安芸高田市社会福祉協議会居宅介護支援事業所 重要事項説明書

当事業所は利用者に対して指定居宅介護支援サービスを提供するにあたり、事業所の概要や提供されるサービスの内容等、契約上ご注意いただきたい重要事項は次の通りです。

1 居宅介護支援事業を提供する事業者

法人名 社会福祉法人 安芸高田市社会福祉協議会
住 所 広島県安芸高田市吉田町常友 1564 番地 2
代表者名 会長 水 重 克 幸
電話番号 0826-42-2941 FAX 番号 0826-47-1312

2 居宅介護支援事業の提供を担当する事業所

事業所名 安芸高田市社会福祉協議会居宅介護支援事業所
事業所番号 第 3 4 7 3 6 0 0 0 9 0 号
住 所 広島県安芸高田市吉田町常友 1564 番地 2
電話番号 0826-47-1133 FAX 番号 0826-47-1312

3 事業の目的と運営方針

目 的 介護保険法令に従い、その居宅において要介護状態にある方に対し、適切な居宅介護支援を提供することを事業目的とします。

運営方針 (1) 利用者の選択に基づき、保健・医療サービス及び福祉サービス等が多種多様な事業者から、総合的かつ効率に居宅介護支援が提供されるよう援助を行います。

(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た援助を行ないます。

(3) サービス事業者の選定または推薦に当たっては、利用者及びその家族の希望を踏まえ、居宅サービス等が特定の種類又は特定のサービス事業者に不当に偏することのないよう、公正中立に行います。

(4) 市町、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ます。

(5) 質の高いサービスを提供するために、介護支援専門員一人あたりの標準担当件数を概ね 40 人とします。

(6) 居宅介護支援の提供にあたり、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ます。

(7) 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、従業者に対しての研修の実施等を行います。

4 事業所体制

通常の事業の実施区域 安芸高田市の全域
営業日 月曜日～金曜日（国民祝日及び12月29日から1月3日迄を除く。）
営業時間 午前8時30分～午後5時30分
（相談等の対応は、電話等により、24時間体制あり。）
電話番号 090-7379-2167

従業者の職種、員数

管理者（介護支援専門員兼務、主任介護支援専門員） 1名
事業所の従業者の管理及び業務管理を一元的に行います
介護支援専門員 3名以上
指定居宅介護支援の提供にあたります

5 利用料金及び利用者負担金

(1) 居宅介護支援を提供した場合の料金は、厚生労働大臣が定める基準によるものとします。居宅介護支援に関するサービス利用料金について、事業者が法律に基づいて介護保険からサービス利用料金に相当する給付（法定代理受領）を受領する場合は、利用者の自己負担はありません。

※（法定代理受領）：サービスを提供した事業者が、被保険者に代わって保険者から保険給付を受けること

(2) 利用者の介護保険料の滞納により、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することが出来なくなる場合があります。その場合は、別途負担金が必要になることがあります。

基本料金

1) 居宅介護支援費（当事業所は区分Ⅰを算定しています）

区分	取り扱い件数	要介護1・2	要介護3・4・5
Ⅰ	44件未満	10,860円/月	14,110円/月
Ⅱ	45件以上60件未満	5,440円/月	7,040円/月
Ⅲ	60件以上	3,260円/月	4,220円/月

2) 初回加算

区分	状況	要介護1・2・3・4・5
	初回時	3,000円/月

3) 退院・退所加算

区分	状況：要介護1・2・3・4・5	
	カンファレンス参加 無	カンファレンス参加 有
連携1回	4,500円	6,000円
連携2回	6,000円	7,500円
連携3回	×	9,000円

4) 入院時情報連携加算

区分	状 況	要介護 1・2・3・4・5
I	入院当日又は以前に情報提供	2,500 円/月
II	入院翌日～3 日以内に情報提供	2,000 円/月

5) 通院時情報連携加算

要介護 1・2・3・4・5
500 円/回 ※月 1 回限度

6) 緊急時等居宅カンファレンス加算

要介護 1・2・3・4・5
2,000 円/回 ※月 2 回限度

7) ターミナルケアマネジメント加算

要介護 1・2・3・4・5
4,000 円/回

8) 特定事業所加算（当事業所は区分Ⅱを算定しています）

区分	状 況	要介護 1・2・3・4・5
I	特定事業所加算	5,190 円/月
Ⅱ		4,210 円/月
Ⅲ		3,230 円/月
A		1,140 円/月

9) 特定事業所集中減算

要介護 1・2・3・4・5
2,000 円減算/月

10) 運営基準減算

区分	状 況	要介護 1・2・3・4・5
I	減算要件に該当した場合	5 割/月
II	上記減算が 2 ヶ月以上継続している場合	0 割/月

(3) 通常の事業の実施地域以外の居宅を訪問して行う居宅介護支援に要した交通費は、通常の実施地域を超えた時点から、その実費をいただきます。但し、自動車を使用した場合は、経路 1 km あたり 20 円を実費としていただきます。

(4) 前項の費用の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して、事前に書面で説明した上で、支払いに同意する旨の文書に記名押印を受けることとします。

(5) ケアプランに医療サービスを位置づける場合、主治医等の指示、留意事項を確認する際、場合によって文書料等が発生することがあります。

6 居宅介護支援の内容

- ・利用者は、以下の事項に関して事業所に説明等を求めることができます。
 - (1) 複数の指定居宅サービス事業所等の紹介
 - (2) ケアプランに位置付けたサービス事業者等の選定理由の説明
- ・事業者は利用者に対し、以下の事項に関する居宅介護支援を提供します。
 - (1) 事業者は、利用者の要介護認定に係る申請について、利用者の意思を確認した上で速やかに申請の代行等必要な援助を行います。
 - (2) 事業者は、居宅介護支援の提供の開始にあたり、利用者の入院時には担当者の氏名等を入院先医療機関に伝えるよう依頼します。
 - (3) 事業者は、居宅において利用者の自立した日常生活の支援を効果的に行なうため、利用者の心身状況や置かれている環境、利用者及びその家族の希望等を踏まえて、居宅サービス計画を作成し、提示します。
 - (4) 事業者は、前項のケアプランに基づくサービス等の提供が確保されるよう、サービス事業者等に関する情報提供を利用者へ行なうとともに、連絡調整その他の便宜の提供を行います。
 - (5) 事業者は、一定期間ごとにケアプランにおける状況経過や評価等を書面記載し、利用者の求めに応じて閲覧、又はその写しを交付しますその書類を整備し、完結の日から2年間は適正に保管します。
 - (6) 事業者は、担当者である介護支援専門員に、ケアプラン作成後も、計画の実施状況の把握(評価)に努めさせ、必要に応じてケアプランの変更、サービス事業者等との連絡調整、利用者からの苦情処理等の便宜の提供を行わせます。
 - (7) 事業者は、ケアプランの内容に基づく給付管理を毎月作成し、国民保険団体連合会に送付(伝送)します。
 - (8) 事業者は、利用者がその居宅における日常生活が困難と認める場合、又は利用者が介護保険施設等への入院又は入所を希望する場合は、それらにおける紹介その他の便宜の提供を行います。
 - (9) ケアマネジメントの公正中立性を図る観点から、利用者に関し前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合及び前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護等の各サービスごとの同一事業者によって提供されたものの割合は別紙のとおりです。

7 介護支援専門員の業務内容

事業者は、担当者である介護支援専門員に、以下に定める事項を遵守させた上で、ケアプランの作成業務を努めさせます。

- (1) 担当者は、利用者の自宅を訪問して面接を行い、利用者に対する介護支援を行う上で解決すべき課題を把握し、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ケアプランの原案を作成します。
- (2) 担当者は、ケアプラン原案の作成にあたり、当該地域におけるサービス事業者等に関するサービス内容等の情報を利用者及び代理人に提供し、利用者及び代理人にサービス事業者の選択を求めます。

- (3) 担当者は、サービス担当者会議の開催、サービス事業者等の担当者に対する照会等により、自己の作成したケアプランの原案の内容について、サービス事業者の担当者から専門的見地による意見を聴取します。
- (4) 担当者は、利用者が医療系サービス（訪問看護・通所リハビリ等）を希望している場合は、主治医より専門的見地からの留意事項等を得た上で、それを尊重してケアプラン作成を行ないます。また、意見を求めた主治医に対しケアプランを交付します。
- (5) 担当者は、ケアプラン原案に位置づけた指定居宅サービス等について、位置づけた理由を説明するとともに、保険給付の対象かどうかを区分した上で、その種類、内容、利用料等について、利用者又は代理人に説明し、書面により利用の同意を得た上で交付します。
- (6) 担当者は、訪問介護事業所等から伝達された口腔や服薬に関する問題や、担当者自身が把握した状態について、主治の医師や歯科医師、薬剤師に必要な情報伝達を行ないます。
- ・利用者は、担当者が第(1)項から第(6)項に規定する義務を履行するにあたり、可能な限り担当者に協力します。

8 事業所（居宅介護支援事業者）への連絡事項

次に該当する場合は、担当者へその旨を速やかに連絡してください。

- (1) 介護保険証の記載内容に変更が生じた場合
- (2) 予定していたサービス内容に変更が生じた場合
- (3) 短期入所（ショートステイ）を利用する場合
- (4) 病院へ入院または転院される場合や施設へ正式入所される場合
- (5) ベッドや車椅子等の福祉用具の利用や返却、あるいは住宅改修を検討された場合
- (6) 原爆医療、障がい者医療、生活保護医療の受給資格を新規取得・変更された場合

9 特定事業所加算によるサービス提供体制

当事業所は、次の事項における体制を整えています。

- (1) 利用者に関する情報又はサービス提供に当たっての留意事項に係る伝達会議等を目的とした会議を概ね週1回開催します。
- (2) 24時間365日、相談に対応する体制を確保します。担当者が不在の場合でも他の介護支援専門員が対応し、担当者に連絡を取ります。また、緊急の場合には他の担当者が必要な対応を行ないます。
- (3) 特定事業所集中減算の適用を受けないよう、法令を遵守したサービス提供及び事業所の運営に努めます。
- (4) 介護支援専門員一人当たりの担当件数を45件未満とします。
- (5) 主任介護支援専門員を配置し、より良いサービスを提供します。
- (6) 常勤かつ専従の介護支援専門員を3名以上配置しています。
- (7) 地域包括支援センターから支援困難事例の紹介された場合、居宅介護支援の提供を行います。
- (8) 介護支援専門員への計画的研修計画を実施し、介護支援専門員実務研修における科目等の実習に協力体制を確保します。
- (9) 他法人が運営する居宅介護支援事業者と共同の事例検討会・研究会等を実施します。

- (10) ヤングケアラーや障害者、生活困窮者、難病患者等、高齢者以外の対象者への支援に関する事例検討会や研修に参加します。
- (11) 必要に応じて介護給付費等対象サービス以外が提供する生活支援のサービス（インフォর্মール含む）が包括的に提供されるように居宅サービス計画を作成します。

10 事故発生時の対応方法

居宅介護支援を提供する上で事故や病状悪化等の緊急事態が発生した場合は、速やかに市、主治医又は医療機関、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、事故の状況及び事故に際して採った処置について記録します。

また、賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行うものとします。

11 衛生管理

当事業所は介護支援専門員の清潔の保持及び健康状態についても必要な管理を行います。また設備、備品についても同様に保清に努め、感染症が発生し又はまん延しないように、以下の措置を講じます。

- (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を概ね 6 ヶ月に 1 回以上開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- (2) 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の整備し、従業者に対し、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実施します。

12 虐待の防止

当事業所は、虐待の発生またはその再発を防止するため、以下の措置を講じます。

- (1) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について従業員に周知徹底を図ります。
- (2) 事業所における虐待の防止の指針を整備し、従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施します。
- (3) これらの措置を適切に実施するため管理者を担当者とします。

13 身体的拘束等の適正化

当事業所は、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緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束等を行いません。身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の心身の状況並びに、緊急やむを得ない理由を記録します。

14 業務継続計画の策定等

当事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する居宅介護支援の提供を継続的に実施するため、および、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、以下の必要な措置を講じます。

- (1) 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します。

- (2) 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います。

15 ハラスメント対策

当事業所は、適切な指定居宅介護支援の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動または優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じます。

上記は当該法人職員、取引先業者、利用者及びその家族が対象となります。

16 サービス提供に関する相談、苦情窓口及び処理体制

- (1) 利用者からの相談又は苦情に対する常設の窓口（連絡先）、担当者（詳細は事業所に掲示）
窓 口：安芸高田市社会福祉協議会居宅介護支援事業所
(午前8時30分～午後5時30分)

連 絡 先：TEL 0826-47-1133 FAX 0826-47-1312

苦情解決責任者：安芸高田市社会福祉協議会事務局長

苦情受付担当者：安芸高田市社会福祉協議会介護支援課

安芸高田市社会福祉協議会居宅介護支援事業所管理者

第 三 者 委 員：3名 希望される方は社会福祉協議会 42-2941 まで

- (2) 苦情の解決方法

1) 苦情の受付

苦情は面談、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。

2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情受付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、報告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、次によります。

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

4) 広島県福祉サービス運営適正化委員会の紹介

安芸高田市社会福祉協議会で解決できない苦情は、広島県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に申し出ることができます。

〒731-0816 広島県広島市南区比治山本町 12-2

(広島県社会福祉会館社会福祉協議会内)

広島県福祉サービス運営適正化委員会 TEL 082-254-3419

その他の相談窓口

安芸高田市役所 保険医療課 介護保険係	ご利用時間 平日 午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分 ご利用方法 TEL 0826-42-5618 面接 場所：安芸高田市吉田町吉田 791 番地
広島県国民健康保険団 体連合会	ご利用時間 平日 午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分 ご利用方法 TFL 082-554-0783 面接 場所：広島市中区東白島 19-49

- (1) 利用者からの相談又は苦情に対する常設の窓口（連絡先）、担当者（詳細は事業所に掲示）
窓 口：安芸高田市社会福祉協議会居宅介護支援事業所

居宅支援サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項説明書の説明と交付をしました。

年 月 日

安芸高田市社会福祉協議会居宅介護支援事業所

説明者 _____

私は、本書面に基づいて、事業者から重要事項の説明と交付を受け、指定居宅介護支援の提供開始に同意しました。

契約者 住 所 安芸高田市 _____

氏 名 _____

(記載日 年 月 日)

上記代理人 (家族等)

住 所 _____

氏 名 _____ (続柄 _____)

(記載日 年 月 日)

安芸高田市社会福祉協議会

個人情報使用同意書

私（利用者及び家族等）の個人情報については、次に記載するところにより必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

(1) 使用する目的

利用者のためのケアプランに沿って、円滑に居宅サービスを提供するために実施されるサービス担当者会議、各サービス事業者、医療機関、福祉施設との連絡会議、地域包括支援センター主催の地域ケア会議等において必要な場合

(2) 使用する範囲

ケアプランに定められた事業者等、利用者に関連のある医療機関・福祉施設等

(3) 使用する期間

年 月 日から契約終了まで

(4) 条件

個人情報の提供は必要最小限とし、提供に当たっては関係者以外の者に漏れることのないよう細心の注意を払うこと（個人情報を使用した会議等の内容、参加者を記録しておくこと）

年 月 日

社会福祉法人 安芸高田市社会福祉協議会居宅介護支援事業所 様

〈 契約者 〉 住 所 安芸高田市 _____

氏 名 _____

(記載日 年 月 日)

〈上記代理人 家族等〉 住 所 _____

氏 名 _____ (続柄)

(記載日 年 月 日)