

指定居宅介護支援重要事項説明書

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。

※当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となります。要介護認定申請中の方でもサービスの利用は可能です。

1. 事業所の概要

- (1) 開設者 社会福祉法人 新見市社会福祉協議会
- (2) 事業所の種類 指定居宅介護支援事業
岡山県 第 3373300064 号
- (3) 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て自立した生活が送れるよう、適切な居宅介護支援サービスを提供することを目的とします。
- (4) 事業所の名称 新見市社協神郷ケアセンター
- (5) 事業所の所在地 岡山県新見市神郷下神代3946番地
- (6) 電話番号 0867-92-6677
- (7) 事業所管理者 清水知行
- (8) 当事業所の運営方針
- ①利用者が要介護状態等と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支援いたします。
 - ②利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者及び家族等の選択に基づき適切な保健医療サービス、福祉サービス及び施設等のサービスを多様な事業者の連携により、総合的かつ効果的に提供するよう努めます。
 - ③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、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ることのないよう公正、中立に行います。
- (9) 開設年月 平成11年10月13日

2. 事業実施地域及び営業時間

- (1) 通常の事業の実施地域 新見市内
- (2) 営業日及び営業時間

営業日	月～金曜日
休日	土・日曜日、祝日、12月29日～翌年1月3日
受付・サービス提供時間	8時30分～17時15分
営業時間外連絡先	携帯電話 080-4263-8549

*24時間連絡が可能な体制をとっています。

3. 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	常勤	職務の内容
1. 管理者（兼務）	1名	事業全体の管理
2. 主任介護支援専門員	1名以上	専門的な支援への助言等
3. 介護支援専門員	2名以上	居宅介護支援サービスの提供

4. 居宅介護支援の内容

当事業所では、特定事業所加算（Ⅲ）を算定し、中重度者の利用者等へ積極的な援助を行い、より専門性の高いサービス提供に努めるよう体制を整えています。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

① 居宅サービス計画の作成

利用者のご家庭を訪問して、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、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. 居宅サービス計画の作成の開始にあたって、当該地域における複数の指定居宅サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者又はその家族等に対して提供し、利用者にサービスの選択を求めます。また、当該事業所を居宅サービス計画に位置付けた理由について求められた場合は説明します。
3. 事業所は以下のように公正中立の立場で介護サービス等の調整を行います。

（ア）介護サービスは複数のサービスから選択できるよう説明を行います。

（イ）訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護がそれぞれ位置づけられた居宅サービス計画の数が占める割合の上位3個所までの情報（過去6ヶ月）を提供します。

上記の説明や文書を必要とする場合はお申し出ください。

4. 介護支援専門員は、利用者及びその家族の置かれた状況等を考慮して、利用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上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、利用料等について利用者及びその家族等に対して説明し、利用者及びその家族等の同意を得た上で決定するものとします。

② 居宅サービス計画作成後の便宜の供与

- ・利用者及びその家族等、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。なお、利用者及び家族の同意のもとテレビ電話装置等を活用して支援を行う場合があります。
- ・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。必要に応じて関係機関等へ情報を提供します。
- ・利用者及びその家族等の意思を踏まえて、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

利用者及びその家族等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、事業者と利用者及びその家族等双方の合意に基づき、居宅サービス計画を変更します。

④ 入院時の対応

利用者入院の際には医療との連携が速やかに行えるよう、担当の介護支援専門員の氏名及び連絡先を医療機関へお伝えください。

⑤ 介護保険施設への紹介

利用者が居宅において日常生活を営むことが困難となった場合、又は利用者及びその家族等が介護保険施設等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

① 介護保険利用料金

- ・ 居宅介護支援費等の介護報酬は、利用者の自己負担はなく、全額介護保険から支払われます。厚生労働省の定める介護報酬の金額は、別表1を参照してください。
- ・ 利用者の介護保険料の滞納等により介護保険から給付を受領することができない場合は、サービス利用料金を全額お支払いいただくことがあります。

② その他の費用

- ・ 通常の実施地域以外でのサービス提供や連絡調整を行った場合は、要した交通費の実費をいただきます。
- ・ 公共交通機関を使用した場合…実費
- ・ 自動車を使用した場合…通常の事業の実施地域外になった地点から1キロメートルにつき50円

(3) サービス提供を行う介護支援専門員

- ・ サービス提供時に介護支援専門員を決定します。担当を交替する場合は、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に十分に配慮いたします。
- ・ 一人の介護支援専門員が担当する利用者数は、45名未満とします。
- ・ 利用者及びその家族等から特定の介護支援専門員の指名はできません。

(4) サービス提供における事業者の義務

当事業所では、利用者にサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ① 利用者に提供した居宅介護支援について記録を作成し、その完結の日から5年間保管するとともに、利用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 利用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利用者から申し出があった場合には、利用者に対し、直近の居宅サービス計画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利用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。（守秘義務）
- ④ サービス担当者会議等において、他機関との連携や連絡調整が必要な場合には、情報通信（ICT）等を用いて利用者や家族の個人情報を提供します。個人情報の提供については、必要最小限の範囲を使用し、関係者以外の者に漏れることのない様に細心の注意を払います。
- ⑤ 利用者が医療系サービスを希望する場合は、利用者の同意を受け、主治医へ意見を求めます。

(5) 虐待の防止について

当事業所は利用者等の人権の擁護、虐待防止のために次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

① 虐待防止に関する責任者

虐待防止に関する責任者

管理者 清水 知行

② 成年後見制度の利用を支援します。

③ 職員に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

④ サービス提供中に当該事業所従業員又は擁護者（現に擁護している家族、親族、同居人等）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、すみやかにこれを市町村に通報します。

⑤ 職員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、身体的高速等を行いません。

(6) 事故発生時の対応について

サービス提供中に事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、関係機関に連絡するとともに必要な対応を行います。新見市介護保険事故報告事務取扱要項を遵守し、厳正に対処します。

(7) 損害賠償について

事業者の責任により利用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、利用者に故意又は過失が認められる場合には、利用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。

(8) 苦情の受付と苦情処理の体制について

① 当事業所における苦情の受付

当事業所に対する苦情に適切に対応するために、苦情受付窓口を設置しています。

○苦情解決責任者【新見市社会福祉協議会 事務局長】 高瀬 広視 電話（０８６７）７２－７３０６

○苦情受付担当者【新見市社会福祉協議会 総務課長】 福本寿美子 電話（０８６７）７２－７３０６

○苦情受付窓口 【新見市社協神郷ケアセンター管理者】 清水 知行 電話（０８６７）９２－６６７７

○受付時間 月～金曜日 ８時３０分～１７時１５分

② 行政機関その他苦情受付機関

新見市役所高齢者支援課	所在地	新見市新見３１０番地３
	電話番号	０８６７－７２－３１４８
	受付時間	月～金曜 ８時３０分～１７時１５分
岡山県国民健康保険団体連合会	所在地	岡山市北区桑田町１７番５号
	電話番号	０８６－２２３－８８１１
	受付時間	月～金曜 ８時３０分～１７時００分
岡山県運営適正化委員会	所在地	岡山市北区南方２丁目１３－１
	電話番号	０８６－２２６－９４００
	受付時間	月～金曜 ８時３０分～１７時００分

③ 苦情処理の体制

当事業所に関する苦情を受け付けた場合は、実施したサービス内容を確認し、問題に対して速やかに対処するとともに、問題の解決及び今後のサービスの改善に対処いたします。新見市社会福祉協議会では、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を設置し、苦情の対応に務めています。

問題の解決にあたっては、相談者及び利用者へ改善結果を報告し、その記録を５年間保管いたします。

（９）ハラスメントについて

当事業所は適切なサービス提供を確保する観点から、下記のような行為があった場合、状況によっては重要事項説明書に基づきサービスの提供を停止させていただく場合があります。

- ① 性的な話をする、必要もなく手を触る等のセクシュアルハラスメント行為
- ② 職員に嫌がらせをする、理不尽なサービスを要求する等の精神的暴力
- ③ 叩く、つねる、払いのける等の身体的暴力
- ④ 長時間の電話、職員や事業所に対して理不尽な苦情を申し立てる等のその他行為

＊ 今後、法改定その他の変更があった場合は事前にお知らせの上改定することがあります。