

# 「指定居宅介護支援」重要事項説明書

## ★ 居宅介護支援とは

ご契約者の身体的、精神的な状況に合った適切なサポートを行い、自立した生活を送る事が出来るよう支援します。

○ご契約者が可能な限り自宅で自立した日常生活を送る事ができるよう、ご契約者の心身の状況や置かれている環境に応じた介護サービスを利用する為の「居宅サービス計画（ケアプラン）」を作成します。

○ご契約者のケアプランに基づいて適切なサービスが提供されるよう、事業者や関係機関との連絡、調整を行います。

○必要に応じて、事業者とご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。

★ 当サービスの利用は、要介護・要支援認定の結果「要介護」と認定された方が対象となります。

## 1. 事業者

法人名	社会福祉法人 愛成会
法人所在地	青森県弘前市大字豊原1丁目1番地3
電話番号	0172-33-1182
FAX番号	0172-34-2310
HPアドレス	<a href="http://www.sh-aiseien.jp/">http://www.sh-aiseien.jp/</a>
代表者氏名	理事長 佐々木 哲
設立年月	1947年7月23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

1999年10月26日指定（青森県 第0270200181号）

2020年 4月 1日指定更新

### (2) 事業所の目的

当事業所は、要介護状態となった高齢者が、可能な限り居宅に於いてその有する能力に応じ、自立した日常生活を営むための介護、保険、医療、福祉サービスを利用できるよう、適正な居宅介護支援を提供することを目的とします。

<b>事業所の名称</b>	愛成居宅介護支援事業所
<b>事業所の所在地</b>	青森県弘前市大字豊原一丁目1番地3
<b>電話番号</b>	0172-33-7100
<b>FAX番号</b>	0172-33-7102
<b>メールアドレス</b>	kyotaku@sh-aiseien.jp
<b>事業所管理者名</b>	鈴木 佳子
<b>開設年月</b>	2000年4月1日

### 3. 事業所の運営方針

当事業所は、利用者の意思および人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、提供される指定居宅サービス等が特定の種類又はサービス事業者に不当に偏ることがないよう、公正中立に居宅介護支援を提供します。

### 4. 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域 弘前市

(2) 営業日及び営業時間 緊急時は24時間相談対応致します。

営業日	月曜日～土曜日（年末年始12／31～1／3を除く）
営業時間	8時30分から17時15分まで

### 5. 職員の配置状況

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。

#### <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	資格	常勤 専従	常勤 兼務	兼務の別	合計	職務内容
管理者	主任介護支援専門員	1名	0名	なし	1名	管理運営 居宅介護支援
介護支援専門員	主任介護支援専門員	1名	0名	なし	3名	居宅介護支援
	介護支援専門員	2名	0名	なし		

## 6. 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。

### ＜サービスの内容＞

#### ① 居宅サービス計画の作成

ご契約者のご家庭を訪問して、ご契約者的心身の状況、おかかれている環境等を把握した上で、ご契約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（以下「指定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サービス計画を作成します。

#### ～ 居宅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 居宅サービス計画作成の開始にあたり、当該地域における指定居宅サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料金等の情報を適正に契約者またはその家族等に対して提供し、契約者にサービスの選択を求めます。
- ③ 介護支援専門員は契約者やその家族に対して、ケアプランに位置付ける居宅サービス事業所について、複数の事業所の紹介を求める事が可能であること、当該事業所をケアプランに位置付けた理由を求めることが可能であることを説明します。
- ④ 介護支援専門員は、契約者及びその家族の置かれた状況等を配慮して、契約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までの留意点等を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成します。
- ⑤ 介護支援専門員は、前項で作成した居宅サービス計画の原案に盛り込んだ指定居宅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、利用料等について契約者及びその家族等に対して説明し、契約者の同意を得た上で決定するものとします。
- ⑥ 介護支援専門員は、契約者の状況把握や居宅サービス計画の説明等のため、毎月最低1回以上の訪問を行います。
- ⑦ 介護支援専門員は、居宅サービス計画の実施状況や目標の達成度から課題を把握するため、少なくとも月1回訪問しモニタリングを行い、その結果を記録し保管します。
- ⑧ 介護支援専門員は、サービス担当者会議の開催により契約者の状況等に関する情報をサービス事業者と共有するとともに、専門的な見地からの意見を求め、必要に応じてサービス計画の内容について調整を行います。

## ② 居宅サービス計画の作成の便宜の供与

- ・ご契約者及びそのご家族等、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との連絡調整を行います。
- ・ご契約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 居宅サービス計画の変更

ご契約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計画の変更が必要と判断した場合は、事業者とご契約者双方の合意に基づき居宅サービス計画を修正・説明し、同意を得て変更します。

## ④ 介護保険施設等への紹介

ご契約者が居宅において日常生活を営むことが困難となったと認められ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には、介護保険施設等の紹介その他の便宜の提供を行います。

## ⑤ 医療との連携

- ・ご契約者が医療系サービス（訪問看護、通所リハビリテーション等）の利用を希望している場合や、その他必要な場合には、主治の医師又は歯科医師の意見を求めたうえで居宅サービス計画に位置付けます。
- ・ご契約者が入院された場合、入院中の生活や退院後の生活をスムーズに進めるために医療機関へ介護支援専門員の氏名を伝えていただくようお願いしております。

### ＜サービス利用料金＞

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

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、ご契約者の自己負担はありません。

要介護1・2	要介護3・4・5
10,860円	14,110円

但し、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することができない場合は、上記のサービス利用料金の全額をお支払い頂きます。

## **同一建物減算 ⇒ 所定単位数の95%を算定**

『対象となる利用者』

- ・当事業所の所在する建物と同一の敷地内、隣接する敷地内の建物に居住する利用者
- ・当事業所における1月当たりの利用者が同一の建物に20人以上居住する建物（上記を除く）に居住する利用者

## **特定事業所加算Ⅱ ⇒ 4,210円**

当事業所では、特定事業所加算Ⅱが算定できる要件を満たしております。

『算定要件』

- ① 管理者が主任介護支援専門員であること。
- ② 常勤専従の主任介護支援専門員を1名、介護支援専門員を3名以上配置していること。
- ③ 利用者に関する情報またはサービス提供にあたっての留意事項に係る伝達等を目的とした会議を定期的に開催すること。
- ④ 24時間連絡体制を確保し、かつ、必要に応じて利用者等の相談に対応する体制を確保していること。
- ⑤ 介護支援専門員に対し、計画的に研修を実施していること。
- ⑥ 地域包括支援センターから支援が困難な事例を紹介された場合においても、居宅介護支援を提供していること。
- ⑦ 家族に対する介護等を日常的に行っている児童や、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知識等に関する事例検討会、研修等に参加していること。
- ⑧ 特定事業所集中減算の適用を受けていないこと。
- ⑨ 介護支援専門員1人当たりの利用者の平均件数が45件未満であること。
- ⑩ 法定研修等における実習受入事業所になるなど人材育成の協力体制が整備されていること。
- ⑪ 他の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・研究会等を実施していること。
- ⑫ 必要に応じて、多様な主体等が提供する生活支援のサービスが包括的に提供されるような居宅サービス計画を作成していること。

## **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。

※介護支援専門員は、常に身分を証する書類を携行し、初回訪問時、及びご契約者またはご契約者のご家族から提示を求められたときは、いつでもこれを提示します。

## (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、ご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 ご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、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、ご契約者からの特定の介護支援専門員の指名はできません。

## 8. 情報公表・自己評価・利用者アンケート（満足度調査）

- 介護サービス事業の公表制度の実施、居宅介護支援サービス評価基準による自己評価を実施します。併せて課題解決に取り組みサービスの質の向上を図っていきます。
- 利用者アンケート（満足度調査）の実施により、利用者や家族の意向等を踏まえた介護サービスの内容改善を図っていきます。

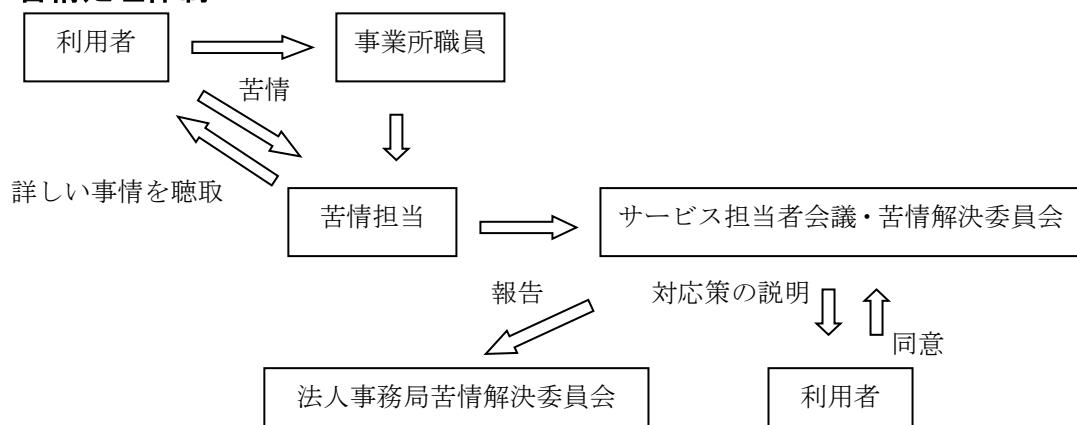
## 9. 相談・苦情の受付について

### (1) 相談・苦情の受付

#### ① 当該事業所に対する苦情やご相談は以下の専門窓口で受け付けます。

- 相談・苦情受付窓口（責任者） 管理者 鈴木 佳子
- 相談・苦情受付窓口（担当者） 介護支援専門員 柴田 佳世子
- 受付対応時間 月曜日～土曜日 8：30～17：15

#### ② 苦情処理体制



### ～ 苦情処理を行うための手順 ～

- 苦情を受け付けた際には、当事者から詳しい事情を聴取し速やかに事実確認を行う。
- 苦情に応じ「サービス担当者会議」又は「苦情解決委員会」を開催し、速やかに対応策を検討する。

- ・苦情申出者に、対応策を説明し同意を得る。
- ・必要に応じ第三者委員等の立会い、助言を受けるべく法人事務局苦情解決委員会に報告する。
- ・具体的対応は、「苦情受付処理表」に記載し、整備保管する。(軽微なものについては「苦情受付メモ」に記入し処理する。)
- ・県、市、国民保険団体連合会、青森県社会福祉協議会等が行う調査に協力し、助言指導を受けた場合は、必要な改善措置を講ずる。

## (2) 第三者委員

社会福祉法第82条の規定に基づく第三者委員を設置しています。利用に関わる苦情等の相談は、直接第三者委員に申し出ることができます。

氏名	電話番号	氏名	電話番号
渋谷 龍一 しぶたに りゅういち	0172-35-1669	佐々木 健 ささき けん	0172-36-5030
本間 昭夫 ほんま あきお	0172-36-2205	木中 文代 きなか ふみよ	0172-34-6114
打越 信貴 うてつ のぶたか	042-544-0592	木下 芳孝 きのした よしたか	042-541-0954
岩田 力 いわた ちから	045-714-2906	吉井 肇 よしい はじめ	045-251-3133

## (3) 行政機関その他苦情受付機関

弘前市福祉部介護福祉課 ※サービスに関する苦情申し立て ※指定基準違反の通報等	所在地 弘前市大字上白銀町1番地1 電話番号 0172-35-1111 受付時間 8:30~17:00 (土・日・祝日・年末年始12/29~1/3を除く)
苦情処理委員会 (青森県国保連合会内) ※サービスに関する苦情申し立て	所在地 青森市新町二丁目4番1号 青森県共同ビル 3階 電話番号 017-723-1336 受付時間 8:30~16:45
運営適正化委員会 (青森県社会福祉協議会内) ※サービスに関する苦情申し立て	所在地 青森市中央三丁目20-30 県民福祉プラザ 2階 電話番号 017-731-3039 受付時間 9:00~17:00
青森県健康医療福祉部高齢福祉保険課 ※指定基準違反の通報等	所在地 青森市長島一丁目1番地1号 電話番号 017-722-1111 受付時間 8:30~17:00 (土・日・祝日・年末年始12/29~1/3を除く)

## **10. 虐待防止のための措置について**

- ・虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用可能）を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知します。
- ・虐待の防止のための指針を整備しています。
- ・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に実施します。
- ・この措置を適切に実施するための担当者を置くこととし、担当者は管理者としています。

## **11. 業務継続計画の策定等について**

- ・感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を作成します。
- ・感染症及び災害に係る研修を定期的（年1回以上）に行います。
- ・感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、訓練を実施します。
- ・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います。

## **12. 感染症の予防及びまん延防止のための措置について**

- ・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概ね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者に周知します。
- ・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。
- ・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実施します。
- ・介護支援専門員等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。
- ・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。

## **13. 身体拘束等の原則禁止について**

- ・当事業所は、利用者本人又は他の利用者等の生命または身体を保護するため、下記の緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）は行いません。
- ・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。

※緊急やむを得ない場合とは・・・

切迫性	利用者本人又は他の利用者等の生命、身体、権利が危険にさらされる可能性が著しく高い。
非代替性	身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する方法がない。
一時性	身体拘束その他の行動制限が一時的である。

## **【重要事項説明書付属文書】**

### **1. サービス提供における事業者の義務 《契約書第10条、第11条参照》**

当事業所では、ご契約者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ① ご契約者に提供した居宅介護支援についての記録を作成し、その完結の日から2年間保管するとともに、ご契約者または代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ② ご契約者が他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合その他ご契約者から申し出があった場合、ご契約者に対し、直近の居宅サービス経過及びその実施状況に関する書類を交付します。
- ③ 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うえで知り得たご契約者及びそのご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(守秘義務)。
- ④ 医療・保健・福祉の発展に寄与する為の研究、人材育成の為の実習などについては、趣旨を吟味した上で安全と守秘を充分に配慮して受け入れを行います。
- ⑤ 外部監査機関・評価機関への情報提供を行うことで、運営の改善やご契約者への情報発信に努めるとともに、開かれた事業所づくりを目指します。

### **2. 損害賠償について 《契約書第12条参照》**

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。

### **3. サービス利用をやめる場合（契約の終了）について 《契約書第2条、第13条参照》**

契約の有効期間は、契約締結の日から契約者の要介護認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の7日前までにご契約者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に同じ条件で更新され、以後も同様となります。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が、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。

- ① ご契約者が死亡した場合
- ② 要介護認定によりご契約者の心身の状況が自立と判定された場合
- ③ ご契約者が介護保険施設に入所した場合
- ④ 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
- ⑤ 当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

- ⑥ ご契約者から解約または契約解除の申し出があった場合（詳細については以下（1）をご参照下さい。）
- ⑦ 事業者から契約解除を申し出た場合（詳細については以下（2）をご参照下さい。）

#### **（1）ご契約者から解約・契約解除の申し出《契約書第14条、第15条参照》**

契約の有効期間であっても、ご契約者から利用契約を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の7日前までに担当又は事業所にお申し出下さい。ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除することができます。

- ① 事業者が作成した居宅サービス計画に同意できない場合
- ② 事業者もしくは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
- ③ 事業者もしくは介護支援専門員が守秘義務に違反した場合
- ④ 事業者もしくは介護支援専門員が故意又は過失によりご契約者の身体・財物・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る場合

#### **（2）事業者からの契約の解除の申し出《契約書第16条参照》**

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

- ① ご契約者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ② ご契約者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従業者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行う事などによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ③ ご契約者による事業者もしくは介護支援専門員に対する要求の内容が妥当性を欠き、当該要求を実現させるための手段・様態が社会通念上不相当なものであることにより就業環境が害された場合