居宅介護支援事業所重要事項説明書

〔令和 6 年 4 月 1 日　現在〕

1. 居宅介護支援事業所の概要

（1）居宅介護支援事業所の指定番号およびサービス提供地域

事業所名	居宅介護支援事業所にこにこプラザ六戸
所在地	上北郡六戸町大字犬落瀬字権現沢 54 番地 455
事業所番号	指定事業所番号　0272502147
サービスを提供する実施地域※	六戸町 ※上記地域以外にお住まいの方でご希望の方はご相談下さい。

（2）事業所の職員体制

① 管理者･主任介護支援専門員　1名（常勤兼任）

② 主任介護支援専門員　1名以上（常勤専従）

③ 介護支援専門員　1名以上（常勤専従）

（3）営業時間

月～土曜日午前 8 時から午後 5 時まで（日曜･12 月 31 日～1 月 2 日は休業）。
時間外および休業日は携帯電話へ転送しており、24 時間連絡が可能な体制。

2. 事業の運営の方針

（1）当該事業は、利用者が要介護状態となった場合においても、要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう利用者が可能な限りその居宅において、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。

（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、利用者自ら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、多様な事業者から総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行う。

（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って、相互の信頼及び協力関係のもと利用者に提供される居宅サービス等が特定の種類または特定の居宅サービス事業者に不当に偏することのないよう、公正中立に行う。
また、居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ利用者又はその家族に対し、前6月間に作成した居宅サービス計画における訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護（以下、「訪問介護等」という。）の各サービス利用割合、前6月間に作成した居宅サービス計画における訪問介護等の各サービスの同一事業者によって提供されたものの割合（上位3位まで）について、別紙を用いて説明するよう努める。

（4）事業を行うに当たっては、市町村、地域包括支援センター、医療機関、在宅介護支援センター、他の居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携に努める。

（5）中重度者や支援困難ケースへの積極的な対応を行い、専門性の高い人材を確保し、質の高いケアマネジメントの実施を図り、地域全体のケアマネジメントの質の向上に資するよう努めるため、介護支援専門員１人あたりの担当利用者数の上限を45人未満に定める。

（6）『指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準』第13条の具体的取扱方針を遵守し、居宅支援費に係る運営基準減算が適用されないよう努める。

（7）介護保険法第118条の2第1項に規定する介護保険等関連情報等を活用し、PDCAサイクルの構築と推進によりサービスの質の向上に努める。

（8）事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じる。

3. サービスの提供方法および内容

（1）アセスメント・生活上の課題の把握（居宅サービス計画ガイドライン方式）

利用者の居宅を訪問し、利用者および家族との面談により、心身の状態や療養環境を確認し生活上の課題を把握し記録する。

（2）居宅サービス計画作成・交付

① 利用者または利用者家族は、居宅サービス計画に位置付ける指定居宅サービス事業者等について、複数の事業所の紹介を求めることができる。

② 利用者または利用者家族は、居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業者の選定理由の説明を求めることができる。

③ 居宅サービス計画に医療系サービスを位置付ける場合、利用者の同意を得て主治医の医師や入院中に対応した医師等に意見を求め、この意見を求めた主治医の医師等に対して居宅サービス計画を交付する。

④ 必要に応じて、通院時、利用者が医師又は歯科医師等の診察を受ける際に利用者の同意を得た上で同席し、医師又は歯科医師等に利用者の心身の状況や生活環境等の必要な情報提供を行い、医師又は歯科医師等から利用者に関する情報提供を受けてサービス計画に記録する。

⑤ 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（インフォーマルサービスを含む）が包括的に提供される居宅サービス計画を作成する。

⑥ 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案について、介護保険給付の有無、利用料等の利用者のサービス選択に資する内容を利用者又は家族に対して説明する。

ア 介護支援専門員は、利用者の居宅サービス計画の原案への同意を確認した場合、改めて利用者に説明し文書により同意を得る。また、居宅サービス計画に位置付けされた居宅サービス事業者に居宅サービス計画を交付する。（居宅サービス計画の変更・更新時も含みます。）

イ 利用者は、介護支援専門員が作成した居宅サービス計画の原案に同意しない場合には、居宅サービス計画の原案の再作成を依頼することができる。

（3）サービス担当者会議の開催

居宅等（テレビ通話のできる通信機器を使用したオンラインによる会議も含む）において、居宅サービス計画原案に位置付けたサービス担当者を招集　し、開催する。ただし、利用者または家族が参加する場合にあっては、テレビ電話装置等の活用について利用者等の同意を得た上で行う。

（4）経過観察、再評価

① 特段の事情のない限り、少なくとも 1 月に 1 回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接を行う。

② 利用者の同意を得て、要件を満たした上でテレビ電話装置やその他の情報通信機器を活用したオンラインモニタリングを行うこともできるものとする。この場合は2月に1回となる。

③ 1月に1回、モニタリングの結果を記録する。

④ 訪問介護事業所等から伝達された利用者の口腔に関する問題や服薬状況、モニタリング等の際に介護支援専門員自身が把握した利用者の状態等について、介護支援専門員から主治医の医師や歯科医師、薬剤師に必要な情報伝達を行う。

⑤ 状態の変化に応じて居宅サービス変更の支援等必要な対応を行う。

⑥ サービス事業所との連絡調整を行う。

（5）要介護認定等の申請に係る援助

（6）入院または退院・退所に伴う医療機関等の連携

① 病院等へ入院した場合には、当事業所名と介護支援専門員の氏名及び連絡先を当該病院等へ伝えることをお願いする。

（7）施設入所への支援

（8）相談、苦情対応

4. 利用料金

（1）居宅介護支援利用料は、法定代理受領により居宅介護支援に対し、介護保険給付が支払われる場合、利用者の自己負担はありません。

（2）介護保険適用の場合でも保険料の滞納等により、法定代理受領ができなくなる場合がある。その場合、1か月につき要介護度に応じて別紙2の料金を頂き、サービス提供証明書を発行する。（サービス提供証明書を後日、市町村に提出すると全額払い戻しを受けることができる。）

5.サービスの利用方法

（1）サービスの利用開始

お電話等でお申し込み下さい。介護支援専門員がご自宅にお伺いするか、若しくは直接事業所へおいで下さい。契約締結後、サービスの提供を開始する。

（2）当事業所の都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事由により、サービスの提供を終了させていただく場合がある。その場合は、終了1か月前までに文書で通知するとともに、ほかの居宅介護支援事業者を紹介する。

（3）自動終了

以下の場合は、双方の通知がなくても自動的にサービスを終了する。

① 利用者が介護保険施設に入所した場合

② 介護保険給付でサービスを受けていた利用者の要介護認定区分が、非該当（自立）、要支援1・2と認定された場合

③ 利用者が亡くなられた場合

④ その他

利用者やご家族などが当事業所や当事業所の介護支援専門員に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただく場合がある。

6. サービス内容に関する苦情

（1）当事業所の相談・苦情窓口

当事業所の居宅介護支援に関するご相談・苦情および居宅サービス計画に基づいて提供している各サービスについてのご相談・苦情を承ります。担当介護支援専門員または管理者までお申し出下さい。また、担当介護支援専門員の変更を希望される方はお申し出下さい。

事業所相談窓口	電話番号　0176－58－6680 受付時間　月曜日～土曜日　8時～17時 担当者名　工藤　千亜姫

（2）苦情処理手順方法

① 苦情の申出を受付け、内容の確認を行い、苦情解決責任者及び第三者委員へ報告する。

② 事業者は苦情申出人へ苦情受付の報告を行う。

③ 苦情申出人と苦情解決責任者・第三者委員と解決に向けた話し合いをもつ。

④ 事業者が改善を約束した事項の指導を実施する。

⑤ 指導の結果を苦情申出人へ報告する。

（3）その他の窓口

当事業所以外に区市町村の窓口等に苦情を伝えることができる。

苦情受付機関	第三者委員（佐々木誠一郎）	電話　0178－24－1611
	第三者委員（田中栄寿）	電話　0176－55－2832
	六戸町地域包括支援センター	電話　0176－27－6688
	青森県国民健康保険団体連合会	電話　017－723－1336

7.緊急時の対応

サービス提供中に容態の変化等があった場合は、事前の打ち合わせにより主治医、救急隊、ご家族へ連絡する。

8. 秘密保持

（1）当該事業所の従業者は、サービス提供をする上で知り得た利用者およびその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。

（2）事業者は、利用者の医療上緊急の必要がある場合またはサービス担当者会議等で必要がある場合に限り、あらかじめ文書による同意を得た上で必要な範囲内で利用者またはご家族の個人情報を用いる。

（3）（1）に関わらず、高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（いわゆる「高齢者虐待防止法」）に定める通報をなすことができるものとし秘密保持義務違反の責任を負わないものとする。

9. 個人情報の保護

事業所は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイダンス」を遵守し適切な取り扱いに努めるものとする。

（1）事業者が得た利用者の個人情報については、事業者での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については必要に応じて利用者又はその代理人の了解を得るものとする。

10. 虐待防止に関する事項

事業者は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため、委員会を設置し、虐待の未然防止・早期発見・迅速かつ適切な対応に努めるものとする。

（1）成年後見制度、権利擁護の利用を支援

（2）虐待または虐待が疑われる事案が発生した場合は事業所内でその対応を検討するとともに地域包括支援センター等との連携を図る。

（3）虐待に対する虐待防止を啓発するための研修会への参加および事業所内で伝達講習を行う。

11.身体的拘束等の適正化に関する事項

事業者は、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、委員会を設置し、身体的拘束等の適正化の推進を図るものとする。

（1）身体的拘束等を行う場合には、その様態及び時間、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。

（2）定期的に委員会を開催し、研修への参加及び事業所内で伝達講習を行う。

12.ハラスメント対策

職場でのハラスメントに対する対策として「ハラスメント防止規定」に沿い、働きやすい環境を実現することを目指す。また、利用者および家族等からのハラスメントに対しても指針を作成し対応する。

13.業務継続計画の策定

感染症や非常災害発生時において、利用者に対する指定居宅介護支援の提供を継続的に実施するため、非常時の体制で早期の業務再開に向け業務継続計画を策定し、当該計画に従い必要な措置を講じる。また、業務継続計画の周知、必要な研修及び訓練を定期的に実施する。

14.感染症対策

当該事業所において感染症が発生、またはまん延しないよう母体施設と協働で感染症対策委員会を置き「感染症の予防及びまん延防止のための指針」に基づいた対応を行う。

15. 賠償責任

事業者は、この契約に基づいてサービスを提供するにあたり、事業者若しくは施設の職員の故意や過失、若しくはこの契約上の注意義務に違反して利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、その損害を賠償するものとする。ただし、その損害について、利用者の故意、過失若しくはこの契約上の注意義務、若しくは施設職員の正当な業務上の指示に違反が認められた場合には、その状況を斟酌してその賠償額の減額または免除をすることができるものとする。

（1）利用者は、事業所において、故意または過失またはこの契約上の利用者の義務に違反して、事業所の職員または他の利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合は、その損害賠償責任を負う事とする。その場合には、前項のただし書きを準用する。

（2）事業者および利用者は、前2項の賠償は、誠意をもって速やかに対応し、履行する。

本書2通を作成し利用者、事業所が署名の上、1通ずつ保有するものとする。
居宅介護支援の提供開始にあたり、利用者に対して重要事項について説明しました。

令和　　年　　月　　日

【 事 業 者 】　社会福祉法人もみじ会
理事長　　大竹　喜彦

【 事 業 所 】　居宅介護支援事業所にこにこプラザ六戸
【 説 明 者 】　氏名

事業所から居宅介護支援についての重要事項について説明を受け、
同意しました。

【利 用 者】

住　　所

氏　　名

【署名代理人】

私は、本人が心身の状況等により署名ができないため、本人の意思を

確認のうえ、代わって署名します。

住　　所

氏　　名

（続柄　　）