居宅介護支援事業所　桜川陽だまり館

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。
（ 第0870103082号）

１． 事業所の概要

(1)事業の目的　　介護支援専門員が、要介護状態又は要支援状態にある利用者に対し、適正な居宅介護支援を提供することを目的とします。

(2)名称　　居宅介護支援事業所桜川陽だまり館
平成１９年１０月２５日指定

(3)所在地・電話　　茨城県水戸市河和田町58番地　　029-257-7011

(4)管理者　　石川　敬士

(5)運営方針　　介護支援専門員は、ご利用者が要介護状態となった場合においても、心身の特性をふまえて、可能な限りその居宅においてその有する能力に応じ自立した日常生活が営めるようにご利用者の選択に基づき、全力で支援を行います。

２． 実施地域及び営業時間

(1)通常の事業の実施地域　水戸市、実施地域応相談

(2)営業日及び営業時間　　365日（正月３が日を除く）　８時３０分～１７時３０分
＊但し緊急時には２４時間連絡が可能な体制とします

３．職員の体制(2026年10月１日現在)

職　　種	常　　勤
１．　管　理　者	１名
２．　主任介護支援専	１名
３．　介護支援専門員	２名以上

４．サービスの利用に関する留意事項

(1) 居宅介護支援の実施概要
課題分析およびモニタリングの実施方法：厚生労働省が定める課題分析標準項目に準じた「居宅サービス計画ガイドライン」を使用して課題分析を行います。その後、少なくとも月1回はご利用者の居宅を訪問し、ご利用者と面談の上サービスの利用状況、目標に向けた進行状況、生活上の変化などを確認させていただき記録します。また、ご利用者の状態が安定しているなど、一定の条件を満たした上で、ご利用者の同意およびサービス担当者会議で主治医、担当者その他の関係者の合意が図られた場合、テレビ電話装置等を活用したモニタリングを行うことができます。その際は、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します。なお、少なくとも2月に1回は利用者の居宅を訪問します。
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。但し、厚生労働省が定める介護報酬については原則としてご利用者負担はありません。
研修の参加：現任研修等、資質向上のため必要な研修に計画的に参加します。
担当者の変更：担当の介護支援専門員の変更を希望する際は対応可能です。

５、利用者からの相談または苦情に対応する窓口

（１）当事業所相談窓口
〇苦情受付窓口（担当者）管理者　石川敬士
電話　029-257-7011
受付時間　毎週月曜日～金曜日　9時～１７時

（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聞くとともに、担当者及びサービス事情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、管理者等を含み検討会議を実施し、検討の結果及び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を正確に確認するとともに、その苦情の真の原因を突き止め、改善に向けた対応がなされるよう、サービス事業者との充分な話し合い等を実施します。また、その後も必要に応じサービス事業者を訪問し、よりよいサービス提供が図れるようにします。

（４）苦情申立機関が下記のとおり設置されております。

〇外部苦情相談窓口

- 茨城県庁（地域ケア推進室）　029-301-1111
- 国民健康保険団体連合会　029-301-1670
- 茨城県社会福祉協議会　029-241-1133
- 水戸市役所　介護保険課　029-224-1111

（５）事故発生時の対応

事業者の過誤及び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、ご利用者の身体的または精神的な通常と異なる状態についてサービス事業者から連絡があった場合は、下記のとおりの対応を致します。

①事故発生の報告：事故によりご利用者の状態に影響する可能性がある場合は、速やかに市区町村（保険者）に報告します。
②処理経過及び再発防止策の報告：①の事項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、ご利用者および市区町村（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。

（６）緊急時の対応方法：サービス事業者からご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。

（７）主治の医師及び医療機関等との連絡：ご利用者の主治の医師及び関係医療機関との間において、ご利用者の疾患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。そのことで、ご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ます。この目的を果たすために以下の対応をお願いします。

①ご利用者の不測の入院時に備え、担当の居宅介護支援事業所が医療機関に伝わるよう、入院時に持参する医療保険証またはお薬手帳等に、当事業所名及び担当の介護支援専門員がわかるよう、名刺を張り付ける等の対応をお願いいたします。
②また、入院時には、ご利用者またはご家族から、当事業者名及び担当介護支援専門員の名称を伝えていただきますようお願いいたします。

（８）他機関との各種会議等

①ご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・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱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」等を参考にして行います。また、会議の開催方法として、参集にて行うもののほかに、テレビ電話装置等を活用して実施する場合もあります。
②ご利用者等が参加して実施する会議について、ご利用者等の同意を得た上で、テレビ電話装置等を活用して実施する場合もあります。

（９）秘密の保持

①介護支援専門員及び事業者に所属する者は、サービス提供する上で知り得たご利用者及びご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ご利用者及びご家族の個人情報を用いません。

（１０）ご利用者自身によるサービスの選択と同意

①ご利用者自身がサービスを選択することを基本に支援し、サービスの内容、利用料等の情報を、下記の通り適切にご利用者またはご家族に対して提供するものとします。
・指定居宅介護支援の提供の開始に際し、予めご利用者に対して、複数の指定居宅サービス事業所等を紹介するように求める事ができること、ご利用者は居宅サービス計画に位置付けた指定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。
・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、ご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ことはいたしません。
・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。
・居宅サービス計画等の原案計画位置付けた指定居宅サービス等について、指定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、またはやむをえ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、ご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いたします。具体的には、ご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（モニタリング）をさせていただき、ご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。その際にご利用者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ことで、その時々の状態に即したサービス提供の調整等を行います。

（１１）業務継続計画の策定
事業所は、感染症や自然災害の発生時において、ご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に実施します。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。

（１２）感染症の予防及びまん延の防止のための措置
事業所は、感染症が発生した際の予防、またはまん延防止のために、次の各号に掲げる措置を講じます。
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（テレビ電話装置等を活用して行う事ができるものとする）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。
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に実施します。

（１３）虐待の防止のための措置
事業所は、虐待の発生またはその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じます。
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（テレビ電話装置等を活用して行う事ができるものとする）を定期的に開催するとともに、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の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に実施します。
④虐待防止の措置を講じるための担当者を配置します。

（１４）ハラスメント対策
①利用者が事業所の職員に対して暴言、暴力、誹謗中傷等の迷惑行為、セクシュアルハラスメントなどの行為が生じた場合は、やむを得ずサービスを終了する場合があります。
②当事業所は、従業員に対してハラスメント（セクシュアルハラスメント、パワーハラスメント、カスタマーハラスメント等）の防止のための取り組みとして定期的な研修等を実施しております。

カスタマーハラスメントに関する当事業所の考え方
当事業所では、すべての利用者様に安心して介護サービスをご利用いただくとともに、職員が安全で働きやすい環境を確保することを大切にしています。
そのため、利用者様又はご家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害するおそれのある行為については、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。
具体的には、次のような行為が該当することがあります。
・大声での叱責や威圧的な言動
・人格を否定する発言や差別的な言動
・業務の範囲を超えた過度な要求
・長時間にわたる執拗な要望やクレーム
これらの行為が認められた場合には、複数名での対応や、サービス提供方法の見直しについて、ご相談させていただくことがあります。
なお、介護サービスに関する正当なご意見・ご要望・苦情につきましては、これまでどおり誠意をもって対応いたしますので、遠慮なくお申し出ください。