

みすず居宅介護支援事業所 重要事項説明書

指定居宅介護支援について、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

1 指定居宅介護支援を提供する事業者について

事業者名称	みすずホールディングス株式会社
代表者氏名	代表取締役 鈴木文勝
本社所在地	愛知県小牧市大字上末 969 番地

2 利用者に対しての指定居宅介護支援を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	みすず居宅介護支援事業所
指定事業者番号	2372506127
事業所所在地	愛知県春日井市西高山町 1-7-3
連絡先	連絡先電話：0568-37-0099 ・ FAX 番号：0568-37-4433 (転送により時間外でも連絡可)
事業所の通常の事業の実施地域	春日井市、小牧市 それ以外は要相談

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	株式会社 美鈴工業が開設するみすず居宅介護支援事業所（以下「事業所」という。）が行う指定居宅介護支援の事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護支援専門員その他の従業者（以下「介護支援専門員等」という。）が、要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とする。
運営の方針	1 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、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように配慮して行う。 2 事業の実施に当たっては、利用者の心身の状況やその環境に応じて、利用者の意向を尊重し、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業者から、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行う。 3 事業の実施に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重し、特定の種類又は特定の居宅サービス事業者に不当に偏ることのないよう公正中立に行う。 4 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域包括支援センター、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る。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日 (土曜日・日曜日・祝日・8/13~8/15・12/30~1/3を除く)
営業時間	午前8時30分から午後5時30分
相談体制	午前8時30分から午後5時30分

(4) 事業所の職員体制

管理者	(氏名) 福西 栄治
-----	------------

職	職務内容	人員数
介護支援専門員	居宅介護支援業務を行います。	常勤 3名 非常勤 0名
事務職員	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	常勤 0名 非常勤 0名

(5) 居宅介護支援の内容について

居宅介護支援の内容	提供方法	介護保険適用有無	利用者負担額 (介護保険適用の場合)
① 居宅サービス計画の作成 ② 居宅サービス事業者との連絡調整 ③ サービス実施状況把握、評価 ④ 利用者状況の把握 ⑤ 給付管理 ⑥ 要介護認定申請に対する協力、援助 ⑦ 相談業務	※別紙1参照 「居宅介護支援業務の実施方法等について」を参照下さい。	左の①～⑦の内容は、居宅介護支援の一連業務として、介護保険の対象となるものです。	※別紙2参照 「居宅介護支援利用料について」を参照下さい。

(6) サービス割合の説明について※別紙3参照

当事業所の居宅サービス計画の訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与（以下「訪問介護等」という）の利用状況についての説明をします。

前6カ月間に当事業所において作成された居宅サービス計画の総数のうち訪問介護等がそれぞれ位置付けられた居宅サービス計画の数が占める割合、前6カ月間に当事業所において作成された居宅サービス計画に位置付けされた訪問介護等ごとの回数のうち同一の指定居宅サービス事業者または指定地域密着型サービス事業者によって提供されたものが占める割合について提示します。(年2回更新)

年2回 「3月1日から8月末まで」「9月1日から2月末まで」それぞれ算出する。

3 その他の費用について

① 交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、交通費の実費を請求いたします。 なお、自動車を使用した場合は、実施地域を越えた地点から概ね1キロメートルあたり100円を請求いたします。
-------	---

4 利用者の居宅への訪問頻度の目安

介護支援専門員が利用者の状況把握のため、利用者の居宅に訪問する頻度の目安
利用者の要介護認定有効期間中、少なくとも1月に1回

※ 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。

5 居宅介護支援の提供にあたって

- (1) 居宅介護支援提供に先立って、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間）を確認させていただきます。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者にお知らせください。
- (2) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する30日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。

6 虐待の防止について

事業所は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	管理者 福西 栄治
-------------	-----------

- (2) 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。
- (3) 事業所における虐待防止のための指針を整備します。
- (4) 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。

7 秘密の保持と個人情報の保護について

① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	<ol style="list-style-type: none">① 事業者は、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るものとします。② 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）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の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。
--------------------------	--

	<p>③ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。</p> <p>④ 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
<p>② 個人情報の保護について</p>	<p>① 事業者は、利用者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、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。</p> <p>② 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるもの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。</p> <p>③ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）</p>

8 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する指定居宅介護支援の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

9 身分証携行義務

介護支援専門員は、常に身分証を携行し、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。

10 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

ア 提供した指定居宅介護支援に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。（下表に記す【相談窓口・苦情申立の窓口】のとおり）

イ 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

苦情を受付けた場合、苦情内容を正確に苦情処理受付簿に記入し、事業所で定めた次の処理手順に基づき、迅速に対応する。

- ① 苦情原因の把握・・・当日又は時間帯によっては翌日
利用者宅に訪問し、受付けた苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し了解を得る。また、速やかに解決を図る旨、伝言する。
(支援事業者の場合)
サービス提供事業者にかかる事項については、当該事業者から速やかに報告を受ける。
- ② 検討会の開催
苦情内容の原因を分析するため、関係者の出席のもと、対応策の協議を行う。
- ③ 改善の実施
利用者に対し、対応策を説明して同意を得る。
改善を速やかに実施し、改善状況を確認する。
(損害を賠償すべき事故が発生した場合は速やかに損害賠償を行う。)
- ④ 解決困難な場合
保険者に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。また、解決できない場合には、保険者と協議し、国保連への連絡も検討する。
- ⑤ 再発防止
同様の苦情、事故が起こらないように苦情処理の内容を記録し、従業員へ周知するとともに、「苦情処理マニュアル」を作成・改善し研修などの機会を通じて、再発防止に努め、サービスの質の向上を目指す。
- ⑥ 事故発生時の対応等
事故が発生した場合は、速やかに必要な措置を講じられるよう、あらかじめ関係機関との対応方法を定め、関係機関に周知して協力を依頼する。

(2) 相談窓口・苦情申立の窓口

当事業所のサービスに関する相談や苦情については、次の窓口で速やかに対応します。

電話番号	0568-37-0099
FAX 番号	0568-37-4433
担当者	みすず居宅介護支援事業所 管理者：福西 栄治
その他	相談・苦情については、管理者及び担当介護支援専門員が対応します。 不在の場合でも、対応した者が必ず「苦情相談記録表」を作成し、 管理者に引き継ぎます。

愛知県国民健康保険団体連合会 (国保連)	所在地：愛知県名古屋市東区泉一丁目6番5号
	電話番号：052-971-4165
	FAX 番号：052-962-8870
	対応時間：月曜日～金曜日の9:00～17:00
春日井市役所 健康福祉部 介護・高齢福祉課 相談窓口	所在地：春日井市鳥居松町5丁目44番地
	電話番号：0568-85-6921 (直通)
	FAX 番号：0568-84-5764
小牧市役所 福祉部 介護保険課	所在地：小牧市堀ノ内3丁目1
	電話番号：0568-76-1197
	FAX 番号：0568-76-4595

11 ハラスメント防止対策について

- ① 職場におけるハラスメント等の防止のため、「事業者の方針等の明確化及びその周知・啓発」「相談に応じ、適切な対応するために必要な体制の整備」を行います。
- ② 利用者が事業者の職員に対して行う、暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、セクシャルハラスメントなどの行為には利用の中止をとる場合があります。

12 身体拘束等の適正化のための措置

事業所は、身体拘束等の適正化を図るため、次の各号に掲げる措置を講じるよう努めます。

- ① 利用者は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、身体拘束等を行ってはならない。
- ② 身体拘束等を行う場合には、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。

13 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、利用者に対する指定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の計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

また、介護支援専門員に対し、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実施するよう努めます。

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。

14 感染症の予防及びまん延の防止のための措置

事業所は、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るよう努めます。

- 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します。
- ③ 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。
- ④ 介護支援専門員に対し、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。

15 第三者評価実施状況

事業所は、第三者評価機関による評価を実施していません。

16 記録の整備

事業所は、指定居宅介護支援に関する諸記録を整備し、その記録を居宅サービス計画の完了の日から 5 年間保存します。

みすず居宅介護支援事業所 個人情報保護方針

当事業所は、利用者様やそのご家族等（以下「利用者様等」といいます。）の権利・利益を保護するために、個人情報を適切に管理・保護することが大変重要だと考えております。従業員および関係者に周知徹底を図り、個人情報の保護に努力してまいります。

1、個人情報の収集・利用・提供について

当事業所は、個人情報を保護・管理する体制を確立し、適切な個人情報の収集、利用及び提供に関する内部規則を定め、これを遵守します。

2、個人情報の適正管理と安全対策について

当事業所は、利用者様等の個人情報を正確かつ最新の状態を保ち、個人情報の漏えい紛失、破壊、改ざん及び不正なアクセスを防止することに努めます。

3、個人情報の確認・訂正・利用停止について

当事業所は、利用者様等の個人情報について、利用者様ご自身から当該内容の確認・訂正利用の停止を求められた場合には、別に定める内部規則により遅滞なく調査の上、適切に対応いたします。

4、従業員教育について

当事業所は、個人情報保護体制を適切に維持し、個人情報保護に対する意識の向上のため従業員に対する教育・研修を怠りません。

5、個人情報の開示・提供について

当事業所は、利用者様等の個人情報についての開示を求められた場合には、別途定める内部規則にしたがって適切に対応いたします。

6、法令・規範の遵守について

当事業所は、個人情報の保護に関する法令、その他の規範を遵守するとともに、上記の項目の見直しを適宜行い、個人情報保護の仕組みの継続的な改善を図ります。

7、問合せ窓口

当事業所の個人情報保護方針に関してのご質問、お問い合わせ及び苦情に関する窓口はみすず居宅介護支援事業所 電話：0568-84-1212 管理者 福西 栄治 に対応いたします。

以上

みすず居宅介護支援事業所 個人情報利用目的

1、事業所内での利用

- ・利用者様に提供する介護サービス
- ・介護保険事務
- ・入院・退院・入所・退所 及びサービスの利用開始・停止などのサービス管理
- ・健康管理における医師等の意見・助言を求める場合
- ・会計・経理事務
- ・介護事故などの報告
- ・実習への協力
- ・介護の質の向上を目的とした事例検討（教育・育成・研究）
- ・その他、利用者様に係る管理運営業務

2、事業所外への情報提供としての利用

- ・他の医療機関・居宅サービス事業者・居宅介護支援事業者・公的機関等との連携照会への回答
- ・業務委託
- ・ご家族等への心身の状況説明
- ・保険事務の委託
- ・審査支払機関へのレセプト（介護報酬請求明細書）の提出
- ・審査支払機関または保険者からの照会への回答
- ・損害賠償保険等に係る保険会社等への相談または届出等
- ・その他、利用者様への介護保険事務に関する利用

3、その他の利用

- ・介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
- ・外部監査機関への情報提供

みすず居宅介護支援事業所 個人情報使用説明書

私およびその家族の個人情報については、次の記載するところにより必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

----- 記 -----

1、使用する目的

事業所が、介護保険法に関する法令に従い、私の居宅サービス計画に基づき、指定居宅サービス等を円滑に実施するために行うサービス担当者会議等において必要な場合

2、使用にあたっての条件

- ①情報の提供は、1に記載する目的の範囲内で必要最小限に留め、情報提供の際には関係者以外には決して漏れることのないように細心の注意を払うこと。
- ②事業者は、個人情報を使用した会議、相手方、内容等について記録しておくこと。

3、個人情報の内容（例示）

- ・氏名、住所、健康状態、病歴、家族状況その他の一切の利用者や家族個人に関する情報。
- ・認定調査票、主治医意見書、介護定審査会における判定結果の意見（認定結果通知書）
- ・その他の情報

4、使用する期間

契約締結日から契約終了日までの間。

以上