

居宅介護支援重要事項説明書

1. 担当する介護支援専門員

担当者

連絡先 0820-53-1297(午前8時30分～午後5時15分)

2. 事業所の概要

事業所名	たぶせ苑指定居宅介護支援事業所
所在地	熊毛郡田布施町大字宿井406番地
管理者	藤元 英子(介護支援専門員兼務)
連絡先	TEL (0820)53-1297 FAX (0820)53-2940
営業日	平日、土曜日、祝祭日 (日曜、年末年始12/30～1/3まで休み)
営業時間	午前8時30分～午後5時15分まで
サービス提供実施地域	田布施町内

3. 事業所の法人概要

事業者名	社会福祉法人 施福会
所在地	熊毛郡田布施町大字宿井406番地
連絡先	TEL 0820-53-1294 FAX 0820-53-2940
代表者	理事長 田縁 和明
法人の行う他の業務	訪問介護、通所介護、短期入所生活介護 介護老人福祉施設 障害者支援施設 グループホームみずき 田布施地域包括支援センター(町より委託)

4. 事業所の職員体制

職種	職務内容	人員数
管理者	介護支援専門員等の管理、指導・事業の統括	常勤1名(介護支援専門員兼務)
主任介護支援専門員 介護支援専門員	居宅サービス計画の作成・関係機関との連絡調整	常勤4名(内1名管理者兼務) 非常勤1名

5. 事業の目的・運営方針

事業の目的	事業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が要介護状態にある高齢者に対し、適正な居宅介護支援を提供することを目的とする。
運営方針	<ul style="list-style-type: none">利用者が可能な限り居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことが出来るように配慮して行うものとする。利用者の心身の状況、そのおかれている環境等に応じて、利用者の選択に基づき適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、多様な業者から総合的かつ効率的に提供されるように配慮する。利用者的人権の擁護、虐待防止等のため、必要な体制の整備や研修を行う。又、災害時や感染症等の対応も適切に行う。当事業所は、主任介護支援専門員を含む常勤職員を4名以上配置し、特定事業所加算Ⅱを取得するものとする。

6. 事業者が提供するサービスと利用料金

事業者は、居宅介護支援として次のサービスを提供します。

(1) サービスの内容と利用料金

＜サービスの内容＞

① 居宅介護サービス計画の作成

利用者の家庭を訪問して、利用者の心身の状況、おかれている環境等を把握した上で、居宅介護サービス及びその他の必要な保健医療サービス、福祉サービス(以下「居宅介護サービス等」という。)が、総合的かつ効率的に提供されるように配慮して、居宅介護サービス計画を作成します。また、医療系サービスの利用にあたっては、主治の医師等の意見を求めケアプランを交付します。

当事業所のケアプランの訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用状況は別紙のとおりです。

＜居宅介護サービス計画の作成の流れ＞

① 事業者は、介護支援専門員に居宅介護サービス計画の作成に関する業務を担当させます。

② 居宅介護サービス計画の作成の開始にあたって、当該地域における居宅介護サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者又はその家族等に対して提供して、利用者にサービスの選択を求める。この場合、提供するサービスの種類が特定の事業者に不当に偏ることがないよう公平・中立に行います。

③ 介護支援専門員は、利用者及びその家族の置かれた状況等を考慮して、利用者に提供されるサービスの目標、その達成時期、サービスを提供する上での留意点等を盛り込んだ居宅介護サービス計画の原案を作成します。

④ 介護支援専門員は、前項で作成した居宅介護サービス計画の原案に盛り込んだ居宅介護サービス等について、保険給付の対象となるか否かを区分した上で、その種類、内容、利用料等について利用者及びその家族等に対して説明し、利用者の同意を得た上で決定するものとします。

② 居宅介護サービス計画作成後の便宜の供与

- ・ 利用者及びその家族等、指定居宅介護サービス事業者等との連絡を継続的に行い、居宅介護サービス計画の実施状況を把握します。
- ・ 居宅介護サービス計画の目標に沿ってサービスが提供されるよう居宅介護サービス事業者等と連絡調整を行います。
- ・ 利用者の意思を踏まえて、要介護認定の更新申請等に必要な援助を行います。

③ 居宅介護サービス計画の変更

利用者が居宅介護サービス計画の変更を希望した場合、または事業者が居宅介護サービス計画の変更が必要と判断した場合は、事業者と利用者双方の合意に基づき、居宅介護サービス計画を変更します。

＜サービス利用料金＞

居宅介護支援に係るサービス利用料金については、介護保険から全額給付されるため利用者の自己負担はありません。ただし、利用者の介護保険料の滞納等がある場合は、下記の利用料をいったん全額お支払いいただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住いの市町に居宅介護サービス計画費の支給申請を行ってください。

居宅介護支援費	要介護 1・2	要介護 3・4・5
1か月	10,860 円	14,110 円

- ・ 利用料は、利用月の翌月10日までに請求しますので、請求月の25日までにお支払いください。
- ・ お支払いは、次のいずれかの方法でお支払いください。
 - ・事業者指定口座への振り込み
 - ・利用者指定口座からの自動振替
 - ・現金支払い

(2) 交通費

- ・ 通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、サービスの提供に際し、要した交通費の実費をいただきます。
(交通費は、その都度お支払いください。)
- ・ 事業所の車で訪問したときは、町の境から自宅までの走行距離1kmあたり80円(1kmを増すごとに80円加算)で計算したガソリン代をいただきます。(サービス利用月の翌月10日までに請求しますので、その月の25日までにお支払いください。)

7. 介護支援専門員の交替等

(1) サービス提供を行う介護支援専門員

担当の介護支援専門員を決定します。

(2) 介護支援専門員の交替

① 事業者からの介護支援専門の交替

事業者の都合により、介護支援専門員を交替することがあります。

介護支援専門員を交替する場合は、利用者に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

② 利用者からの交替の申出

選任された介護支援専門員の交替を希望する場合には、当該介護支援専門員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して介護支援専門員の交替を申し出ることができます。ただし、利用者から特定の介護支援専門員の指名はできません。

③ 利用者から居宅介護支援事業所の変更を申し出ることができます。

8. 秘密の保持及び個人情報保護について

事業者及び事業所の従業員は、居宅介護サービスを提供するうえで知り得た利用者及びその家族等に関する事項を契約中はもとより契約終了後においても第三者に漏らすことはありません。ただし、たぶせ苑指定居宅介護支援利用契約書第9条第3項の第一号から第八号の使用目的において、最低限必要な利用者及びその家族の個人情報を使用いたします。

また、個人情報等の漏洩等の事故が発生した場合に備え、契約者その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止等の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を作成いたします。

9. 損害賠償について

事業者の責任により利用者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。ただし、その損害の発生について、事業者に故意又は過失がない場合にはこの限りでないものとします。また当該事故発生につき契約者に重大な過失がある場合には、損害賠償の額を減じができるものとします。

10. 利用者からの中途解約・契約解除の申し出

利用者は、本契約の有効期間中であっても、利用者から利用契約を解約することができます。また事業者もしくは介護支援専門員が次のような行為を行ったときは、本契約を解約することができます。

- ① 介護支援専門員が正当な理由なく本契約に定める居宅介護支援を実施しない場合
- ② 介護支援専門員が故意または過失により利用者もしくはその家族等の身体・財産・信

用等を傷つけ、または著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められた場合には、利用者は契約終了希望する7日前までに事業者に通知するものとします。

11. 契約の終了について

契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができます。

契約終了の事由

- ① 利用者の死亡
- ② 要介護認定により利用者の心身の状況が自立と判定された場合
- ③ 事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- ④ 事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- ⑤ 利用者から契約解除の申し出があった場合
- ⑥ 利用者や家族等から当事業所の従業員等に対して、サービス提供時(面談・電話・訪問等)において暴言や暴力行為、脅迫行為、ハラスメント行為及びそれに類する行為により契約継続できないと判断し、事業者から契約解除を申し出た場合

12. 業務継続計画の策定について

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の提供を継続的に実施するため及び非常時の体制で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るものとします。

また、従業員に対し、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するものとします。

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うものとします。

13. 感染症の予防及びまん延防止のための措置について

事業所は、感染症の発生又はまん延防止のため、次の措置を講じるものとします。

- ① 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 回以上開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底します。
- ② 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 従業員に対し、感染症の予防及びまん延防止のための定期的な研修及び訓練を実施します。

14. 虐待防止について

事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発防止するため次の措置を講ずるものとします。

- ① 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について従業員に周知徹底します。
- ② 虐待防止のための指針を整備します。
- ③ 従業員に対し、虐待防止のための定期的な研修を実施します。
- ④ 虐待防止の措置を講じるための担当者を置きます。
- ⑤ サービス提供中に、当該事業所の従業員又は養護者（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、これを町に通報します。

15. 身体拘束について

- ① 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します。
- ② 身体拘束を行う場合には、その様態及び時間、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するものとします。

16. ハラスメント防止について

事業所は、ハラスメント防止のため、次の措置を講じるものとします。

- ① ハラスメント防止のための指針を整備します。
- ② 従業員に対し、ハラスメント防止のための研修を実施します。
- ③ ハラスメント防止の措置を講じるための相談窓口及び担当者を置きます。
- ④ 契約者は、サービス内容に疑問や不満がある場合、又は従業員からのハラスメント、疑わしい態度や行為等を感じた場合は速やかに必要な対応をします。
- ⑤ 契約者やその家族等による暴言や暴力行為、脅迫行為、ハラスメント行為及びそれに類する行為を受けた場合は、居宅介護支援利用契約書第14条に基づき必要な措置を講じます。

17. 苦情処理体制及び手順

- (1) 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苦情を受け付ける窓口を設置します。

苦情申立の窓口

受付場所	たぶせ苑指定居宅介護支援事業所
受付日時	月曜日から金曜日 8:30～17:15
電話番号	0820(53)1297
担当者	管理者
苦情担当責任者	特別養護老人ホーム たぶせ苑 管理者 (社会福祉法人施福会 理事)

行政機関その他苦情受付機関

田布施町 健康保険課 長寿支援係	所在地 田布施町大字下田布施 3440 番地 1 電話番号 0820-52-5809 FAX 0820-52-5967 受付時間 8:30～17:15
山口県国民健康保険団体 連合会	所在地 山口市大字朝田 1980 番地 7 電話番号 083-995-1010 FAX 083-934-3665 受付時間 9:00～17:00

(2) 苦情に適切に対応するための手順は、次のとおりとする。

- ・ 苦情処理台帳に記載
- ・ 苦情についての事実確認を行う
- ・ 苦情処理方法を記載し、管理者決裁
- ・ 処理処遇について関係者と連携を行う
- ・ 苦情処理の改善について利用者に確認を行う
- ・ 苦情処理は1日以内に行われることを原則とする
- ・ 苦情処理についての結果等を台帳に記載する

18. サービス提供中における緊急時の対応

利用者の主治医に連絡を行い、医師の指示に従い対応いたします。緊急連絡先に連絡いたします。

入院が必要となった場合は、本人・家族より介護支援専門員の名前や連絡先を医療機関に知らせてください。