

「百楽荘居宅介護支援事業所」

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。
(介護保険事業者番号 第 3473600850 号)

重要事項説明書

1. 事業者

法人名	社会福祉法人 清風会
法人所在地	広島県安芸高田市吉田町竹原967番地
電話/FAX 番号	0826-43-0611 / 0826-43-0180
代表者氏名	理事長 澤崎 貫太郎
設立年月日	昭和47年3月1日

2. 事業所の概要

事業の目的 (運営規程 第1条)	社会福祉法人清風会が開設する百楽荘居宅介護支援事業所が行う指定居宅介護支援の事業は、居宅において要介護状態にある高齢者に対し、適切な居宅介護支援を提供することを目的とします。
運営の方針 (運営規程 第2条)	<p>1) 利用者が要介護状態になった場合においても可能な限りその居宅において、その有する能力に応じて自立した日常生活を営むことができるよう、利用者の心身状況やその置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います。</p> <p>2) 利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、利用者に提供される指定居宅サービス等が特定の種類又は特定の事業者に不当に偏ることがないように、公正中立に行います。また、事業の運営に当たり、市町、医療関係機関、地域包括支援センター、老人介護支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、指定介護予防支援事業者、介護保険施設、指定特定相談支援事業者等との連携に努めるものとします。</p> <p>3) 利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じるものとします。</p> <p>4) 指定居宅介護支援を提供するに当たっては、法第118条の2第1項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努めるものとします。</p>
事業所名称	百楽荘居宅介護支援事業所
事業種別	居宅介護支援

事業所所在地	広島県安芸高田市吉田町吉田1948番地
電話・FAX番号	0826-42-4112/0826-42-4120
管理者氏名	(管理者) 平本 和史
営業日	月曜日～土曜日 (ただし、12/30～1/3は除く)
営業時間	午前8時30分から午後5時30分まで 電話等により、24時間連絡が可能な体制とします。
通常の事業の実施地域	安芸高田市全域

3. 職員の体制

当事業所では、ご契約者に対して指定居宅介護支援サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

職 種	職務の内容	員 数	
管 理 者	事業所の職員、業務の一元管理	1名	常勤兼務
介護支援専門員	指定居宅介護支援の提供	2名以上	1名は管理者と兼務

4. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、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

内 容	提 供 方 法
居宅サービス計画の作成	<ol style="list-style-type: none"> 1 利用者の居宅を訪問し、利用者やご家族に面接して情報を収集し解決すべき課題を把握します。 2 自宅周辺地域における居宅サービス事業者が実施しているサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者やご家族に提供し、利用者にサービスの選択を求めます。 3 提供するサービスが目指す目標、目標の達成時期、サービスを提供するうえでの留意点などを盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成します。 4 居宅サービス計画の原案に位置付けた指定サービス等について、保険給付の対象となるサービスと対象とならないサービス(自己負担)を区分して、それぞれ種類、内容、利用料等を利用者やその家族に説明し、その同意を伺います。 5 居宅サービス計画の作成に当たって利用者から介護支援専門員に対して複数の事業所の紹介を求めることや居宅サービス計画原案に位置付けた事業所の選定理由の説明を求めることができます。また、ケアマネジメントの公正中立性の確保を図る観点により、前6か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、通所介護、地域密着型通所介護及び福祉用具貸与(以下、「訪問介護等」という。)がそれぞれ位置付けられた居宅サービス計画の総数が占める割合、前6か月間に当該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られた訪問介護等ごとの回数のうち同一事業者によって提供されたものが占める割合等について、別紙にて説明を行います。 6 居宅サービス計画の原案は、利用者やその家族と協議したうえで、必要があれば変更を行い利用者から文書による同意を得ます。

居宅サービス事業者との連絡調整・便宜の提供	<ol style="list-style-type: none"> 1 居宅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サービス事業者等との連絡調整を行います。 2 利用者が介護保険施設等への入所を希望した場合に、利用者に介護保険施設の紹介その他の支援を行います。
サービス実施状況の把握・居宅サービス計画等の評価	<ol style="list-style-type: none"> 1 利用者及びその家族、事業者と毎月連絡を取り、サービスの実施状況の把握に努めます。 2 利用者の状態について定期的に再評価を行い、利用者の申し出により、または状態の変化等に応じて居宅サービス計画の評価変更等を行います。
給付管理	居宅サービス計画の作成後、その内容に基づいてサービス利用票、提供票による給付管理を行うとともに、毎月の給付管理票を作成し、広島県国民健康保険団体連合会に提出します。
相談・説明	介護保険や介護に関することは、幅広くご相談に応じます。
医療機関との連携・主治医への連絡等	<ol style="list-style-type: none"> 1 利用者が入院された場合において、入院先医療機関との連携を強化するため、担当介護支援専門員の氏名等を入院先医療機関へ伝達下さい。また、担当介護支援専門員からは、医療機関が求める利用者の病歴や在宅での様子、緊急連絡先を情報提供します。 2 利用者が医療系サービスの利用を希望している場合は、利用者の同意を得て医師等に意見を求めさせていただきます。その際、意見を求めた医師等に対して居宅サービス計画を交付します。 3 サービス事業者から伝達された利用者の口腔に関する問題や服薬状況、モニタリング等の際に介護支援専門員自身が把握した利用者の状態等について、介護支援専門員から主治医等に必要な情報伝達を行います。
財産管理・権利擁護等への対応	利用者がサービスを利用する際に、その所有する財産の管理や権利擁護について問題が発生し、第三者の援助が必要な場合には、利用者の依頼に基づいて、「かけはし」への連絡を行います。
居宅サービス計画の変更	利用者が居宅サービス計画の変更を希望した場合又は事業者が居宅サービスの変更が必要と判断した場合には、利用者の意見を尊重して、合意のうえ、居宅サービス計画の変更を行います。
要介護認定等に係る申請の援助	<ol style="list-style-type: none"> 1 利用者の意思を踏まえ、要介護認定等の申請に必要な協力を行います。 2 利用者の要介護認定有効期間満了の60日前より、要介護認定の更新申請に必要な協力を行います。
サービス提供記録の閲覧・交付	<ol style="list-style-type: none"> 1 利用者は、サービス提供の実施記録を閲覧し、複写物の交付を受けることができます。 2 利用者は、契約終了の際には事業者に請求して直近の居宅サービス計画及びその実施状況に関する書面の交付を受けることができます。
介護支援専門員の変更	介護支援専門員の変更を希望する場合は、相談窓口の担当者までご連絡下さい。
訪問回数を目安	介護支援専門員が、特段の事情がない限り、少なくとも月1回は利用者の居宅を訪問し状況の把握等を行います。

5. サービスの利用料金及び利用者負担

介護認定を受けられた方は、介護保険制度から全額給付されるため、ご契約者の自己負担はありません。

ただし、ご契約者の介護保険料の滞納等により、事業者が介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領できない場合は、下記のサービス利用料金の金額を一旦お支払いいただく場合があります。

介護保険給付額		
居宅介護支援費用（Ⅰ）	要介護 1・2	10,860 円
	要介護 3・4・5	14,110 円
<加算>		
特定事業所加算（Ⅲ）		3,230 円
初回加算		3,000 円
入院時情報連携加算（Ⅰ）		2,500 円
入院時情報連携加算（Ⅱ）		2,000 円
退院・退所加算（Ⅰ）イ		4,500 円
退院・退所加算（Ⅰ）ロ		6,000 円
退院・退所加算（Ⅱ）イ		6,000 円
退院・退所加算（Ⅱ）ロ		7,500 円
退院・退所加算（Ⅲ）		9,000 円
通院時情報連携加算		500 円
緊急時等居宅カンファレンス加算		2,000 円
ターミナルケアマネジメント加算		4,000 円
<減算>		
運営基準減算（減算要件に該当した場合）	所定単位数に 50/100 を乗じた単位数	
上記減算が 2 ヶ月以上継続している場合	所定単位数は算定しない	

6. その他の費用

（交通費）

通常のサービス提供の実施地域を超える地域に訪問し、又は出張する必要がある場合においても、その旅費（実費）に対する費用については事業所が負担します。

7. 事故発生時の対応方法

事業者、介護支援専門員又は従業者が、居宅介護支援を提供する上で事故が発生した場合は、速やかに市町及び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。

事故が生じた際には、その原因を解明し、再発防止のための対策を講じます。

8. 守秘義務

事業者、介護支援専門員は、居宅介護支援を提供する上で知り得たご契約者及びその家族等に関する事項を正当な理由なく第三者に漏洩しません。

9. 損害賠償について

事業者の責任によりご契約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。守秘義務に違反した場合も同様とします。

ただし、その損害の発生について、ご契約者に故意又は過失が認められる場合には、ご契約者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

10. 虐待の防止

事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講ずるものとします。

- (1) 事業所における虐待の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、介護支援専門員に周知徹底を図る。
- (2) 事業所における虐待の防止のための指針を整備する。
- (3) 事業所において介護支援専門員に対し虐待の防止のための研修を定期的実施する。
- (4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置くこととする。

虐待に関する担当者	管理者兼主任介護支援専門員	平本 和史
-----------	---------------	-------

11. ハラスメント対策

サービス利用契約中に、ご利用者、ご家族が暴力、ハラスメント行為を行った場合はサービスを中止し、状況の改善や理解が得られない場合は、契約を解除する場合があります。(叩く・蹴る・暴言で威嚇する・怒鳴る・身体を押さえつける・性的な発言をする・叫ぶあるいは大声を出す)

12. 衛生管理等

- (1) 従業者の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (2) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
- (3) 感染症が発生し、またはまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講ずるよう努めます。
 - ① 感染症の予防及びまん延の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、従業者に周知徹底を図ります。
 - ② 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備しています。
 - ③ 従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施しています。

13. 業務継続計画の策定等

- (1) 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、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ずるよう努めます。
- (2) 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よう努めます。
- (3) 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よう努めます。

14. 身体拘束等の適正化について

- (1) 居宅介護支援の提供に当たっては、利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するために緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束等は行わないものとします。
- (2) 事業者は、前項の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するものとします。

15. 苦情の受付について

(1) 苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

苦情受付担当者	管理者兼主任介護支援専門員 平本 和史
苦情解決責任者	清風会百楽荘 施設長 新川 剛士
受付時間	毎週月曜日～土曜日 午前8時30分～午後5時30分 (連絡先) 0826-42-4112

(2) 第三者委員

第三者委員	平田 武幸 連絡先〔電話(携帯電話)〕090-1683-2194 中山 千草 連絡先〔電話(携帯電話)〕090-7898-2593
-------	--

(3) 行政機関その他苦情受付機関

安芸高田市福祉保健部 保険医療課 介護保険係	所在地 〒731-0592 安芸高田市吉田町吉田 791 番地 連絡先 TEL 0826-42-5618 FAX 0826-42-2130 受付時間 9:00～17:00
広島県社会福祉協議会 広島県福祉サービス運営 適正化委員会	所在地 〒732-0816 広島市南区比治山本町 12-2 広島県社会福祉会館内 連絡先 TEL 082-254-3419 FAX 082-569-6161 受付時間 9:00～17:00
広島県国民健康保険団体 連合会 介護保険課	所在地 〒730-8503 広島市中区東白島町 19-49 国保会館 連絡先 TEL 082-554-0783 FAX 082-511-9126 受付時間 8:30～17:15

(4) 苦情処理の方法

① 苦情受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。

なお、第三者委員に直接申し出ることもできます。

② 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く。）に報告いたします。

第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、苦情を受けた旨を通知します。

③ 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。

その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。

なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次のとおり行います。

ア 第三者委員による苦情内容の確認

イ 第三者委員による解決案の調整、助言

ウ 話し合いの結果や改善事項等の確認

指定居宅介護支援サービスの提供の開始にあたり、利用者に対して本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

令和 年 月 日

事業者 所在地 広島県安芸高田市吉田町吉田1948番理1

事業所名 百楽荘居宅介護支援事業所

説明者氏名 介護支援専門員 印

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、その内容に同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

同意年月日 令和 年 月 日

契約者 住所 安芸高田市

(利用者)

氏名 _____

代理人 住所 _____

氏名 _____

契約者（利用者）との続柄（ ）