更を希望される方はお申し出ください。

(1) 事業者の相談窓口

まあぶる居宅 クレーム受付 TEL 0166-74-6900

(2) その他の相談窓口

旭川市役所福祉保険部指導監査課 TEL 0166-26-1111

北海道国民健康保険団体連合会介護サービス苦情相談窓口 TEL 011-231-5175

13 その他

(1) 要介護認定の申請前と認定結果が確定前のサービスの費用

要介護認定の申請前に実施されたサービス	利用者の要介護(要支援)認定の申請前に提供されたサービス(居宅サービス及び居宅介護支援サービス)の報酬については、原則、利用者が負担することとなります。
暫定契約が支給限度額を上回った場合	利用者の要介護(要支援)認定の申請後に提供されたサービス(居宅サービス及び居宅介護支援サービス)において、暫定契約の内容が支給限度額を上回った場合、保険給付の対象としない可能性があります。 この場合、利用者がサービス事業者に対して、保険給付されないサービスにかかる費用の金額を自己負担するのが原則となります。

(2) 居宅介護支援の業務範囲外の内容

下記に示すような内容は業務範囲外となります。これらのご要望に対しては必要に応じて他の専門職等を紹介いたします。

居宅介護支援の業務範囲外の内容	・救急車への同乗 ・入退院時の手続きや生活用品調達等の支援 ・家事の代行業務 ・直接の身体介護 ・買い物代行、金銭管理 ・介護保険制度外の手続き・相談 ・災害時の避難支援
-----------------	---

令和 年 月 日

・私は、重要事項の説明を受け、内容に同意します。

【利用者】

住 所 _____

氏 名 _____

【ご家族・代理人】

住 所 _____

氏 名 _____ (利用者との関係) _____