浮洲園居宅介護支援センター　重要事項説明書

当事業所は、居宅介護支援・介護予防支援の指定を受けています。
倉敷市指定 第３３７０２００２７５号

当事業所は利用者に対して指定居宅介護支援サービス・介護予防サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

居宅介護支援（予防介護支援）とは

利用者が居宅での介護サービス・介護予防・介護予防ケアマネジメントやその他の保健医療サービス、福祉サービスを適切に利用することができるよう、次のサービスを実施します。

○利用者の心身の状況や利用者とその家族等の希望をおうかがいして、「居宅介護計画・介護予防計画」を作成します。

○利用者の居宅介護計画・介護予防計画に基づくサービス等の提供が確保されるよう、利用者及びその家族等、指定居宅サービス・介護予防サービス事業者等との連絡調整を継続的に行い、居宅介護計画・介護予防計画の実施状況を把握します。

○必要に応じ、事業者と利用者双方の合意に基づき、居宅介護計画・介護予防計画を変更します。

１．事業者

①　法人名　　社会福祉法人純晴会
②　法人所在地　　岡山県倉敷市粒江２５００―1
③　電話番号　　０８６－４２９－３３１１
④　代表者氏名　　理事長　梅野　佑太
⑤　設立年月　　平成9年１１月１４日

２．事業所の概要

①　事業所の種類　　指定居宅介護支援事業所
②　事業の目的　　介護保険法の理念に基づき利用者がその有する能力に応じ自立した生活が送れるよう、適切な指定居宅介護支援を提供することを目的とします。
③　事業所の名称　　浮洲園居宅介護支援センター
④　事業所の所在地　岡山県倉敷市粒江２５００―1
⑤　電話番号　　０８６－４２０－２２２３　ＦＡＸ ０８６－４２０－２２２８
⑥　管理者　　本庄　典子
⑦　当事業所の運営方針

イ）利用者が要介護状態等になった場合においても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できるように配慮して行うものとします。

ロ）利用者の心身の状況、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施設等の多様なサービスを多様な事業者や地域包括支援センターとの連携により、総合的かつ効果的に提供するように配慮し努めるものとします。

ハ）利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ち、利用者に提供されるサービスが特定の種類、特定の事業者に不当に偏することのないよう公正中立に行うものとします。

⑧　開設年月　　平成１１年１１月１日
⑨　当事業所は特定事業所加算を取得しています。

３．事業実施地域及び営業時間

① 通常の事業の実施地域　倉敷市（玉島・船穂・真備地区を除く）

② 営業日　毎週月～日（１２月３１日～１月３日　休み）

③ 営業時間　８時３０分～１７時３０分（営業時間外でも２４時間連絡体制を確保し、必要に応じ利用者等の相談に対する体制を確保しています）

４．職員の体制

当事業所では、利用者に対して指定居宅介護支援サービス・介護予防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。

① 管理者（主任介護支援専門員）　常勤１名（兼務）
事業所を代表し、業務の総括の任務にあたります。

② 介護支援専門員　常勤４名以上

イ） 運営方針に基づく業務にあたります。

ロ） 指定居宅介護支援・介護予防・介護予防ケアマネジメントの提供にあたる当該常勤の介護支援専門員１名あたりの件数は４４件未満を基準とし、件数に応じた職員配置をします。但し、ケアプランデータ連携システムの活用や事務職員の配置をした場合には、４９件未満を基準とします。

５．事業所が提供するサービス

① 居宅サービス計画・介護予防サービス計画の作成
利用者の居宅を訪問して、利用者の心身の状況、置かれている環境等を把握したうえで、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「指定居宅サービス等」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、国が定めた課題分析標準項目を満たしたアセスメント表を使用し、居宅サービス計画・介護予防サービス計画を作成します。

【居宅サービス計画・介護予防サービス計画作成の流れ】

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

↓

居宅サービス計画・介護予防サービス計画の作成の開始にあたっては、利用者及び家族に対し、当該地区における指定居宅サービス事業者等の名簿、サービス内容、利用料金等の情報を提供し、利用者又はその家族がサービスの選択を可能とするように支援します。

↓

介護支援専門員は、居宅サービス計画・介護予防サービス計画作成にあたって利用者の日常生活上の能力、すでに提供を受けているサービス、介護者の状況等の評価を通じて利用者が現に抱える問題点を明らかにし、利用者が自立した日常生活を営むことができるように支援するために解決すべき課題を適切な方法で把握します。

↓

解決すべき課題の把握（アセスメント）に当たっては、利用者の居宅を訪問し、利用者・家族に面接して行います。介護支援専門員は、利用者、家族の希望並びに利用者について把握した課題に基づき、当該地区における指定居宅サービス等が提供される体制を勘案して、解決すべき課題に対応するために最も適切なサービスの組み合わせを検討し、提供されるサービスの目標、達成時期、内容、利用料、サービスを提供する上での留意点等を盛り込んだ居宅サービス計画・介護予防サービス計画の原案を作成します。

↓

介護支援専門員は、サービス担当者会議や担当者に対する照会等により、当該居宅サービス計画の原案内容について、担当者から専門的な見地から意見を求めるものとします。

介護支援専門員は、利用者又はその家族に対し、各サービス保険対象・対象外を区分した上で、内容等を説明し、文書により利用者の同意を得て交付します。

② 公正中立なケアマネジメントの確保

イ）居宅サービス計画・介護予防サービス計画に位置付けする居宅サービス事業所について、利用者及び家族は複数の事業所の紹介を求める事が出来ます。又当該事業所を居宅サービス計画・介護予防サービス計画に位置付けた理由を求める事が出来ます。

ロ）当事業所の居宅サービス計画における訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況は【別紙】の通りです。

③ サービスの実施状況の継続的な把握、評価

イ）介護支援専門員は、居宅サービス計画・介護予防サービス計画作成後についても、計画の実施状況の把握及び継続的な利用者の課題把握（アセスメント）を行い、必要に応じて居宅サービス計画の変更、指定居宅介護サービス事業者等との連絡調整、その他便宜の提供を行います。

ロ）実施状況の把握（モニタリング）に当たっては、利用者・家族や事業者等との連絡を継続的に行います。利用者側に特に事情のない限り、少なくとも月１回は利用者の居宅を訪問して面接するとともに、１月に１回はモニタリングの結果を記録します。介護予防支援に関しては３月に１回は利用者の居宅を訪問して面接するとともに、１月に１回はモニタリングの結果を記録します。

④ オンラインを活用したモニタリング

イ）オンラインを活用したモニタリングを実施する場合があります。その場合でも、少なくとも２月に１回、介護予防支援の場合は６月に１回は利用者の居宅を訪問します。

ロ）利用者の状態の変化が生じた等、必要に応じ介護支援専門員は利用者の居宅に訪問します。

ハ）オンラインを活用することにより、指定した時間にモニタリングができる、離れて暮らしている家族等も同席しやすくなる等のメリットがありますが、デメリットとしてテレビ電話装置等の操作が必要であること、利用者の急な体調の変化や自宅内の状況を確認しにくいこと等があります。

⑤ 居宅サービス計画・介護予防サービス計画の変更

変更に当たっても、作成時と同様の一連の業務を行います。

⑥ 介護保険施設への紹介等

イ）介護支援専門員は、利用者がその居宅において日常生活を営むことが困難になったと認める場合又は、利用者が介護保険施設への入院または入所を希望する場合には、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行います。

ロ）介護支援専門員は、介護保険施設等から退院又は、退所しようとする要介護者等から依頼のあった場合には、居宅における生活へ円滑に移行できるよう、予め居宅サービス計画・介護予防サービス計画の作成等の援助を行います。

６．利用料金

居宅介護支援に関する利用料金について、事業者が法律の規定に基づいて、介護保険から利用料金に相当する給付を受領する場合（法定代理受領）は、利用者の自己負担はありません。但し、利用者の介護保険料の滞納等により、事業者が介護保険から利用料金に相当する給付を受領することができない場合は、下記の利用料金の全額を一旦お支払い下さい。

【居宅介護支援】

居宅介護支援費（Ⅰ）　（取扱件数が４４未満）	
要介護１・２	１０，８６０円／月
要介護３・４・５	１４，１１０円／月
初回加算	３，０００円／回
特定事業所加算	
特定事業所加算(Ⅱ)	４，２１０円／月
特定事業所医療介護連携加算	１，２５０円／月
入院時情報連携加算	
入院時情報連携加算(Ⅰ)	２，５００円／回
入院時情報連携加算(Ⅱ)	２，０００円／回
退院・退所加算	
退院・退所加算（Ⅰ）イ	４，５００円／回
退院・退所加算（Ⅰ）ロ	６，０００円／回
退院・退所加算（Ⅱ）イ	６，０００円／回
退院・退所加算（Ⅱ）ロ	７，５００円／回
退院・退所加算（Ⅲ）	９，０００円／回
通院時情報連携加算	５００円／月
ターミナルケアマネジメント加算	４，０００円／月
緊急時等居宅カンファレンス加算	２，０００円／回
介護職員等処遇改善加算	基本報酬に２．１％上乗せ

【介護予防支援】

１月当たりの利用料金	４，７２０円／月
初回加算	３，０００円／回
介護職員等処遇改善加算	基本報酬に２．１％上乗せ

※利用料金は、介護報酬の変更に伴い変更される場合があります。

7．サービスの利用に関する留意事項

① サービス提供を行う介護支援専門員

サービス提供時に、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

イ）事業者からの介護支援専門員の交替

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。

ロ）利用者からの交替の申し出

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。但し、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 事故発生時の対応

利用者に対する指定居宅介護支援・介護予防支援の提供より事故が発生した場合には速やかに主治医、利用者の家族（緊急時の連絡先）、必要に応じて市町村に連絡を行うとともに必要な措置を講じることとします。また、賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行うこととします。(契約先＝三井住友海上火災保険株式会社)

④ ハラスメント防止について

利用者、代理人、その家族その他の関係者による、事業者又は職員に対する次のような行為は禁止します。

イ）暴行、傷害その他の身体的な攻撃

ロ）脅迫、暴言、侮辱、誹謗中傷、威圧的な言動その他の精神的な攻撃

ハ）意に沿わない性的な言動、身体への接触、性的な誘い掛けその他のセクシュアルハラスメント

ニ）長時間の拘束、居座り、退去拒否、繰り返し又は執拗な言動

ホ）無断での撮影・録音、SNS 等への投稿をほのめかす言動、職員の個人情報に関する要求

ヘ）契約又はサービスの内容を著しく超える要求、不当な金銭・補償の要求その他過度又は不合理な要求

ト）その他、要求内容又は要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害する行為

※正当な苦情、意見又は要望の申出は、カスタマーハラスメントには該当しません。また、利用者本人の言動については、認知症の症状、障害特性、疾病、心身の状態その他の背景事情を十分に考慮して対応します。

⑤ハラスメント行為等による契約解除について

利用者、代理人、その家族その他の関係者による前項のハラスメント行為又は著しい不信行為により、安全かつ適切な居宅介護支援・介護予防支援の提供又は契約の継続が困難となる重大な事情が生じた場合は、契約書の定めに基づき契約を解除することがあります。

なお、利用者本人の言動については、認知症の症状、障害特性、疾病、心身の状態その他の背景事情を十分に考慮するとともに、利用者の生活及び必要な支援への影響、代替となる支援方法、地域包括支援センターその他の関係機関との連携等を踏まえ、慎重に判断します。

８．秘密保持

当事業所の従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密保持を厳守します。また、従業者であった者が業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことの無いよう、雇用契約の内容としています。

９．個人情報提供について

居宅サービス計画・介護予防サービス計画及び調査票に記載された内容等を、利用者がサービスの提供を受けるために必要な限度で、当事業所が利用者又はその家族に関する情報を収集したりサービス担当者会議や医療機関への情報提供等において用いることがあります。

１０．苦情の受付について

① 苦情の受付や相談は以下の専用窓口で受け付けます。

苦情受付窓口担当者　管理者　本庄　典子
所在地・電話番号　倉敷市粒江２５００－１　０８６－４２０－２２２３
受付時間　毎週月曜～日曜日（１２月３１日～１月３日除く）
８時３０分～１７時３０分

② 行政機関その他苦情受付機関

○岡山県国民健康保険団体連合会　介護サービス苦情処理係
所在地・電話番号　岡山市北区桑田町１７番地５号　０８６－２２３－８８１１
受付時間　毎週月曜～金曜日（祝日及び１２月２９日～１月３日除く）
８時３０分～１７時

○倉敷市介護保険課
所在地・電話番号　倉敷市西中新田６４０　０８６－４２６－３３４３
受付時間　毎週月曜～金曜日（祝日及び１２月２９日～１月３日除く）
８時３０分～１７時１５分

③ 苦情処理簿の取り扱いについて

苦情処理についての成果等を台帳に記録し、終結後５年間保管します。

なお、正当な苦情、意見又はサービス改善に関する要望の申出は、カスタマーハラスメントには該当せず、これらの申出のみを理由として不利益な取扱いを行うことはありません。

【オンラインを活用したモニタリングに関する同意】

５－④について全ての項目について内容を理解し、オンラインを活用したモニタリングの実施に

□　同意します

□　同意しません

なお、一度、同意をした後でも、オンラインを活用したモニタリングの実施を拒否することは可能です。
変更がありましたら、担当の介護支援専門員へお申し出ください。

年　　月　　日

指定居宅介護支援・介護予防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の説明を行いました。

事業者

＜事業者名＞　社会福祉法人純晴会
＜代表者名＞　理事長　梅野　佑太
＜住　　所＞　倉敷市粒江２５００－１
＜事業所名＞　浮洲園居宅介護支援センター
＜説明者名＞　介護支援専門員　氏名

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、指定居宅介護支援サービス・介護予防サービスの提供開始に同意しました。

利用者

＜氏名＞

代筆者

＜氏名＞　　続柄（　　）

家族

＜氏名＞　　続柄（　　）

※本重要事項説明書と同時に「契約書」にも署名し、それをもって契約開始となります。