

「指定居宅介護支援」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。
愛知県知事指定 第2374501100号

当事業所はご契約者に対して指定居宅介護支援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とおり説明します。

◆◆目次◆◆

1. 事業者	2
2. 事業所の概要	2
3. 事業実施地域及び営業時間	3
4. 職員の体制	3
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金	3
6. サービスの利用に関する留意事項	4
7. 事故発生時の対応方法	5
8. 守秘義務について	5
9. 身体拘束について	5
10. 高齢者虐待防止法に基づく通報義務について.....	6
11. ハラスメント行為について	6
12. 事業継続計画（BCP）の策定について	6
13. 損害賠償について	6
14. 苦情の受付について	7
15. 居宅介護支援利用料について	8

社会福祉法人 墨友会

居宅介護支援事業所 サンヴェール尾張旭

1. 事業者

- | | |
|-----------|------------------|
| (1) 法人名 | 社会福祉法人 墨友会 |
| (2) 法人所在地 | 岐阜県大垣市東町四丁目43番地2 |
| (3) 電話番号 | 0584-77-7010 |
| (4) 代表者氏名 | 理事長 岩田 一司 |
| (5) 設立年月 | 平成15年7月10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) 事業所指定番号 | 平成20年7月1日指定 第2374501100号 |
| (3) 事業の目的 | 社会福祉法人 墨友会が設置運営する指定居宅介護支援事業所（以下「事業所」という。）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又は要支援状態（以下「要介護状態等」という。）にある高齢者に対し、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とする。 |
| (4) 事業所の名称 | 居宅介護支援事業所 サンヴェール尾張旭 |
| (5) 事業所の所在地 | 愛知県尾張旭市南栄町黒石48番1 |
| (6) 電話番号 | TEL 0561-52-2992 FAX 0561-52-7040 |
| (7) 管理者氏名 | 服部 直子 |
| (8) 運営方針 | 要介護者の意思を踏まえ、その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、適切な保健医療サービス及び福祉サービス、施設等の連携を得て総合的かつ効果的に介護サービス計画を提供する。 |
| (9) 開設年月日 | 平成20年7月1日 |

3. 事業実施地域及び営業時間

- (1) 通常の事業の実施地域 尾張旭市・瀬戸市・長久手市・
名古屋市名東区 一部、守山区 一部
その他地域の方でもご希望の方は、相談に応じます。

- (2) 営業日及び営業時間

営業日	下記のとおり	
受付時間	月曜日～土曜日	8時30分～ 17時30分
サービス提供時間	月曜日～土曜日	8時30分～ 17時30分

(※ただし12月31日～1月3日は除く)

- (3) 特定事業所加算における24時間体制について

契約者および家族の困りごとやサービス提供に関わる事柄について、いつでも連絡や相談が受けられる体制を取っております。緊急時におきましては、受付時間以外での対応も可能です。

4. 職員の体制

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

職員体制と職務内容

主な職員の配置状況 ※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職種	常勤	非常勤	常勤換算	指定基準	職務の内容
1. 管理者	1(兼)	—	1.0	1名	管理業務
2. 介護支援専門員	1(兼)	—	5.8	4名	居宅サービス 計画の作成
	4(専)	1(専)			

5. 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。

当事業所が提供するサービスについて、通常の場合、利用料金は介護保険から給付されますので、契約者の利用料負担はありません。

- (1) サービスの内容

① 居宅サービス計画の作成

契約者の家庭を訪問して、契約者の心身の状況、置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「指定居宅サービス等」という。）を公正中立に、総合的かつ効率的に提供されるように配慮し、ガイドライン方式で居宅サービス計画を作成します。

②居宅サービス計画作成後の便宜の供与

- ・契約者及びその家族、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行い居宅サービス計画の実施状況を把握します。
- ・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指定居宅サービス事業者等との連絡調整を行います。
- ・契約者の意思を踏まえて要介護認定の更新などに必要な援助を行います。

③居宅サービス計画の変更

契約者が居宅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サービス計画の変更が必要と判断した場合は、事業者と契約者双方の合意に基づき居宅サービス計画を変更します。

④介護保険施設への紹介

契約者が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られる場合、または契約者が介護保険施設への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。

(2) サービス利用料金

居宅介護支援に関するサービス利用料金について、事業者が法律の規定に基づいて、介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領する場合（法定代理受領）は、契約者の自己負担はありません。

但し、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することができない場合は、サービス利用料金の全額をいったんお支払いいただく場合があります。

6. 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

①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、契約者に対してサービス利用上の不利益が生じないように十分に配慮するものとします。

②契約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、契約者から特定の介護支援専門員の指名はできません。

(3) 契約者は複数の指定居宅介護サービス事業者を紹介するように求めることができます。また、契約者は居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス等の選定理由の説明を求めることができます。

- (4) 前 6 か月間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、福祉用具及び地域密着型通所介護（以下「訪問介護等」という。）が、それぞれに位置付けられた居宅サービス計画の数が占める割合、前 6 か月に当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の回数のうち同一の指定居宅事業者、または指定地域密着型サービス事業者によって提供されたものが占める割合等をご説明します。（サービス利用割合 参照）
- (5) 契約者が要介護認定の（変更）申請や住所変更をされる場合、また入院や有料老人ホーム・介護福祉施設等に入居される場合は、当事業所に対し、速やかに連絡してください。
- (6) 契約者が入院した際は、当事業所名、連絡先、担当の介護支援専門員名を病院にお伝えください。

7. 事故発生時の対応方法

事業者、介護支援専門員または従業員が、居宅介護支援を提供する上で事故が発生した場合は、速やかに契約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。事業所に連絡するとともに、契約者の主治医または医療関係への連絡を行い、医師の指示に従います。

8. 守秘義務について

- (1) 事業者、介護支援専門員または従業員は、居宅介護支援を提供する上で知り得た契約者または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。この守秘義務は、本契約の終了した後も継続します。
- (2) 事業者は、介護保険法に関する法令に従い、居宅サービス計画に基づいて、指定居宅サービス等を円滑に実施するため、サービス担当者会議等において必要な場合に使用します。
- (3) 前2項にかかわらず、契約者に係る介護サービス事業者やその他の保険医療サービス事業者、福祉サービス事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、契約者または家族等の個人情報を用いることができるものとします。

9. 身体拘束について

ケアマネジメントの提供にあたっては、契約者の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他契約者の行為を制限する行為を行いません。なお当該行為を行う場合には、その様態および時間、その際の契約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。

10. 高齢者虐待防止法に基づく通報義務について

当事業所は、契約者が虐待を受けたと思われる場合は、速やかに、これを保険者である市町村に通報するものとします。

11. ハラスメント行為について

(1) 当事業所は「ハラスメント対策基本指針」を策定し、職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。

(2) 当事業所職員に対し契約者、または家族による以下のような社会的相当性を逸脱する行為はご遠慮ください。なお該当行為があったと当事業所が判断した場合、サービスの提供拒否の正当な理由として、ご利用をお断りさせていただく場合があります。さらに当事業所が悪質と判断した場合には警察・行政・弁護士等に連絡の上、適切な対処をさせていただきます。

① 理不尽・過度な要求

同じ要望やクレームの過剰な繰り返しによる長時間の拘束行為
制度上もしくは人員配置上、できないことに対し理解を示さずごねる行為

② 大声で怒鳴る、激怒して呼びつける、脅迫・強要・威嚇行為

わずかな不満にでも訴訟を起こすと脅かす
何かあるとすぐに「上の者を出せ」という

③ 合理的な理由のない当事業所への謝罪文や謝罪・処罰の要求

④ SNS やインターネット上での誹謗中傷

⑤ 職員個人への攻撃または侮辱・人格を否定する発言

⑥ 職員のプライバシーを侵害する行為

⑦ 不快感を感じさせる職員への性的言動

12. 事業継続計画(BCP)の策定について

(1) 感染症や非常災害の発生において、業務を継続的に実施、再開するための計画を策定し、必要な研修および訓練を定期的に行うなどの措置を講じます。

(2) 感染症の予防およびまん延防止のための措置

感染症の発生およびまん延等に関する取り組みの徹底を求める観点から委員会の開催、指針の整備、研修の実施、訓練(シュミレーション)の実施等に取り組めます。

13. 損害賠償について

事業者の責任により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、契約者に故意または過失が認められる場合には、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。

14. 苦情の受付について

(1) 当事業所に対する苦情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)

〔職名〕 居宅介護支援事業所 サンヴェール尾張旭

管理者 服部 直子 TEL 0561-52-2992

○受付時間

毎週 月曜日～土曜日 8:30～17:30

(2) 苦情処理の方法

①苦情の受け付け

苦情受付担当者は、契約者からの苦情を随時受け付けます。その際、次の事項を書面に記入し、苦情申し出人に確認します。(内容、希望、第三者委員への報告の要否、第三者委員の話し合いへの立会い要否など)

②苦情受付の報告

苦情受付担当者は、受理した苦情を苦情解決責任者と第三者委員に報告します。

③苦情解決の話し合い

苦情解決責任者は職員代表による苦情解決員会を別に組織し十分検討のうえ、苦情申し出人との話し合いによる解決に努めます。

(3) 行政機関その他苦情受付機関

国民健康保険団体連合会(苦情調査係)	052-971-4165
尾張旭市役所(長寿課)	0561-76-8143
尾張旭市社会福祉協議会	0561-54-4540
尾張旭市地域包括支援センター	0561-55-0654
瀬戸市役所(高齢者福祉課)	0561-88-2621
名古屋市名東区役所(福祉課)	052-778-3009
名古屋市守山区役所(福祉課)	052-796-4605
長久手市役所(福祉部長寿課)	0561-56-0631
愛知県運営適正化委員会(愛知県社会福祉協議会に設置)	052-212-5515

※その他お住まいの市町村へご相談下さい

15. 居宅介護支援利用料について

令和6年4月1日より、サービス計画等の利用料

厚生労働大臣の定める介護報酬の告示額とします。

居宅介護支援事業所利用料については契約者の負担はありません。

・居宅介護支援費	要介護1, 2	11,316円		
・居宅介護支援費	要介護3, 4, 5	14,702円		
・初回加算		3,126円		
・入院時情報連携加算Ⅰ	2,605円		入院時情報連携加算Ⅱ	2,084円
・退院退所加算(面談のみカンファレンスなし)	1回	4,689円	2回	6,252円
カンファレンス参加あり	1回	6,252円	2回	7,815円
			3回	9,378円
・通院時情報連携加算		521円(月1回上限)		
※通院時の乗降介助は行いません。				
・緊急時等居宅カンファレンス加算		2,084円(月2回まで算定可能)		
・ターミナルケアマネジメント加算		4,168円		
・特定事業所加算Ⅱ		4,386円		

※居宅サービス等の利用に向けて介護支援専門員が契約者の退院時等にケアマネジメント業務を行ったものの契約者の死亡によりサービス利用に至らなかった場合に、モニタリングやサービス担当者会議における検討等、必要なケアマネジメント業務や給付管理のための準備が行われ、介護保険サービスが提供されたものと同時に取り扱うことが適当と認められるケースについて居宅介護支援の基本報酬の算定をいたします。

※すべての告示上の単位数に単価10.42(6級地の70%)を乗じてあります。

〈尾張旭市は6級地です〉

指定居宅介護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いたしました。

【説明者職氏名】 居宅介護支援事業所 サンヴェール尾張旭

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、指定居宅介護支援サービスの提供開始に同意いたします。

令和 ____ 年 ____ 月 ____ 日

【契約者】

住 所

氏 名

印

電話番号 () -----

【家族または身元保証人】

住 所

氏 名

印

電話番号 () -----

利用者との関係 ()
