

指定居宅介護支援事業
重要事項説明書

事業者 医療法人さざなみ

(事業所) 訪問看護ステーションかけはし指定居宅介護支援事業所

(指定番号) 長崎県指定 第4271200299号

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 0957-47-0059

担当 岩尾 義子

ご不明な点は、何でもお尋ねください。

2. 指定居宅介護支援事業所の概要

(1) 訪問看護ステーションかけはし指定居宅介護支援事業所の指定番号及びサービス提供地域

事業所名	訪問看護ステーションかけはし指定居宅介護支援事業所
所在地	長崎県東彼杵郡東彼杵町彼杵宿郷1085
介護保険指定番号	長崎県指定 第4271200299号
サービスを提供する地域	東彼杵町、川棚町、波佐見町

(2) 事業所の職員体制

	資格	人数(勤務形態)	業務内容
管理者	主任介護支援専門員	1名(介護支援専門員兼務)	事業所従事者の管理、調整業務の実施状況の把握、その他の管理
担当者	介護支援専門員	1名(常勤)	要介護者からの相談に応じ、居宅サービスの提供が確保されるよう各機関との連絡調整を行う。
	介護支援専門員	1名(兼務)	

(3) 営業時間

営業日	月曜日～土曜日 8月13日～15日(但し、13日か15日が日曜日のときは前後に変更の場合があります。)、12月30日～1月3日(但し、12月30日、1月2日、1月3日が日曜日のときは前後に変更の場合があります。)及び祝日は除く。
受付時間	午前8時30分～午後5時10分
サービス提供時間	午前8時30分～午後5時10分

3. 指定居宅介護支援の申し込みからサービス提供までの流れと主な内容

当事業所へお申し込みください。当事業所より訪問調査を行い、要介護認定がまだ行われていない場合は認定の申請手続きの相談に応じます。サービス事業者の選定又は推薦に当たっては、利用者又は家族の希望に基づいて公正・中立に居宅サービス計画を作成します。また、各機関と連絡調整を行います。

4. 利用料金

要介護認定を受けられた方は、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。

5. サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

まずは、お電話でお申し込みください。当事業所職員がお伺いします。契約を締結した後、サービスの提供を開始します。

(2) サービスの終了

①利用者の都合でサービスを終了する場合

文書でお申し出下さればいつでも解約できます。

- ②当事業所の都合でサービスを終了する場合
やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させて頂く場合があります。
- ③自動終了
次の場合は、双方の通知がなくても自動的にサービスを終了いたします。
 - 利用者が介護保険施設に入所した場合
 - 介護保険でサービスを受けていた利用者の要介護認定区分が、非該当（自立）と認定された場合
 - 利用者が亡くなった場合
- ④利用者やご家族などが当事業所や当事業所の介護支援専門員に対して、本契約を継続しがたいほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させて頂く場合があります。

6. 当事業所の指定居宅介護支援の特徴など

(1) 運営の方針

- 事業所の介護支援専門員は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、その能力に応じた自立した日常生活を営むことができるよう援助を行う。
- 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るものとする。

(2) 指定居宅介護支援実施概要

ケアプランの作成、調査（課題把握）の手法として、MDS-HC他のアセスメント表を用います。

7. 緊急時における対応

- (1) 居宅介護支援事業実施中に、利用者の病状の急変その他の事故が発生した場合は、介護支援専門員は、速やかに主治医に連絡しその指示を仰ぐとともに適切な処置を行います。
- (2) 介護支援専門員は、(1) についてしかるべき処置を行った場合、速やかに主治医及び「訪問看護ステーションかけはし指定居宅介護支援事業所」の管理者に報告します。

8. 事故発生時の対応

- (1) 当事業所は、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には、速やかに法人、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を行います。
- (2) 当事業所は、サービスの提供に伴って、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には、速やかに損害賠償を行います。
- (3) 当事業所は、前項の損害賠償のために、損害賠償責任保険に加入しています。

9. 個人情報の保護

- (1) 事業所は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「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ドライン」を遵守し適切な取り扱いに努めます。
- (2) 事業所が得た利用者の個人情報については、事業所での介護サービス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代理人の了解を得るものとします。

10. 虐待防止

当事業所は、利用者の人権を擁護、虐待防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業員に対し、研修を実施する等の措置を講ずるものとします。

- (1) 利用者の人権擁護、虐待の発生又はその再発を防止するための次の措置を講ずるものとします。
- (2) 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従業員に周知徹底を図ります。

(3) 虐待防止のための指針の整備

(4) 虐待を防止するための定期的な研修の実施

当事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者(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、これを市町村に通報するものとします。

1 1. 身体的拘束等

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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。

身体的拘束等を行う場合は、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。

1 2. 暴力・ハラスメントに対する対応

(1) 利用者又は家族等が、事業所又は従業員に対する、暴力、暴言、威嚇(口頭によるものも含む)、セクシャルハラスメント、モラルハラスメント、及びそれらと相応又は同等の行為により、適切なサービスの提供が困難であると判断できる場合にはサービスの中止、状況改善や理解が得られない場合は契約を解除する場合があります。(叩く、蹴る、暴言で威嚇する、怒鳴る、身体を押さえつける、性的な暴言をする、叫ぶ、大声を出すなど)

(2) 事業所内でのハラスメント対応

あらゆるハラスメントに関する相談及び苦情処理については、「ハラスメント対応マニュアル」に則り行うこととします。ハラスメントの相談窓口は、事務長、看護部長および各部門長とし、その責任者は理事長とします。また、その下に法令遵守責任者である事務長を対策委員長として置きます。対策委員長は、窓口担当者の名前を人事異動等の都度、周知すると共に、担当者に対する対応マニュアルの作成及び必要な研修を指示するものとします。

1 3. 衛生管理等

当事業所は、介護支援専門員等の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めるものとします。

当事業所は、事業所において感染が発生し、又まん延しないように、次に掲げる措置を講じるものとします。

(1) 当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 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回以上開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図ります。

(2) 当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) 当事業所において、従業員に対し、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 4. 主治医及び医療機関との連携

利用者の疾患に対する対応を円滑に行うために必要に応じて主治医や医療機関への連絡を行います。また、入院された場合は、当事業所名、担当介護支援専門員の名称、連絡先を入院された医療機関に伝えてください。

1 5. サービス内容に関する相談・苦情

①利用者相談・苦情担当

利用者からの相談又は苦情に対する常設の窓口を設置する。

○訪問看護ステーションかけはし指定居宅介護支援事業所

責任者・担当者 岩尾義子

電話 0957-47-0059

FAX 0957-47-1006

○東彼杵町役場介護保険課 電話 0957-46-1111

○川棚町役場介護保険課 電話 0956-82-3131

○波佐見町役場介護保険課 電話 0956-85-2111

○国保連合会 電話 095-826-7291

②円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- (1) 苦情があった場合、直ちに担当者の介護支援専門員が相手方に連絡を取り、事情を確認する。
- (2) 苦情がケアプランに関する場合、必要に応じて検討会議を開催し、その結果に基づいた対応を行う。
- (3) 苦情がサービス提供に関するものであった場合は、当該サービス業者に対して連絡を取り事情を確認する。
- (4) いずれの場合においても翌日までに具体的な対応を行い、苦情申し立て者の了承を得る。
- (5) 速やかに情報確認を行い、問題を整理し再発防止に努める。
- (6) 記録を台帳保管する。

③苦情があったサービス事業者に対する対応方針

- (1) 苦情があったサービス事業者に対しては、直ちに連絡を取り事情を確認する。
- (2) 必要に応じて、サービス事業者に対して具体的な対応を求め、利用者に通知する。
- (3) 記録を台帳保管する。

④その他

- (1) サービス提供の質を高めるため、介護支援専門員に対する定期的な研修及びケース検討会議を行う。

16. 秘密の保持

職務上知り得た利用者及びその家族の秘密は、在職中は勿論退職後においても厳密に保持します。

17. 事業者の概要

- (1) 法人名 医療法人さざなみ
- (2) 所在地 長崎県東彼杵郡東彼杵町彼杵宿郷1085
- (3) 代表者名 鈴木治徳
- (4) 電話番号 0957-46-0145

18. その他

事業者が行っている他の事業

- ◎ 鈴木病院
- ◎ 訪問看護ステーションかけはし