

重要事項説明書（居宅介護支援）

1 当事業所が提供するサービスについての相談窓口

電 話 044-935-5202（8時30分～17時）

担 当 居宅介護支援事業所管理者

2 事業所の概要

令和6年12月1日改訂

事業所名	特別養護老人ホーム多摩川の里 居宅介護支援センター	
所在地	川崎市多摩区中野島6-13-5	
事業者指定番号	居宅介護支援事業者	神奈川県第1475400105号
サービス提供地域	多摩区	

3 事業所の職員体制等

職 種	従事するサービス種類、業務	人 員
管理者	事業の統括	1名（兼務1名）
介護支援専門員	ケアプラン作成等	3名（兼務1名）
計		3名（兼務1名）

4 営業時間

区 分	月曜日～金曜日	土曜日・日曜日・祝日
営業時間	8時30分～17時（注1）	休 日（注2）

（注1） 当事業所は特定事業所加算（Ⅲ）を算定しており、24時間連絡体制を確保しております。営業時間外の連絡先は下記電話番号（携帯）となります。

（注2） 年末年始（12/29～1/3）は「休日」の扱いとなります。

（居宅専用携帯） 080-3717-4512（24時間対応）

5 サービス利用料及び利用者負担

(1) 居宅介護支援については、利用者の負担はありません。

(2) 介護支援専門員が通常のサービス地域をこえる地域に訪問・出張する必要がある場合には、その旅費（実費）の支払いが必要となります。

6 相談窓口、苦情対応

○サービスに関する相談や苦情については、次の窓口にご連絡願います。

当事業所の相談窓口	電話番号 044-935-5200
	FAX番号 044-935-3511
	対 応 者 居宅介護支援事業所管理者
	対応時間 8時30分～17時

当法人の第三者委員会 ①電話または来所の 申し出による場合	電話番号 044-829-1829 FAX番号 044-829-1840 対応者 事務局苦情受付担当 対応時間 8時30分～17時
②第三者委員会委員に 直接申し出る場合	第三者委員会委員メールアドレス daisy@kfj.or.jp

○公的機関においても、次の機関において苦情申出等が出来ます。

区役所相談窓口 多摩区役所 地域みまもり支援センター 高齢・障害課	所在地 〒211-8570 川崎市多摩区登戸1775-1 電話番号 044-935-3266 FAX番号 044-935-3396 対応時間 8時30分～12時 13時～17時 (土曜日・日曜日・祝日を除く)
川崎市相談窓口 川崎市健康福祉局 長寿社会部 高齢者事業推進課 事業者指導係	所在地 〒210-8577 川崎市川崎区宮本町1 電話番号 044-200-2910 FAX番号 044-200-3926 E-mail 40kosui@city.kawasaki.jp 対応時間 8時30分～12時 13時～17時15分 (土曜日・日曜日・祝日を除く)
神奈川県国民健康保険団 体連合会 介護福祉部 介護保険課 介護苦情 相談係	所在地 横浜市西区楠町27-1 電話番号 045-329-3447 利用時間 8時30分～17時 (土曜日・日曜日・祝日を除く)

サービスの提供等に係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するため、必要な措置を講じます。提供したサービス等に関し、市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、市町村が行う調査に協力すると共に、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行います。

提供したサービス等に関する利用者からの苦情に関して、市町村等が派遣する者が相談及び援助を行う事業、その他の市町村が実施する事業に協力するよう努めます。

また、各関係機関からの調査又は報告の依頼に協力するよう努めると共に、指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行います。

7 当法人のサービスの方針等

利用者の人格を尊重し、公正中立な立場で多様なサービスを総合的に提供します。

また、その実現のため活力ある職場づくりを計画的に推進するとともに、職場研修の実施及び関係機関の開催する研修への積極的な参加に努め、職員の資質の向上を図ります。

8 個人情報の保護

利用者又はその家族の個人情報について、「個人情報の保護に関する法律」（以下「個人情報保護法」という）及び厚生労働省が作成した「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ドライン」を遵守し適正な取扱いに努めます。

また、事業所が得た利用者又はその家族の個人情報については、サービスの提供等以外の目的では利用しないものとし、これ以外の目的に利用することが必要な場合は、個人情報保護法第16条第3項に定めるものを除き、あらかじめ利用者又はその家族の同意を得るものとします。

なお、職員は正当な理由なく、その業務上知り得た利用者又は家族の秘密を、その職を退いた後も漏らしません。

9 虐待防止に関する事項

(1) 当事業所では、利用者の人権の擁護、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。

ア 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。)を定期的で開催するとともに、その結果について従業員に周知徹底を図ります。

イ 虐待防止のための指針を整備します。

ウ 虐待を防止するための研修を定期的を実施します。

エ 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を設置します。

(2) サービス提供中に、当該従業員又は養護者(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、これを市町村に通報します。

10 身体拘束について

(1) 当事業所では、利用者又は他の利用者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、身体拘束を行わないものとする。

(2) 緊急やむを得ず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及び緊急やむを得ない理由を記録するものとする。

11 事故発生の防止及び事故発生時の対応

(1) 当事業所では、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、速やかに市町村、各関係機関、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

(2) 前項の事故の状況及び事故に際して採った処置を記録します。

12 公正中立なサービス提供について

- (1) 利用者は、複数の指定居宅サービス事業所等を紹介するよう、介護支援専門員に対して求めることができます。
- (2) 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の選定理由の説明を、介護支援専門員へ求めることができます。

13 カスタマーハラスメントについて

- (1) 当法人は全ての職員に対して、労働契約法第5条により安全配慮義務を負っています。「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」(令和2年厚生労働省告示第5号)に基づき、以下の行為をカスタマーハラスメントとして取り扱うこととします。

ア ご利用者等による身体的暴力・精神的暴力・セクシャルハラスメント等

イ 過剰または不合理な要求

- ・合理的理由のない謝罪の要求
- ・事業団職員に関する解雇等の法人内処罰の要求
- ・社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求等

ウ 合理的範囲を超える時間的・場所的拘束

エ その他ハラスメント行為等

14 感染症予防まん延防止について

感染症または食中毒の発生予防、又はまん延の防止のために、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3月に1回以上実施し、その結果について従業者に周知を図ります。

また、まん延防止のため指針を整備すると共に、従業者に対し定期的に研修及び訓練を実施します。

15 医療・介護の連携について

- (1) 指定居宅サービス事業者等から、利用者に係わる情報提供を受けたとき、その他必要と認めるときは、利用者の服薬状況、口腔機能その他の利用者の心身又は生活の状況に係わる情報のうち、必要と認めるものを主治医等に提供します。
- (2) 病院または診療所に入院する必要がある場合には、病院等に対して、担当介護支援専門員の氏名及び連絡先について、事前に病院等に伝えるようにご協力をお願い致します。(介護保険証、医療保険証、薬手帳など合わせて保管ください)
- (3) 利用者が訪問看護、通所リハビリテーション等、医療サービスの利用を希望する場合や、その他必要な場合に、主治医の医師等に意見を求めます。また、居宅サービス計画等を医師へ提供いたします。

16 業務継続について

- (1) 当事業所では、感染症や非常災害の発生時において利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するための、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るものとします。
- (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実施するものとします。

(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なうものとします。

17 当法人の概要

名称・法人種別	社会福祉法人 川崎市社会福祉事業団
代表者名	理事長 佐川 道夫
本社所在地 電話	神奈川県川崎市高津区久地 3-13-1 044-829-1829
業務の概要	社会福祉施設・事業の運営 (知的障害・身体障害・高齢者・児童等)
事業所数	34施設

【 説明確認欄 】

令和 年 月 日

居宅介護支援契約の締結にあたり、上記により重要事項を説明しました。

(事業者)

所在地 川崎市多摩区中野島 6-13-5

事業者名 特別養護老人ホーム
多摩川の里居宅介護支援センター

施設長 印

説明者 印

居宅介護支援契約の締結にあたり、上記のとおり説明を受け同意し、交付を受けました。

(利用者)

住 所

氏 名 印

(利用者の家族又は代理人)

住 所

氏 名 印