

指定居宅介護支援事業所 ポム

重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。

(高知県指定 第 3970100107 号)

当事業所はご契約者に対して指定居宅介護支援サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

◆◆◆ 目 次 ◆◆◆

1. 事業者	1
2. 事業所の概要	1
3. 職員の配置状況	1
4. 利用料金	2
5. サービス提供における事業者の業務	2
6. 契約の終了について	3
7. 事故発生時の対応について	4
8. 苦情の受付について	4
9. 利用等からのハラスメントについて	4
10. 個人情報の取り扱いについて	4

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 ザ・ハート・クラブ
- (2) 法人所在地 〒780-8061
高知県高知市朝倉甲64番地1
- (3) 電話番号 088-840-7100
- (4) 代表者名 理事長 武政 茂子
- (5) 設立年月日 平成5年3月22日

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定居宅介護支援事業所
- (2) 事業所の名称 居宅介護支援事業所 ポム
- (3) 事業所の所在地 〒780-8061
高知県高知市朝倉甲25番地1
- (4) 電話番号 088-855-3710
FAX番号 088-856-5332
- (5) 管理者名 吉本 朗
- (6) 開設年月日 平成24年6月1日
- (7) 営業日 毎週月曜日から金曜日
ただし、12月31日から1月3日を除く
- (8) 営業時間 午前8時30分から午後5時30分
- (9) 事業の実施区域 高知市
- (10) 建物の構造 鉄筋コンクリート造 地上2階
- (11) 併設事業

当事業所では、次の事業を併設して実施しています。

指定（介護予防）小規模多機能型居宅介護

指定通所介護（第1号通所事業）

基準該当（介護予防）短期入所生活介護

(12) 交通機関

とさでん交通 針木線 南横町停留所 下車徒歩3分

JR四国 朝倉駅より東南に約2km

国道56号線土佐道路バイパス 南横町交差点 南入る

3. 職員の配置状況

当事業所では、以下の職種の職員を配置しています。

職種	常勤	非常勤	計
管理者	1名（兼務）		1名（兼務）
介護支援専門員	2名以上		2名以上

4. 利用料金

要介護認定又は要支援認定を受けられた方は、介護保険制度から全額給付されますので、自己負担はございません。

ただし、保険料の滞納等により保険給付金が直接事業者を支払われない場合につき、要介護に応じて下記の金額をいただき、当事業所から指定居宅介護支援提供証明書及び領収書を発行いたします。この、指定居宅介護支援提供証明書及び領収書を後日該市町村の窓口に出しますと、全額払い戻しを受けられます。

要介護1又は要介護2	要介護3～要介護5
10,860円	14,110円

※なお、上記金額については加算や利用者の取り扱い件数等により、変更する場合があります。

5. サービス提供における事業者の業務

(1) 居宅介護支援は、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多様な事業主体から、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行います。

(2) そのサービスの提供にあたっては、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、利用者に提供される居宅サービス等が特定の種類又は特定の指定居宅サービス事業者に不当に偏することのないよう、公正中立の立場を保持し事業所一覧表にて複数の事業所を紹介いたします。

(3) 事業の運営にあたっては、市町村、高知市西部地域高齢者支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携に努めます。

(4) 医師との連携を図るために、入院時には主治医に介護支援専門員の氏名を伝えます。

(5) ケアマネジメントの公正中立性の確保を図るから、利用者に対し、以下について別紙サービス利用割合等説明書を参照していただくとともに、介護サービス情報公表制度において公表します。

① 前6ヶ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。

② 前6ヶ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、同一事業所によって提供されたものの割合。

(6) 介護関連データの収集・活用及びPDCAサイクルによる科学的介護を推進していく観点から、科学的介護システム(LIFE)にて、各利用者のデータ及びフィードバック情報をケアマネジメントへ活用します。

(7) 居宅サービス計画の作成手順等

サービス計画作成までの手順は以下のとおりです。

① ご自宅を訪問し、利用者やご家族からお話を伺います。

② 利用者の了解を得て、主治医の方に意見をお尋ねすることがあります。

③ 介護支援専門員を中心にサービス担当者会議を開いて検討します。

④ サービス計画の内容、利用料、保険の適用など一切をご説明し、了解を得ます。

その他提供するサービス

- ① 要介護認定の申請、変更の代行
- ② 給付管理票の作成・提出
- ③ サービス提供時間以外にも転送により 24 時間連絡可能な体制を確保

6. 契約の終了について

本契約の有効期間は、契約締結の日から 6 ヶ月とします。契約期間満了の 7 日前までにご契約者から契約終了の申し入れがない場合には、本契約は更に 6 ヶ月間同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。ただし、以下の事項に該当するに至った場合には、当事業者との契約は終了します。

- ① 要介護認定により利用者の心身の状況が自立と判断された場合
- ② 利用者が介護保険施設に入所した場合
- ③ 利用者が死亡した場合
- ④ 事業者が解散した場合、破産した場合またはやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- ⑤ 事業所の滅失や重大な毀損により、利用者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ⑥ 当事業所が介護保険の指定を取り消された場合または指定を辞退した場合
- ⑦ 利用者から契約中止の申し出があった場合（詳細は以下をご参照ください。）
- ⑧ 事業者から契約中止の申し出を行った場合（詳細は以下をご参照ください。）

(1) 利用者からの解約の申し出（中途解約・契約解除）

契約の有効期間であっても、利用者から当事業所からの解約を申し出ることができます。その場合には、契約の解除を希望する日の 7 日前までに解約届出書をご提出ください。

ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除することができます。

- ① 事業所の運営規程の変更に同意できない場合
- ② 事業者が作成した居宅サービス計画に同意できない場合
- ③ 事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定める居宅介護支援を実施しない場合
- ④ 事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- ⑤ 事業者もしくはサービス従事者が故意または過失により利用者の身体・信用等を傷つけ、または著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合において、事業者が適切な対応をとらない場合

(2) 事業者からの申し出により契約を中止していただく場合（契約解除）

以下の事項に該当する場合には、当事業所より契約の解約を申し出ることがあります。

- ① 利用者または代理人の方が契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、または不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じた場合

- ②利用者が、故意または重大な過失により事業者またはサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、または著しい不信行為を行うなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

7. 事故発生時の対応について

- (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は、速やかに市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- (2) (1)の事故の状況及び事故に際して採った処置に関する記録を整備し、5年間保管します。
- (3) 利用者に対するサービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに対応します。

8. 苦情の受付について

別紙のとおり、苦情相談窓口を設置し、対応します。なお、当事業所では、第三者委員による評価、苦情受付も実施しております。

9. 利用者等からのハラスメントについて

当法人では、職員が安心して働くことができるハラスメントのない労働環境の構築及びご利用者に対する継続的で円滑な介護サービスの提供を行うために基本方針を定めています。基本方針の内容については、別紙をご参照ください。

10. 個人情報の取り扱いについて

当事業所は適切な介護サービスの提供のため、保有する個人情報に関して、基本方針、利用目的を定めています。内容については別紙をご参照ください。

また、以下の内容を遵守します。

(1) 利用期間

介護サービス提供に必要な期間及び契約期間に準じます。

(2) 利用目的

- ① 介護保険における介護認定の申請及び更新、変更のため
- ② 利用者に係る介護計画（ケアプラン）を立案し、円滑にサービスが提供されるために実施するサービス担当者会議での情報提供のため
- ③ 医療機関、福祉事業者、介護支援専門員、介護サービス事業者、自治体（保険者）、その他社会福祉団体等との連絡調整のため
- ④ 利用者が、医療サービスの利用を希望している場合および主治医等の意見を求める必要のある場合
- ⑤ 利用者の利用する介護事業所内のカンファレンスのため
- ⑥ 行政の開催する評価会議、サービス担当者会議
- ⑦ その他サービス提供で必要な場合
- ⑧ 上記各号に関わらず、緊急を要する時の連絡等の場合
- ⑨ 施設の発行する、機関誌等に個人情報（氏名、写真等）の掲載の許可を受けた場合

(3) 使用条件

- ① 個人情報の提供は必要最低限とし、サービス提供に関わる目的以外決して利用しない。また、利用者とのサービス利用に関わる契約の締結前からサービス終了後においても、第三者に漏らさない。
- ② 個人情報を使用した会議の内容や相手方などについて経過を記録し、請求があれば開示する。

(4) 使用条件

機関誌等への個人情報（氏名、写真等）の掲載について
掲載を、（ 許可する ・ 許可しない ）

令和 年 月 日

居宅介護支援のサービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

居宅介護支援事業所 ポム
説明者職氏名

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、居宅介護支援のサービスの提供開始に同意しました。

契約者 住 所

氏 名 ⑩

利用者 住 所

氏 名 ⑩

利用者等からのハラスメントに対する事業者としての基本方針

1. 目的

この基本方針は、職員が安心して働くことができるハラスメントのない労働環境の構築及び利用者に対する継続的で円滑な介護サービスの提供を行うため、事業者として、利用者や家族等（以下「利用者等」という。）によるハラスメントに対する基本的な考え方やその対応について定め、職員への共有及び利用者や家族等への周知を行うため事業運営の基本方針を決定する。

2. ハラスメントの定義

(1) 身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為（職員が回避したため危害を免れたケースを含む）

例：

- | | |
|------------|-------------|
| ○コップをなげつける | ○手をひっかく、つねる |
| ○蹴る | ○首を絞める |
| ○手を払いのける | ○唾を吐く |
| ○たたく | ○服を引きちぎる |

(2) 精神的暴力

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

例：

- 大声を発する、怒鳴る
- 気に入っている職員以外に批判的な言動をする
- 威圧的な態度で文句を言い続ける
- 刃物を胸元からちらつかせる
- 「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する
- 利用者の家族が「自分の食事と一緒に作れ」と強要する
- 家族が利用者の発言をうのみにし、理不尽な要求をする
- 訪問時不在のことが多く書置きを残すと「予定どおりサービスがなされていない」として、正座して謝罪するよう強く求める
- 「たくさん保険料を支払っている」と言って、サービス対象外の大掃除を強要、断ると文句を言う
- 利用料金の支払を求めたところ、手渡しせずに、お金を床に並べてそれを拾って受け取るように求める
- 利用料金を滞納し、「請求しなかった事業所にも責任がある」と支払いを拒否する
- 特定の職員に嫌がらせをする

(3) セクシュアルハラスメント

意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

例：

- | | |
|----------------------|---------------------------|
| ○必要もなく手や腕をさわる | ○卑猥な言動を繰り返す |
| ○抱きしめる | ○サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる |
| ○猥褻な写真等を見せる | ○活動中の職員のジャージに手を入れる |
| ○入浴介助中、あからさまに性的な話をする | |

(4) その他迷惑行為

- ・職員の自宅の住所や電話番号を何度も聞く
- ・ストーカー行為

3. 事業所としての基本的な考え方

利用者等によるハラスメントは組織として許さない。利用者等によるハラスメントの事実が明らかになった場合は、その内容によっては契約解除を行う。

4. 管理監督者の責務

(1) 意識啓発の推進

職員及び利用者等が事業者としての基本的な考え方やハラスメントの定義について正しく理解することにより、ハラスメントの未然防止を図るため、基本方針を職員と共有するとともに、利用者等にも契約書や重要事項説明書等に明記し、説明する。

また、職員に対し、各職場の実態に応じたハラスメント防止研修を実施する等、継続的な啓発活動に組織的に取り組む。

(2) 相談窓口（相談担当者）の設置

ハラスメントを受けた職員からの相談への対応のための「相談窓口」（困りごと相談室）を設置し、職員への周知を徹底する。また、職員からハラスメントに関する相談があった場合は、迅速かつ適切に対応する。

5. 相談窓口への報告

職場においてハラスメントを受けた職員は、相談窓口で職場におけるハラスメントの相談を報告すること。また、報告は、直接被害を受けている職員だけでなく、他の職員も目撃した状況を被害を受けている職員に代わって報告すること。

6. 相談への対応及び対処

(1) 事実関係の調査

管理監督者又は相談担当者は、職員等から相談があった場合、速やかに事実関係の調査を開始する。その際、事例によっては相談者が特定されないよう十分な配慮を行う。なお、相談者等、関係者への面談を行う際は、原則として複数で対応する。

(2) 是正措置等の検討

管理監督者又は相談担当者は、調査の結果、職員に対するハラスメントの事実が明らかになった場合は、是正措置及び再発防止策等を講じる。

(3) 処理経過の記録

管理監督者又は相談担当者は、相談の内容、処理経過を記録する。

7. 秘密の保持

管理監督者又は相談担当者は、相談者の相談内容や個人情報について守秘義務を負う。ただし、問題解決に向け、相談者の事前の同意がある場合はこの限りではない。

8. 不利益取り扱いの禁止

相談者に対して、相談をしたことを理由として不利益な取り扱いをしないこととする。

9. その他

(1) 利用者等からのハラスメントの調査の対象となった部署の職員等は、正当な理由がある場合を除き、調査に誠実に協力すること。

(2) ハラスメントを取り巻く状況の変化などにより、必要が生じた場合は、本方針の見直しを行う。

個人情報に関する基本方針

社会福祉法人 ザ・ハート・クラブ(以下、「法人」という)は、利用者等の個人情報を適切に取り扱うことは、介護サービスに携わるものの重大な責務と考えます。

法人が保有する利用者等の個人情報に関し、適正かつ適切な取り扱いに努力するとともに、広く社会からの信頼を得る為に、自主的なルール及び体制を確立し、個人情報に関連する法令その他関係法令及び厚生労働省のガイドラインを遵守し、個人情報の保護を図ることをここに宣言します。

記

1. 個人情報の適切な取得、管理、利用、開示、委託

- ① 個人情報の取得にあたり、利用目的を明示した上で、必要な範囲の情報を取得し、利用目的を通知又は公表し、その範囲内で利用します。
- ② 個人情報の取得・利用・第三者提供にあたり、本人の同意を得ることとします。
- ③ 法人が委託をする医療・介護関係事業者は、業務の委託に当たり、個人情報保護法と厚生労働省ガイドラインの趣旨を理解し、それに沿った対応を行う事業者を選定し、かつ個人情報に係る契約を締結した上で情報提供し、委託先への適切な監督をします。

2. 個人情報の安全性確保の措置

- ① 法人は個人情報保護の取り組みを全役職員等に周知徹底させる為に、個人情報に関する規則類を整備し、必要な教育を継続的に行います。
- ② 個人情報への不正アクセス、個人情報の漏洩、滅失、又は棄損の予防及び是正のため、法人内において規則類を整備し、安全対策に努めます。

3. 個人情報の開示・訂正・更新・利用停止・削除、第三者提供の停止等への対応

法人は本人が自己の個人情報について、開示・訂正・更新・利用停止・削除、第三者提供の停止等の申出がある場合には、速やかに対応します。これらを希望する場合には、個人情報相談窓口(電話 088-840-7100)までお問い合わせ下さい。

4. 苦情の対応

法人は、個人情報取扱いに関する苦情に対し、適切かつ迅速な対応に努めます。

尚、この個人情報に関する方針は、当法人の施設内掲示板で公表するとともに、要望に応じて紙面にて公表いたします。

平成18年1月1日

社会福祉法人 ザ・ハート・クラブ
理事長 武政 茂子

個人情報の利用目的

社会福祉法人 ザ・ハート・クラブ では、個人情報保護法及び利用者の権利と尊厳を守り安全管理に配慮する「個人情報に関する基本方針」の下、ここに利用者の個人情報の「利用目的」を公表します。

【利用者への介護サービスの提供に必要な利用目的】

1. 施設内部での利用目的

- ① 施設が利用者等に提供する介護サービス
- ② 介護保険事務
- ③ 介護サービスの利用にかかる施設の管理運営業務のうち次のもの
 - ・ 入退所等の管理
 - ・ 会計、経理
 - ・ 介護事故、緊急時等の報告
 - ・ 当該利用者の介護・医療サービスの向上

2. 他の介護事業者等への情報提供を伴う利用目的

- ① 施設が利用者等に提供する介護サービスのうち
 - ・ 利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所等との連携(サービス担当者会議等)、照会への回答
 - ・ その他の業務委託
 - ・ 利用者の診療等に当たり、外部の医師の意見・助言を求める場合
 - ・ 家族等への心身の状況説明
- ② 介護保険事務のうち
 - ・ 保険事務の委託(一部委託含む)
 - ・ 審査支払い機関へのレセプト提出
 - ・ 審査支払い機関又は保険者からの照会への回答
- ③ 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

【上記以外の利用目的】

1. 施設内部での利用に係る利用目的

- ① 施設の管理運営業務のうち次のもの
 - ・ 介護サービスや業務の維持・改善の基礎資料
 - ・ 施設等において行われる学生等の実習への協力
 - ・ 施設において行われる事例研究等

2. 他の事業者等への情報提供に係る利用目的

- ① 施設の管理運営業務のうち
 - ・ 外部監査期間、評価機関等への情報提供

なお、あらかじめ利用者本人の同意を得ないで、利用目的の必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うことはいたしません。

平成18年1月1日
社会福祉法人 ザ・ハート・クラブ
理事長 武政 茂子

利用者各位

社会福祉法人 ザ・ハート・クラブ

『苦情申出窓口』の設置について

社会福祉法人第82条の規定より本事業所では、ご利用者様からの苦情に適切に対応する体制を整えることにしました。本事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記の通り設け、苦情解決に努めることと致しましたのでお知らせします。

記

1. 苦情解決責任者 施設長(管理者) 今宮 晴久 電話:088-840-7100
2. 苦情受付担当者
スウィート・ハート・ホーム 西岡 雄斗 電話:088-840-7100 小規模多機能サイト 田中 孝太郎 088-856-5661
サムフォット 武村 美香 電話:088-840-7222 デイ・ショートサイト 本山 将也 088-856-5761
居宅介護支援事業所ポム 吉本 朗 電話:088-855-3710
3. 第三者委員 村岡 淑世 電話:090-4335-5182
川渕 美恵子 電話:090-7145-7406
野村 慎一 電話:090-1170-2220

4. 苦情解決の方法

(1)苦情の受付

苦情は面接、書面(事業所1階の掲示板下に設置してある苦情受付箱への投書も出来ます)等により苦情受付担当者が随時受け付けます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることできます。

(2)苦情受付の記録・報告・確認

苦情受付担当者は、受け付けた苦情を苦情解決責任者に報告します。苦情解決責任者は第三者委員(苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く)に報告します。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知します。

(3)苦情解決に向けての解決策の提示・話し合い

苦情解決責任者は、苦情申し出人への解決策の提示、又は誠意をもった話し合いを行い、解決に努めます。

その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立会いを求めることが出来ます。尚、第三者委員は内容を確認し、苦情申出人は、第三者委員の助言や立ち会いを求めることが出来ます。尚、第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行います。

- 一 第三者委員による苦情内容の確認
- 二 第三者委員による解決案の調整、助言
- 三 話し合いの結果や改善事項等の確認

(4)公的機関の紹介

本事業所で解決出来ない苦情は、下記の公的機関等に申し出ることができます。

高知県社会福祉協議会 運営適正委員会(高知県社会福祉センター)

高知市本町4丁目1番37号 電話:088-802-2611

高知市市役所介護保険課

高知市本町5丁目1番45号 電話:088-823-9931

高知県国民健康保険団体連合会

高知市丸の内2丁目6番5号 電話:088-820-8410

以上

居宅介護支援 サービス利用割合等 説明書

ケアマネジメントの公正中立性の確保を図る観点から、当事業所が前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及び、同一事業者によって提供されたものの割合の説明を行うことが努力義務となっています。

令和6年3月～令和6年8月の間（以下、前6か月間）での、当事業所における割合は以下の通りです。

①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

サービス種類	延べ利用者数	計画者数	利用割合
訪問介護	511	145	28.4%
通所介護		303	59.3%
地域密着型通所介護		102	20.0%
福祉用具貸与		344	67.3%

②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ごとの、同一事業者によって提供されたものの割合 上位3事業者

訪問介護	ヘルパーステーション ミカリ・ミカリ潮江	ニチイケアセンター旭 ・朝倉	ヘルパーステーション 介護塾
	25.5%	13.8%	13.1%
通所介護	デイサービスサイタ サムフォット	リハライフ リハライフプラス リハライフ新屋敷	ジョイリハ土佐道路 ジョイリハ高須
	55.1%	12.9%	7.6%
地域密着型通所介護	デイサービスポラリス 朝倉	デイサービスよつば	デイサービスいごりは
	13.7%	11.8%	10.8%
福祉用具貸与	土佐ガス aico	トーカイ高知営業所	アルフレッサ篠原化学 薬品株式会社
	36.3%	17.4%	10.5%