

東九条のぞみ支援センター重要事項説明書

年 月 日現在

1 事業の目的

- (1) 事業者は、ご利用者が可能な限りその居宅において有する能力に応じ、自立した生活を営む事が出来る様、自立支援して行く事を目的とします。

2 運営方針

- (1) 事業者は、ご利用者の心身の状況・環境等に応じ、ご利用者の選択に基づき、適切な保健医療サービス及び、福祉サービスを総合的に確保する様、配慮していきます。
- (2) 事業者は、ご利用者の意思及び、人格を尊重し、ご利用者の立場に立ち、ご利用者にサービス提供する指定居宅サービス事業者が、不当に偏する事のない様、公平中立に支援していきます。
- (3) 利用者が医療系サービスの利用を希望している場合等は、利用者の同意を得て主治の医師等の意見を求め、この意見を求めた主治の医師等に対してケアプランを交付します。
- (4) 訪問介護事業所等から伝達された利用者の口腔に関する問題や服薬状況、モニタリング等の際に介護支援専門員自身が把握した利用者の状態等について、ケアマネジャーから主治の医師や歯科医師、薬剤師に必要な情報伝達を行います。
- (5) 利用者やその家族に対し、利用者は計画に位置付ける居宅サービス事業所について、複数の事業所の紹介を求めることが可能であることや、当該事業所を計画に位置付けた理由を求めることが可能であることを説明します。
- (6) 当事業所のケアプランの訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況は別紙のとおりです。(年2回実施)
- (7) 障害福祉サービスを利用してきた障害者が介護保険サービスを利用する場合等における、ケアマネジャーと障害福祉制度の相談支援専門員との密接な連携を促進するため、指定居宅介護支援事業者が特定相談支援事業者との連携に努める必要がある旨を明確にします。
- (8) 利用者からの苦情に関して、市町村や国民健康保険連合会がおこなう調査に協力し、指導や助言に従って必要な改善を行います。

3 事業者の概要

法人名	社会福祉法人 カトリック京都司教区カリタス会
所在地	京都市中京区河原町通り三条上る下丸屋町 423 番地
代表者氏名	理事長
TEL	075 (211) 3025
設立年月日	昭和35年 2月 10日

4 事業所の概要

事業所名	東九条のぞみ支援センター
所在地	京都市南区東九条西岩本町 1-1
管理者名	
TEL・FAX	TEL 662-3971 FAX 692-4930
介護保険指定番号	京都府 第 2670500061号
開設年月日	平成12年 4月 1日

5 事業所の職員体制

	資格	常勤	非常勤	計
管理者兼務	有	1	0	1
主任介護支援専門員	有	2	0	2
介護支援専門員	有	1	1	2

6 担当介護支援専門員

氏名 _____ です。外出等にて不在の場合は、担当職員までご伝達下さい。

7 事業実施地域及び、営業時間

事業実施地域	1 京都市南区 山王、九条、九条弘道、九条塔南、梅逕、東梅逕、東和、陶化の各学区	
	2. 京都市下京区 崇仁、菊浜、修徳、尚徳、成徳、有隣、開智、永松、豊園、稚松、皆山、の各学区)	
営業日及び時間	月～土曜日	午前 9時 ～ 午後 5時
	祝 日	午前 9時 ～ 午後 5時
	休 業 日	日曜日、12月30日～翌月 1月3日

8 利用者の居宅への訪問頻度の目安

利用者の要介護認定有効期間中、少なくとも1月に1回訪問します。また、下記の条件に当てはまる場合は、少なくとも2月に1回とします。

- ① テレビ電話装置等を活用して面接を行うことについて、文書により利用者の同意を得ること。
 - ② サービス担当者会議において、次に掲げる事項について主治医、担当者その他の関係者の合意を得ていること。
 - ・ 利用者の心身の状態が安定していること。
 - ・ 利用者がテレビ電話装置等を介して意思疎通ができること(家族のサポートがある場合も含む)。
 - ・ テレビ電話装置等を活用したモニタリングでは収集できない情報について、他のサービス事業者との連携により情報を収集すること。
- ※ ここに記載する訪問頻度の目安回数以外にも、利用者からの依頼や居宅介護支援業務の遂行に不可欠と認められる場合で利用者の承諾を得た場合には、介護支援専門員は利用者の居宅を訪問することがあります。
- ※ 介護支援専門員は、常に身分証を携帯し、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時は、いつでも身分証を提示します。

9 利用料金

- 居宅介護支援利用料は介護保険より全額給付され、自己負担はございません。
※但し、保険料の延滞等により実費負担して頂く場合があります。
- 実施地区以外の利用者から要請があったとき、その交通費については、利用者の同意を得て実費相当額を頂く場合があります。
 - (イ) 交通機関による場合は、実費額
 - (ロ) 自動車による場合は、実施地区以外から片道 1km未満は 50 円、以降片道 1km増すごとに 50 円追加した額

※サービス利用料金のお支払方法

前記の料金・費用は、1ヶ月単位で翌月 10 日以降に請求書を発行致します。下記のいずれかの方法により、お支払いください。詳しくは、職員がご説明させていただきますので、お気軽にお問い合わせ下さい。

現金払い	現金にてご準備いただき、訪問時にお支払いいただきます。領収書は後日郵送またはお届けいたします。
指定口座振込	当事業所の指定口座に振り込んでいただきます。

- ※ サービス利用料金の支払いが 3 か月以上遅延し、30 日以内の支払いを催告したにもかかわらず支払われない場合、利用契約を解除させていただきます。
- ※ 要介護認定等が未定の方は、認定がおりてから請求となりますので、請求書が次月利用分と重なる事がございます。

10 相談・要望・苦情の窓口

(1) ご利用者からの相談・要望・苦情に対し、迅速かつ適切に対応します。

事業所受付連絡先	東九条のぞみ支援センター(東九条のぞみの園) 京都市南区東九条西岩本町 1-1 TEL 075-662-3971(代表) ※24 時間 365 日の連絡体制をとっていますので、日中、夜間、休日を問わず、ご連絡を頂ければ対応いたします。
苦情受付担当者	東九条のぞみ支援センター 管理者 ※ なお、相談・要望・苦情はすべての職員が承ります。
苦情解決責任者	総合福祉施設 東九条のぞみの園 施設長 京都市南区東九条西岩本町1-1 TEL 075-662-3961
第三者委員	日本基督教団洛南教会 同志社大学 社会学部

相談・要望・苦情は上記、事業所受付担当者まで、お申し出下さい。

(2) その他、当事業所以外に各区役所・京都府国民健康保険団体連合会の相談・苦情窓口で苦情を伝えることができます。

そ の 他	京都市南区役所健康長寿推進課	電話番号 075(681)3296
	京都市下京区役所健康長寿推進課	電話番号 075(371)7228
	国民健康保険団体連合会	電話番号 075(354)9011
	京都府社協適正運営委員会	電話番号 075(252)2152 FAX 075(212)2450 / Email tekisei@kyosyakyu.or.jp

11 緊急時における対応

介護支援専門員は、サービスを実施中にご利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医或いは協力医療機関、ご家族、関係機関への連絡等の措置を講じると共に管理者へ報告するものとします。

12 事故発生時の対応

- (1) 介護支援専門員が介護認定の調査等の訪問中に、事業所の責に帰すべき事由により、ご利用者の身体に損傷を及ぼした場合、迅速かつ適切に判断し、ご家族または医療機関へ報告、もしくは受診介助し、ご家族への連絡等、責任を持って対応いたします。また、必要に応じて、各関係機関及び京都府・各市町村への連絡を致します。
- (2) 事業者は、事故の状況及び事故に際して行った処置についての記録をとり、5年間保存します。
- (3) 事業者は、事故が発生した原因を解明し再発防止の為、迅速に対策を講じていきます。

13 損害賠償

ご利用者に対するサービス提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。但し、利用者にも故意又は重大な過失が認められる場合には、事業者の損害賠償を減じることができるものとします。

14 守秘義務

- (1) 事業者及び職員は、業務上知り得たご利用者及びそのご家族に関する情報を正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は、契約が終了した後も継続します。
- (2) 事業者は、職員が退職後も、在職中業務上知り得たご利用者またはそのご家族の情報を正当な理由なく、漏らすことがないように誓約書をとる等、必要な措置を講じます。

15 個人情報の保護

- (1) 事業者は、個人情報に対する基本方針に基づき、契約書第25条に明示した利用目的の範囲において、個人情報の利用にあたります。
- (2) 事業者は、個人情報の安全性確保のため、全職員に教育を行い、その管理にあたっては必要な措置を講じます。
- (3) 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は決して利用しません。また、ご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、第三者に漏らしません。
- (4) 個人情報を使用した会議の内容や相手方について経過を記録し、申請があれば開示します。

16 虐待、身体拘束等の禁止

- (1) 事業者及び職員は、利用者に対する身体拘束その他行動を制限する行為を行いません。
- (2) ただし、利用者又は他の利用者の生命、身体を保護するために緊急やむを得ない場合には、その旨を記録し適正な手続きのもと身体拘束を行う場合があります。この場合、利用者及びその家族等に報告し、必要な手続きを行います。
- (3) 事業者及び職員は、利用者及びその家族等に対して、常に敬意を持って接し、心身に苦痛を与える行為や人格をはずかしめる行為等、虐待は決して行いません。

17 虐待の防止

事業者は、虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講じます。

- ① 虐待の防止のための対策を検討する虐待防止検討委員会(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。)を設置し、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。
- ② 虐待の防止のための指針を整備します。
- ③ 従業員に対し、事業所の指針に基づいた研修プログラムを作成し、虐待の防止のための研修を定期的に(年1回以上)実施するとともに、新規採用時には必ず虐待防止のための研修を実施し、記録します。
- ④ 上記の措置を適切に実施するための担当任者を置きます。
- ⑤ 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(利用者の家族等高齢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、市町村に通報いたします。

18 従業者の質の確保

事業者は、従業者の資質向上を図るため、その研修の機会を確保します。

19 職場におけるハラスメント

- (1) 事業者は、適切な社会福祉事業の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動(セクシャルハラスメント)又は優越的な関係を背景とした言動(パワーハラスメント)であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じます。
- (2) 上記以外に、顧客等からの著しい迷惑行為(カスタマーハラスメント)の防止のために、事業主が雇用管理上の配慮として、以下の取組を行います。
 - ① 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
 - ② 被害者への配慮のための取組
 - ③ 被害防止のための取組

20 衛生管理及び感染症対策

- (1) 事業者は、利用者と施設の衛生管理に努めるとともに、感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じます。
- (2) 事業者は、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(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。)を設置し、定期的に(おおむね6か月に1回以上)開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。
- (3) 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指針を整備します。
- (4) 事業所は、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的に(年1回以上)実施します。
- (5) 設備、飲用に供する水や備品等を清潔に保持し、定期的な消毒を施す等、常に衛生管理に充分留意します。
- (6) 衛生的な管理に努め食中毒及び感染症の発生を防止するための措置についても、必要に応じて、保健センターの助言や指導を求め、常に密接な連携します。
- (7) 空調設備等により、施設内の環境が最適なものになるよう努めます。

21 業務継続計画の策定等

- (1) 事業所は、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の提供を継続的に実施するため及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画(以下「業務継続計画」という。)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。
- (2) 事業所は、従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に(年1回以上)実施します。
- (3) 事業所は、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。

22 サービス利用に当たっての留意事項

- (1) サービス利用の際には、介護保険被保険者証を提示してください。
- (2) また、介護保険被保険者証に記載された内容(被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期)及び被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業所にお知らせください。
- (3) 居宅介護支援の提供の開始後、もし入院された場合、担当ケアマネジャーの氏名と当事業の連

絡先を入院先医療機関に提供してください。