居宅介護支援事業

あての木園居宅介護支援事務所
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。
（輪島市指定　事業所番号 1770400016）

当事業所は利用者に対して居宅介護支援サービス（以下「サービス」という。）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。要介護認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

◇◆目次◆◇

１．事業者・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　2頁
２．事業所・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　2頁
３．事業実施地域及び営業時間・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　2頁
４．職員の体制・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　2頁
５．当事業所が提供するサービスと利用料金・・・・・・・・　3頁
６．サービスの利用に関する留意事項・・・・・・・・・・・・・　5頁
７．サービス利用中の医療の提供について・・・・・・・・・・　5頁
８．苦情の受付について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　5頁
９．事故発生時及び緊急時の対応について・・・・・・・・・　6頁
１０．サービス提供における事業所の義務・・・・・・・・・・・・　7頁
１１．損害賠償について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　8頁
１２．サービス利用をやめる場合・・・・・・・・・・・・・・・・・・　8頁
１３．虐待の防止・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　９頁

Ⅰ.事業者

（１）法　人　名　　社会福祉法人輪島市福祉会
（２）法人所在地　　石川県輪島市三井町小泉上野２番地
（３）電 話 番 号　　０７６８－２６－１６６１
（４）代表者氏名　　理事長　　前田　正彦
（５）設立年月日　　昭和 60 年９月６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
（２）事 業 の 目 的　介護保険法令の趣旨に従い、利用者がその居宅において、その有する能力に応じ、可能な限り自立した日常生活を営むことができるように支援することを目的とします。
（３）事業所の名称　あての木園居宅介護支援事務所
平成２年４月１日指定更新（輪島市）
※当事業所は特別養護老人ホームと併設しております。
（４）事業所の所在地　石川県輪島市三井町小泉上野２番地
（５）電 話 番 号　　０７６８－２６－１７８８
（６）管理者職氏名　　所長（主任介護支援専門員）
立野　早苗
（７）事業所の運営方針
誰もが地域の中で安心して生活し、住み続けられる社会の実現の為地域福祉拠点となるように努力いたします。
（８）開 設 年 月 日　　平成１１年１０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
三井・河原田（旧輪島市）
（２）営業日及び営業時間

営業日	月曜日～土曜日、年末 12 月 30 日～1 月 3 日を除きます(但し利用者及び契約者等の希望がある場合この限りではありません)
受付時間	月曜日～土曜日　８：３０～１７：３０
サービス提供時間帯	月曜日～土曜日　８：３０～１７：３０

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	人　　数
１．管理者	１名
２．主任介護支援専門員（管理者兼務）	１名以上
３．介護支援専門員	１名以上

※常勤換算：職員それぞれの週あたりの勤務延時間数の総数を当事業所における常勤職員の所定勤務時間数（例：週４０時間）で除した数です。（例）週８時間勤務の介護支援専門員が５名いる

場合、常勤換算では１名（８時間×５名÷４０時間＝１名）
となります。

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、利用者の利用料負担はありません。

（１）サービスの内容

＜サービスの内容＞

①サービス開始前の説明

当事業所は、サービス提供の開始に際し、あらかじめ利用者に対して、複数の居宅サービス事業者等を紹介することを求めることができることや、居宅サービス計画に位置付けられた居宅サービス事業者等の選定理由の説明を求めることができること等を利用者及びその家族等に懇切丁寧に説明を行い、文書による利用者の同意を得た上で居宅サービス計画の作成の開始にあたります。

※当事業所の居宅サービス計画の訪問介護、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とおりである。

②居宅サービス計画の作成

利用者の居宅等を訪問して、心身の状況、置かれている環境等を把握したうえで､利用者の選択に基づき居宅サービス及びその他の必要な保健医療サービス、福祉サービスが、公正中立で総合的かつ効率的に提供されるように配慮して、居宅サービス計画原案を作成します。

③居宅サービス計画の同意

居宅サービス計画の原案について利用者及びその家族に対して説明し、文書により利用者の同意を得ます。

④居宅サービス計画の交付

居宅サービス計画を作成した際には、その居宅サービス計画を利用者及びその家族及び指定居宅サービス事業所の担当者に交付します。

⑤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所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。実施状況の把握は少なくとも月１回、利用者の居宅を訪問し利用者に面接します。

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所等との連絡調整を行います。

利用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。

⑥居宅サービス計画の変更

契約者又は利用者が居宅サービス計画の変更を希望した場合、または指定居宅サービス事業所等が居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合は、事業所と契約者又は利用者の双方の合意に基づき、居宅サービス計画を変更します。

⑦介護保険施設等の紹介

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と認められる場合又は利用者が介護保険施設への入院又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。

（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、利用者が介護保険法の規定に基づいて介護保険料を納付している場合は、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、事業所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、下記のサービス利用料金の全額を一旦お支払いしてもらいます。

■居宅介護支援費　　単位：円／１ヶ月あたり

居宅介護支援費	要介護区分	利用料金
居宅介護支援費（Ⅰ）	要介護１・２	10,860
	要介護３・４・５	14,110

■加算（居宅介護支援費）　　単位：円／１ヶ月あたり

加算名	利用料金
特別地域居宅介護支援加算	**15%加算**
中山間地域等加算	**5%加算**
特定事業所集中減算	△2,000 減算
初回加算	3,000
特定事業所加算(A)	1,140
特定事業所医療介護連携加算	1,250
入院時情報連携加算(Ⅰ)	2,500
入院時情報連携加算(Ⅱ)	2,000
退院・退所加算(Ⅰ)イ	4,500
退院・退所加算(Ⅰ)ロ	6,000
退院・退所加算(Ⅱ)イ	6,000
退院・退所加算(Ⅱ)ロ	7,500
退院・退所加算(Ⅲ)	9,000
通院時情報連携加算	500
緊急時等居宅カンファレンス加算	2,000
ターミナルケアマネジメント加算	4,000
介護職員等処遇改善加算	2.1%が加算

■減算

高齢者虐待防止措置未実施減算（虐待の発生又はその再発を防止するための措置が講じられていない場合）	**1%の減算**
業務継続計画未策定減算（感染症や非常災害の発生時において、居宅介護支援サービスの提供を継続的に実施するため、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画を策定し、必要な措置を講じていない場合）	**1%の減算**

（３）利用料金のお支払い方法

前記（１）の料金・費用は、１か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月２２日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。

※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、利用者の利用料負担はありません。

ア．下記指定口座への振り込み 北國銀行　　輪島支店　普通預金２６７２８７ イ．金融機関口座からの自動引き落とし

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事業所からの介護支援専門員の交替

事業所の都合により、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。

②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、事業所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。

（３）その他

①気象条件に伴うサービス中止

市町村が出す避難情報が警戒レベル３以上（高齢者等避難）の避難情報が発表された場合、職員の安全確保のため原則、サービスの提供は中止いたします。

7. サービス利用中の医療の提供について

医療を必要とする場合は、希望により、下記協力医療機関において診療や入院治療を受けることができます。（但し、下記医療機関での優先的な診療・入院治療を保証するものではありません。また、下記医療機関での診療・入院治療を義務づけるものでもありません。）

①協力医療機関

医 療 機 関 の 名 称	市立輪島病院

②協力歯科医療機関

医 療 機 関 の 名 称	廣江歯科医院

8. 苦情の受付について

（１）当事業所における苦情の受付

当事業所におけ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〕　　各部署責任者 〔苦情解決責任者〕　施設長 〔委員〕各部署責任者（施設内）第三者委員（施設外）
○受付担当

〔職種〕管理者（所長・主任介護支援専門員） 〔氏名〕立野　早苗（たての　さなえ） ☎　(0768)26-1788 ＦＡＸ　(0768)26-1778 Ｅ　メ　ー　ル　：　atenoki@skyblue.ocn.ne.jp
○受付時間 24 時間受付いたします。 口頭や書面、代理人の方の申し立ても受付いたします。なお、投函箱を施設内に設置しております。

（２）行政機関その他苦情受付機関

輪島市福祉課長寿支援室	所在地 〒928-8525　輪島市二ツ屋町２字２９番地 輪島市役所本庁舎１階 ☎　（０７６８）２３－１１５９ ＦＡＸ（０７６８）２３－１１９６ Ｅメール：kaigo@city.wajima.lg.jp 受付時間：午前８時３０分～午後５時１５分 （土・日曜日、祝日を除く）
石川県国民健康保険団体連合会	所在地 〒920-0968　金沢市幸町１２番１号 石川県幸町庁舎５階 ☎　（０７６）２３１－１１１０ ＦＡＸ（０７６）２３１－１６０１ Ｅメール：kaigo110@sr.incl.ne.jp 受付時間：午前９時～午後５時 （土・日曜日、祝日を除く）
石川県福祉サービス運営適正化委員会	所在地 〒920-8557　金沢市本多町３丁目１番１０号 石川県社会福祉協議会２階 社会福祉法人　石川県社会福祉協議会内 ☎　（０７６）２３４－２５５６ ＦＡＸ（０７６）２３４－２５５８

９.緊急時の対応や各機関との連携について

（１）事故発生時の対応

- 居宅訪問時等において事故が発生した場合は、事故発生時における内容及び対応した職員が事故報告書を所長（主任介護支援専門員）に提出し報告します。所長（主任介護支援専門員）は施設長し、施設長は、内容により事故の状況を理事長に報告します。
- ●事故発生時に対応した職員は、事故発生内容に応じて速やかに家族等に連絡するとともに協力医療機関及びその他の医療機関に処置・診療・入院治療等を依頼します。※(3)医療連携参照
- ●重大な事故（死亡・事故が原因による入院・食中毒・感染症・結核・職員の法令違反・職員による不祥事等）の場合は、輪島市及び利用者の保険者の担当課に報告し、事故報告書を提出するものとします。
- ●事故報告書に基づきリスクマネジメント委員会及び事故対策委員会を

開催し事故を未然に防ぐような対応を検討の上、事故再発防止にむけて取り組みます。

（２）緊急時の対応

自宅において緊急な場合（『体調がおかしい』『不安なことがある』など自宅での生活面や健康面で緊急な事等）がありましたらご連絡下さい。

方　　針	利用者の健康維持を図り、可能な限り自宅での生活を支援いたします。
連　絡　先	（０７６８）２６－１６６１及び担当者直通の携帯電話 ※２４時間連絡可能です。
対　　応	内容に応じて、当事業所の介護支援専門員を派遣、又は医療対応が必要な場合は（３）医療連携で対応いたします。
対応可能な時　間　帯	時間帯は午前７時から午後７時までの間です。

（３）医療連携について

主治の医師等が訪問看護サービス等の必要性を認めた場合は、主治の医師等の指示の確認や、利用者が医療サービスや訪問看護サービス等を希望している場合、必要な場合には、利用者の同意を得て主治の医師等の意見を求めるとともに、主治の医師等とより円滑な連携を図ります。

また、医療サービス、訪問看護サービス、リハビリテーション等の提供が必要と思われる状態にあるにも関わらず提供されていない状況等　利用者の心身又は生活状況に悪影響となる情報を得た場合、助言が必要であると介護支援専門員が判断した場合、主治の医師若しくは歯科医師又は薬剤師等に情報提供します。

（４）地域包括支援センターや各事業所の連携について

「地域包括支援センターの連携について」

地域包括支援センターからの支援困難なケースを紹介された場合は、速やかに管理者及び主任介護支援専門員が利用者の状況を把握するため、訪問調査を行い、必要なマネジメントを行政や医療機関等との調整を行います。また地域包括支援センター間の情報共有しながら、利用者の在宅生活継続の支援を行います。

「各事業所との連携について」

各事業所との連携を通しながら、利用者の在宅生活継続のモニタリングを行います。当事業所で対応が困難な場合、要望に応じて適切な支援事業所の紹介を行います。

１０．サービス提供における事業所の義務

当事業所では、サービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

①利用者の生命、身体、財産の安全･確保に配慮します。

②利用者の体調、健康状態からみて必要な場合には、医師又は看護職員と連携を図ります。

③提供したサービスについて記録を作成し、５年間保管するとともに、利用者又は代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。

④サービス提供時において、病状の急変が生じた場合その他必要な場合には、速やかに主治医又はあらかじめ定めた協力医療機関への連絡を行う等必要な処置を講じます。

⑤事業所及び職員は、サービスを提供するにあたって知り得た利用者又は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）ただし、利用者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等に利用者の心身等の情報を提供します。また、正当な理由がある場合には、事前の堂を文書により得た上で、利用者又はその家族等の個人情報を用いることができるものとします。

11. 損害賠償について

当事業所において、事業所の責任により利用者に生じた損害については、事業所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心身の状況を斟酌して相当と認められる場合、事業所の損害賠償責任を減じることがあります。

12. サービス利用をやめる場合

契約の有効期間は、契約締結の日から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死亡した場合
②要介護認定により自立又は要支援と判定された場合
③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閉鎖した場合
④事業所の滅失や重大な毀損により、サービスの提供が不可能になった場合
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利用者から解約又は契約解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。）
⑦事業所から契約解除を申し出た場合（詳細は以下をご参照下さい。）

（１）利用者からの解約・契約解除の申し出

契約の有効期間であっても、本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日前までに通知して下さい。

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サービス利用料金の変更に同意できない場合
②入院又は入所された場合
③事業所が作成した居宅サービス計画に同意できない場合。
④事業所もしくは職員が正当な理由なく本契約に定めるサービスを実施しない場合
⑤事業所もしくは職員が守秘義務に違反した場合
⑥事業所もしくは職員が故意又は過失により利用者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、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）事業所からの契約解除の申し出

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サービス利用料金の支払いが６か月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合

③利用者が故意又は重大な過失により事業所又は職員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ことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

（３）契約の終了に伴う援助

契約が終了する場合には、事業所は利用者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うように努めます。

13. 虐待の防止

１．事業所は利用者の人権擁護、虐待の発生又はその再発防止の徹底を図るため、虐待防止責任者を選任します。また、虐待の発生又はその再発防止のための対策を検討する委員会を設置し、１月に１回程度、定期的に開催するとともに、定期的に研修を行い（年１回以上)、職員に周知徹底を図ることとします。

２．虐待の防止のための指針を整備します。

３．事業所は、サービス提供中に、職員又は養護者（利用者の家族等、高齢者を現に養護する者）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、速やかに市町村に通報します。

当事業所の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、説明書を交付しました。

令和　　年　　月　　日

所在地　　石川県輪島市三井町小泉上野２番地
事業所名　あての木園居宅介護支援事務所
説明者　職名　介護支援専門員 氏　名 ……㊞

令和　　年　　月　　日

私は、本書面に基づいて事業所から重要事項の説明を受け、サービスの提供開始に同意しました。

利用者住所 ……

利用者氏名 ……㊞

署名代行者

私は、利用者の意思を確認したうえ、次の理由により署名を代行しました。

1．寝たきり　2．認知症　3．手の障害　4．その他(　　)

住所 ……

氏名 ……㊞

利用者との関係 ……

別紙資料

１）介護保険サービスを利用される方やご家族の皆様に

２）居宅介護支援事務所のご案内

３）介護サービスに関する苦情処理体制

４）事故対策委員会実施規約

５）緊急対応マニュアル

６）お願い

１）介護保険サービスを利用される方やご家族の皆様に

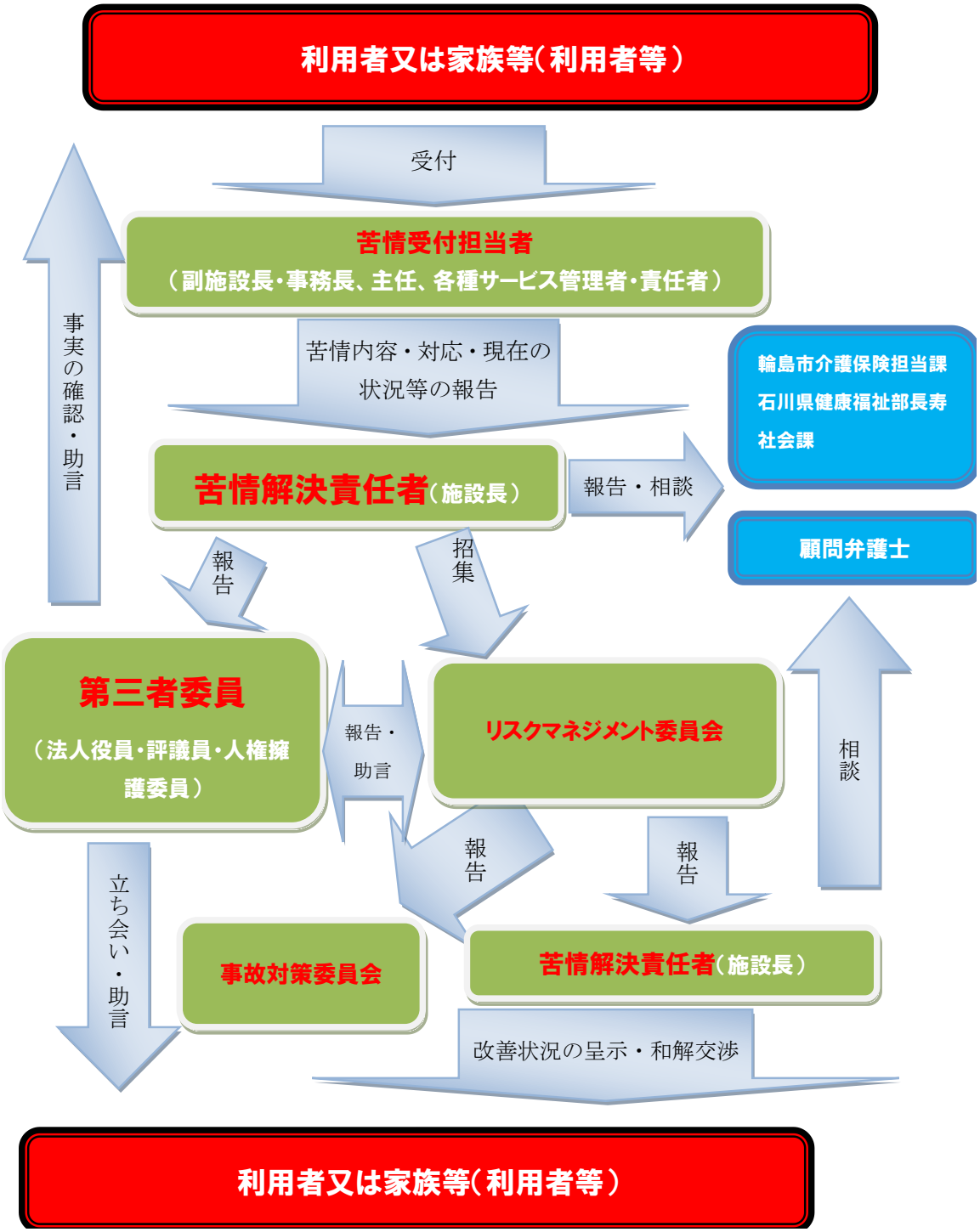
2）居宅介護支援事務所のご案内

あての木園居宅介護支援事務所は「特別養護老人ホームあての木園」に併設しております

3）介護サービスに関する苦情処理体制

社会福祉法人　輪島市福祉会　苦情対応フロー①
（重大な不当行為に関する苦情）

【例】
虐待（身体的・精神的・経済的・性的虐待等）
法令違反（不正請求・人権侵害・プライバシー違反・違法行為等）



4）事故対策委員会実施規約

事故対策委員会実施規約

1　対策委員会の目的

（1） 事故防止に対する職員の意識の道徳の涵養と向上を図る。

（2） 事故防止のためのマニュアルの作成と見直しを行う。

（3） 事故防止マニュアルの周知と活用を進める。

（4） 事故防止のための研修の計画と実施。

（5） 事故発生時における対応と再発防止の対策をとる。

（6） その他事故防止に関する対応。

2　対象事故の範囲

社会福祉法人輪島市福祉会が設置経営する事業所（特養、短期、デイ、訪問介護、訪問入浴介護、認知症対応型通所介護、居宅介護支援）にかかる火災、地震、その他自然災害を除く全ての事故を対象とする。

3　委員会の設置

リスクマネジメント実施要綱第６条第１項の定めによる。

4　委員の構成

リスクマネジメント実施要綱第６条第１項（1）の定めによる。

5　委員長・副委員長・事務局の選出

リスクマネジメント実施要綱第６条第１項（2）の定めによる。

6　委員会の開催

リスクマネジメント実施要綱第６条第３項の定めによる。

7　委員会での検討事項の公表

委員会での検討事項は、個人のプライバシーに配慮して直ちに公表し、事故防止に資する。

8　事故の報告

発生事故時における内容及び対応については、リスクマネジメント実施要綱第７条第２項の定めによる。

9　その他

事故防止に関するその他の事項は、リスクマネジメント実施要綱第８条に定めにより対策委員会でその都度決め、リスクマネジメント委員会に報告する。

5）緊急対応マニュアル

1. 急変者の対応について

①状態の観察　バイタルサインの確認（血圧・体温・脈拍・呼吸等）

②発見者は、家族や主治医等に相談し、そのまま状態観察を続けるか受診や救急車の対応の必要があるか連絡し判断する。

③受診や救急車対応が必要となった場合は家族に連絡する。

2. 受診対応の場合

〇付添は、家族または、職員が行う。

〇夜間帯の場合は近隣の方に応援を依頼する。

3. 救急車対応手順

〇連絡、搭乗については、あらかじめ決めておいた方が行う。

※利用者の状態や経過等が説明できるものが行う。

①119番通報

〇以下の事項については、あらかじめ伝達できるよう準備をしておく。

イ）住所及び氏名

ロ）119番通報した職員氏名

ハ）自宅の電話番号

ニ）急変者の氏名・年齢・性別

ホ）意識があるか・呼吸はあるか・どこを怪我したか

ヘ）かかりつけの病院があれば伝える

②救急車受け入れの準備をする。

イ）搭乗者の持ち物を準備する。

ロ）保険証

ハ）携帯電話

ニ）現金（帰りのタクシー代等）

③玄関にて、救急隊到着を待ち、到着後急変者のいる居室等に案内。

〇①のニ）・ホ）・ヘ）について、再度確認する。

④かかりつけ病院または救急病院が決まり次第、家族に連絡する。

※状態を説明し、病院に急行してもらうよう依頼する。

◆入院、受診に同行した職員の役割

〇経過とその後の急変者の状態、家族の対応等について記録し、主任介護支援専門員（所長）に報告する。主任介護支援専門員（所長）は施設長に報告する。

6）お願い

介護サービスを利用される皆さんや家族との信頼関係をもとに、安全安心な環境で質の高いケアを提供できるようにご協力をお願いいたします。

○職員に対する金品等の心付けはお断りしています

○ペットをゲージに入れる,リードにつなぐ等の協力をお願いします

大切なペットを守るため、また、職員が安全にケアを行うためにも、訪問活動中はリードをつけていただくか、ゲージや居室以外の部屋へ保護するなどの配慮をお願いします。職員がペットにかまれた場合、治療費等のご相談をさせていただく場合があります

○暴言・暴力・ハラスメントは固くお断りします

<u>職員へのハラスメント等により,サービスの中断や契約を解除する場合があります</u>

（契約を解除する場合の具体例）

- 暴力又は乱暴な言動
- 物を投げつける
- 刃物を向ける、服を引きちぎる、手を払いのける
- 怒鳴る、奇声、大声を発する　　など

セクシャルハラスメント

- 職員の体を触る、手を握る
- 腕を引っ張り抱きしめる
- 女性のヌード写真を見せる　　など

その他

- 職員の自宅の住所や電話番号を何度も聞く
- ストーカー行為
- 特定の職員に嫌がらせをする　　など

安心して適切なケアが提供できるよう、ご協力お願いいたします