

重 要 事 項 説 明 書

1. 事業者の概要

事業者の名称	社会福祉法人北養会
事業者の所在地	水戸市東原3丁目2-7
法人種別	社会福祉法人
代表者役職氏名	理事長 大久保 泰子
電話番号	029-303-7373
定款に定めた事業	○ 介護老人福祉施設 北勝園 ○ " もみじ館 ○ " 長生園 ○ " もくせい ○ " さくら館 ○ 介護老人保健施設 くるみ館 ○ " はなみずき ○ ケアハウス あんず館 ○ 救護施設 もくせい ○ サービス付き高齢者向け住宅 アテンドハウス・ウエスト ○ 介護福祉士養成校 いばらき中央福祉専門学校 ○ 医療専門学校 水戸メディカルカレッジ ○ 通所介護(併設事業所を除く) 4箇所 ○ 認可保育所 3箇所 ○ 高齢者支援センター 3箇所 ○ 就労支援センター 1箇所 ○ 民間学童保育施設 2箇所 関連事業所等 居宅介護支援事業所 8箇所

2. 運営の目的と方針

要介護状態にあるご利用者に対し、公正・中立かつ適切な居宅介護支援を提供することを目的とします。その実施に際しては、ご利用者の居宅を訪問し、要介護者の有する能力や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出来るように「居宅サービス計画」等の作成及び変更を行います。

また、提供を受けている指定居宅サービス、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及び連絡調整を行い、サービス担当者会議の開催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) 居宅介護支援事業所の指定番号及びサービス提供地域

事業所名	指定居宅介護支援センターもくせい
所在地	水戸市東原3丁目2-7
電話番号	(直通) 029-306-9011 (代表) 029-303-7373
介護保険指定番号	茨城県 0870103322 号
サービス提供地域	水戸市、ひたちなか市、那珂市、城里町、大洗町

(3) 職員体制

従業員の職種	業務内容	人数
管理者	事業所の運営及び業務全般の管理	1人以上
主任介護支援専門員	居宅介護支援サービス等に係わる業務	1人以上
介護支援専門員	居宅介護支援サービス等に係わる業務	2人以上

(4) 勤務体制

(月)～(土)	午前8時50分～午後17時50分 原則として、(日)及び年末年始(12/31～1/3)を除く
緊急連絡先	直通番号から転送にて24時間受付

(5) 居宅介護支援の実施概要

事項	備考
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、一定の要件を満たした上で、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」のとおりです。 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 <u>利用者負担はありません。</u>
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。

4. 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

相談窓口	指定居宅介護支援センターもくせい
窓口担当者	永田 綾子
解決責任者	礒崎 記子
電話番号	029-306-9011 (直通) 029-303-7373 (代表)
対応時間	(月)～(土) 8時50分～17時50分

(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、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十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。相談窓口の連絡先、苦情処理の体制及び手順等は、事業所掲示等に併せてウェブサイトにも掲載しています。

外部苦情相談窓口

水戸市 介護保険課	電話 番号	029-224-1111 (代表)
	所在地	水戸市中央 1-4-1
ひたちなか市 介護保険課	電話 番号	029-273-0111 (代表)
	所在地	ひたちなか市東石川 2-10-1
那珂市 介護長寿課	電話 番号	029-298-1111 (代表)
	所在地	那珂市福田 1819-5
城里町役場 介護保険課	電話 番号	029-288-3111 (代表)
	所在地	東茨城郡城里町石塚 1428-25
大洗町役場 福祉課介護保険係	電話 番号	029-267-5111 (代表)
	所在地	東茨城郡大洗町磯浜町 6881-275
茨城県国民健康保険団体連合会 介護保険苦情相談室	電話番号	029-301-1565
	所在地	水戸市笠原町 978-26 市町村会館 3 階

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、ご利用者および市町村（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。

(1) 主治医

医 療 機 関 名			
医 師 名		診療科名	
所 在 地			
電 話 番 号			

(2) 緊急連絡先

1	氏 名		本人との関係	
	住 所			
	電 話 番 号			
	メールアドレス			

2	氏 名		本人との関係	
	住 所			
	電 話 番 号			
	メールアドレス			

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ことを目的とします。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所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があります。
- 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があります。

9. 秘密の保持

- ① 介護支援専門員及び事業所に所属する者は、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。
- ③ 個人情報の利用目的は「別紙２」のとおりです。

1 0. 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、下記の通り適正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ことを説明します。
 - ・ 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３」のとおりです。
 - ・ 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、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、その時々状態に即したサービス提供の調整等を行います。

1 1. 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次の各号に掲げる措置を講じます。

- ① 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。
- ② 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。

1 2. 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ことができるものとする）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。
- 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。

1 3. 虐待の防止

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こと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。
- ⑤ 介護支援専門員、サービス事業所職員又は養護者（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場合は、速やかにこれを市町村に通報します。
- ⑥ 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に身体拘束を行う場合は、その理由を記録します。

1 4. ハラスメント防止

事業所は、性的な言動、著しい迷惑行為、優位な立場を利用した嫌がらせ等のハラスメントの防止等に係る対策、研修、相談体制の整備等の必要な措置を講じます。なお、通常業務の遂行の妨げとなる著しい迷惑行為は、契約の解除理由になる場合があります