

コープ介護・福祉センター 居宅介護支援重要事項説明書

《令和6年6月12日現在》

1 事業者

名称	いわて生活協同組合	法人種別	生活協同組合
代表者名	代表理事 阿部 慎二		
本部所在地	岩手県滝沢市土沢 220-3	電話番号	019-687-1321
事業の概要	宅配事業、店舗事業、葬祭事業、保障事業、介護福祉事業、エネルギー事業		

2 運営の目的と方針

要介護状態にある利用者に対し適切な居宅介護サービスを提供する事を目的とします。その運営に際しては、利用者宅を訪問し利用者の有する能力や提供を受けている居宅サービス、また、そのおかれている環境等の課題分析を通じて、自立した日常生活を営むことができるように「居宅サービス計画」等の作成及び変更をします。

また、関係市町村や地域包括支援センター及び地域の保健・医療・福祉サービスと綿密な連携や連絡調整を行い、サービス担当者会議等を通じて実施状況の把握に努めます。

3 事業所の概要

(1) 居宅介護支援事業者の指定番号およびサービス提供地域

事業所名	コープ介護・福祉センター
所在地	岩手県盛岡市長橋町 17 番 35 号
介護保険指定番号	0370102063 号（居宅介護支援）
サービスを提供する地域	盛岡市・滝沢市

(2) 職員体制

職 種	業務内容	人数
管理者	事業所の運営および業務全般の管理	1 人
主任介護支援専門員	居宅介護支援サービス等に係る業務	1 人以上
介護支援専門員	居宅介護支援サービス等に係る業務	3 人以上

(3) 営業日および営業時間

平日	午前 9 時から午後 6 時
月曜日～金曜日	土曜日・日曜日・年末年始(12 月 31 日から 1 月 3 日)は休業

4 居宅介護支援サービスの実施概要

事 項	備考
課題分析の方法	「全国社会福祉協議会方式」を原則使用します
利 用 料 金	居宅介護支援の実施に際しての利用料金は「別紙 1」の通りです。要介護認定を受けられた方は、原則として介護保険制度から全額給付されますので、自己負担はありません。但し介護保険料の滞納により法定代理受領ができなくなった場合、一ヶ月につき要介護度に応じて利用料金が発生する場合があります。
研 修 の 参 加	現任研修等、資質向上の為必要な研修に計画的に参加
担 当 者 の 変 更	担当の介護支援専門員の変更を希望する方は対応可能

5 利用者から相談または苦情に対応する窓口

(1) 当事業所の相談苦情窓口

当事業所の居宅介護支援に関する相談・苦情及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相談・苦情を承ります。担当介護支援専門員またはセンター長までお申し出ください。

担当者	センター長 小岩文男	電話	019-643-9131	FAX	019-643-9138
対応時間等	月曜日から金曜日の午前9時から午後6時まで。 (但し、12月31日～1月3日を除く)				

(2) 円滑かつ迅速に苦情処理を行う対応方針等

苦情があった場合は、苦情主訴者から詳しい事情をお聞きし、担当者及びサービス事業者に事情を確認します。また、管理者が必要と判断した場合は、検討会議を実施し、検討の結果と具体的な回答を直ちに苦情主訴者に伝え、納得を得られるよう努めます。

(3) サービス事業者に対する苦情対応方針等

サービス事業者による苦情対応状況正確に確認し、その苦情の原因を確認し、改善に向けた対応がなされるよう、サービス事業者との十分な話し合いを実施します。また、その後も必要に応じサービス事業者を訪問し、より良いサービス提供が図れるようにします。

(4) 当センター以外に苦情申立機関が下記のとおり設置されております。

盛岡市	介護保険課	019-651-4111 (代表)
滝沢市	高齢者福祉課	019-684-2111 (代表)
岩手県国民健康保険団体連合会	保険介護課	019-604-6700(相談・苦情担当)

6 事故発生時の対応

事業者の過誤や過失の有無に関らず、サービス提供の過程において発生した、利用者の身体、精神的に通常と異なる状態がある等サービス事業者から連絡があった場合は、下記のと通りの対応を致します。

(1) 事故発生の報告

事故により利用者の状態に影響する可能性がある場合は、速やかに保険者に報告します。

(2) 処理経過及び再発防止策の報告

上記(1)の事故報告を行った場合は、処理経過、事故発生の原因及び再発防止策を明確にし、利用者及び保険者に報告します。なお、軽微な事故であってもその事故についての検証を行い、再発防止に努めます。

7 緊急時の対応方法

サービス事業者から利用者の身体状況の急変等、緊急の連絡があった場合には、予め確認している連絡先及び医療機関に連絡を行い適切に対応します。

8 主治の医師及び医療機関との連絡

利用者の主治の医師及び関係医療機関に対し、利用者の疾患を踏まえた支援を円滑に行う事を目的として、利用者の疾患等に関する情報について必要に応じ連絡をとらせていただきます。その為、利用者の不測の入院に備え、担当の居宅介護支援事業所が医療機関に伝わるよう、入院時に持参するお薬手帳等に当事業所名及び担当介護支援専門員名がわかるように記入をしていたくとともに、医療機関へお伝えくださいますようお願いいたします。

9 他機関との各種会議等

利用者等が参加せず、医療・介護の関係者のみで実施する会議について、「医療・介護関係業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイダンス」及び「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を参考にして、テレビ電話等を活用して会議を実施させていただく場合があります。また、利用者が参加して実施する会議については、利用者の同意を得た上でテレビ電話装置等を活用して実施する場合があります。

10 秘密の保持について

(1) 事業者及び事業者の職員は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族に関する

秘密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終了後も継続します。

- (2) 利用者及びご家族から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者及びご家族の個人情報を用いません。

11 利用者自身によるサービスの選択と同意

- (1) 利用者自身がサービス選択する事を基本とし、サービス内容、利用料等の情報を下記の通り適正に利用者またはご家族に対して提供するものとします。
- 1) 居宅介護支援の提供開始に際し、予め利用者に対して、複数の居宅サービス事業者等を紹介するように求めることができる事、利用者は居宅サービス計画に位置付けた居宅サービス事業所等の選定理由を求めることができる事を説明します。
 - 2) 特定の事業者に不当に偏した情報を提供するようなことや、利用者の選択を求めることなく同一の事業主体のみによる居宅サービス計画原案を提示する事はいたしません。
 - 3) 当事業所がケアプランに位置付けている訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況は「別紙2」の通りです。
 - 4) 居宅サービス計画等の原案計画に位置付けた指定居宅サービス等について、居宅サービス等の担当者からなるサービス担当者会議を開催、またはやむを得ない事由で開催ができない場合には照会等により、当該居宅サービス計画等の原案の内容について専門的な見地からの意見を求め、利用者及び当該サービス担当者との合意を図ります。
- (2) 主治の医師等が、一般に認められている医学的知見に基づき、回復の見込みがないと診断した場合「人生の最終段階における医療・ケアの決定プロセスに関するガイドライン」に沿った支援を実施致します。具体的には、利用者またはそのご家族の同意を得た上で、主治の医師等の助言を得ながら、通常よりも頻回に居宅訪問をさせて頂き、利用者の状態やサービス変更の必要性等の把握を実施します。その際に利用者自身の心身の状態を記録し、主治の医師やケアプランに位置付けた居宅サービス事業者へ提供する事で状態に即したサービス調整を行います。

12 業務継続計画の策定

事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する居宅介護支援事業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計画を策定し当該一業務継続計画に従い必要な措置を講じます。また、介護支援専門員に対し、業務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実施するように努めます。また、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。

13 感染症の予防及びまん延防止のための措置

- (1) 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をおおむね6月に1回以上開催します。その結果を介護支援専門員に周知徹底を図ります。
- (2) 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) 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。
- (4) 感染防止の措置を講じるための担当者を置きます。

14 虐待の防止

- (1) 事業所における虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について、介護支援専門員に周知徹底を図ります。
- (2) 事業所における虐待防止のための指針を整備します。
- (3) 介護支援専門員に対し、虐待防止のための研修を定期的実施します。
- (4) 虐待防止の措置を講じるための担当者は管理者とします。
- (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、これを速やかに市町村に通報するものとします。

(付属説明)

【要介護確定前に居宅介護支援の提供が行われる場合の特例事項に関する重要事項説明】

利用者が要介護認定申請後、認定結果が出るまでの間、利用者自身の依頼に基づいて、介護保険による暫定的な居宅サービス計画の作成によりサービス提供を行う際の説明を行います。

1、提供する居宅介護支援について

- ・利用者が要介護認定までに、居宅介護サービスの提供を希望される場合には、この契約の締結後居宅サービスを作成し、利用者にとって必要な居宅サービス提供の為の支援を行います。
- ・作成した居宅サービス計画については、認定後に利用者等の意向を踏まえ適切に見直します。

2、要介護認定後の契約の継続について

- ・要介護認定後、利用者から事業者に対してこの契約を解約する旨の申し入れがあった場合は、この契約は終了し、解約料はいただきません。解約の申し入れがない場合は、契約は継続しますが、この特例事項に定める内容については終了することとなります。

3、要介護認定の結果、自立(非該当)または要支援となった場合の利用料について

要介護認定の結果、自立(非該当)又は要支援となった場合は、利用料をいただきません。

4、注意事項

要介護認定の結果が不明なため、利用者は以下の点にご注意いただく必要があります。

- (1) 要介護認定の結果、自立(非該当)又は要支援となった場合には、認定前に提供された居宅介護サービスに関する利用料金は、原則的に利用者にご負担いただくこととなります。
- (2) 要介護認定の結果、認定前に提供されたサービスの内容が、認定後の区分支給限度額を上回った場合には、保険給付とならないサービスが生じる可能性があります。この場合、保険給付されないサービスにかかる費用の全額を利用者においてご負担いただくこととなります。

【説明確認欄】

当事業者は、居宅介護支援の提供にあたり利用者により上記の通り重要事項を説明しました。この証として本書2通を作成し、各自1通を保有するものとします。但し、利用者の利便性向上や介護サービス事業者の業務負担軽減の観点から、政府の方針も踏まえ、以下の対応をさせていただきます。

- ア 書面で説明・同意等行なうものについて、電磁的記録による対応を可能とします。
- イ 利用者等の押印について求めない事を可能とします。

説明年月日 令和 年 月 日

事業者 事業所住所 岩手県盛岡市長橋町17番35号
事業所名 コープ介護・福祉センター 印
説明者名 _____

私は、本契約書および本書面により、事業者から居宅介護支援についての重要事項の説明を受け、サービス提供開始について同意します。

【利用者】 氏名 _____

【代理人】 利用者との関係 _____ 氏名 _____