

「高美園居宅介護支援事業所」重要事項説明書

◆◆目次◆◆

1. 事業者	3
2. 事業所の概要	3
3. 事業実施地域および営業時間	3
4. 職員の体制	4
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金.....	4
6. サービスの利用に関する留意事項.....	9
7. 事故発生時における対応	10
8. 運営に関する重要事項	10
9. 苦情の受付、解決の手順	11
10. 第三者による評価の実施状況等.....	12
11. 当事業所の訪問介護等の利用状況.....	12
12. 虐待の防止のための措置に関する事項.....	12
13. 個人情報使用に係る同意について.....	13
14. 衛生管理および感染症対策について.....	14
15. 業務継続計画の策定等について.....	15
16. 記録の整備に関する事項	15
17. ハラスメントに関する事項	15

「高美園居宅介護支援事業所」重要事項説明書

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人高宮美土里福祉会
- (2) 法人所在地 広島県安芸高田市高宮町原田10380番地1
- (3) 電話番号 0826-57-1586
- (4) 代表者氏名 理事長 増元正信
- (5) 設立年月 平成3年4月9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) 事業の目的 居宅において要介護状態にある高齢者に対し、適切な保健医療サービスおよび福祉サービスが総合的かつ効率的に提供されるよう、ケアマネジメントすることを目的とします。
- (3) 事業所の名称 高美園居宅介護支援事業所
- (4) 事業所の所在地 広島県安芸高田市高宮町原田10380番地1
- (5) 電話番号 0826-57-1260
- (6) 管理者氏名 中谷奈苗
- (7) 当事業所の運営方針
 - ① 事業所の介護支援専門員は、要介護状態となった場合においても、可能な限りご利用者の自宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むように配慮して、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、ご利用者の選択に基づき、適切な保健医療サービスおよび福祉サービスが、多様な事業所から、総合的かつ効率的に提供されるよう援助を行います。
 - ② 事業の実施に当たっては、ご利用者の意見および人格を尊重し、常にご利用者の立場に立ってご利用者に提供される指定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、市町、地域包括支援センター、老人介護支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、指定介護予防支援事業者、介護保険施設、指定特定相談支援事業所等との連携に努めるものとします。
- (8) 開設年月 平成11年10月1日

3. 事業実施地域および営業時間

- (1) 通常の事業の実施地域 安芸高田市

- (2) 営業日および営業時間 日曜日～土曜日（1月1日から1月3日を除く）
午前8時30分～午後5時30分
電話等により営業時間外にあっても24時間連絡可能な体制
としています。

4. 職員の体制

当事業所では、ご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	勤務の内容	常勤	非常勤
1. 管理者 兼介護支援専門員	事業所の従業者・業務の管理 指定居宅介護支援の提供	1名	

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、ご利用者の利用料負担はありません。

(1) サービスの内容と利用料金（契約書第3～7条、第9条参照）

〈サービスの内容〉

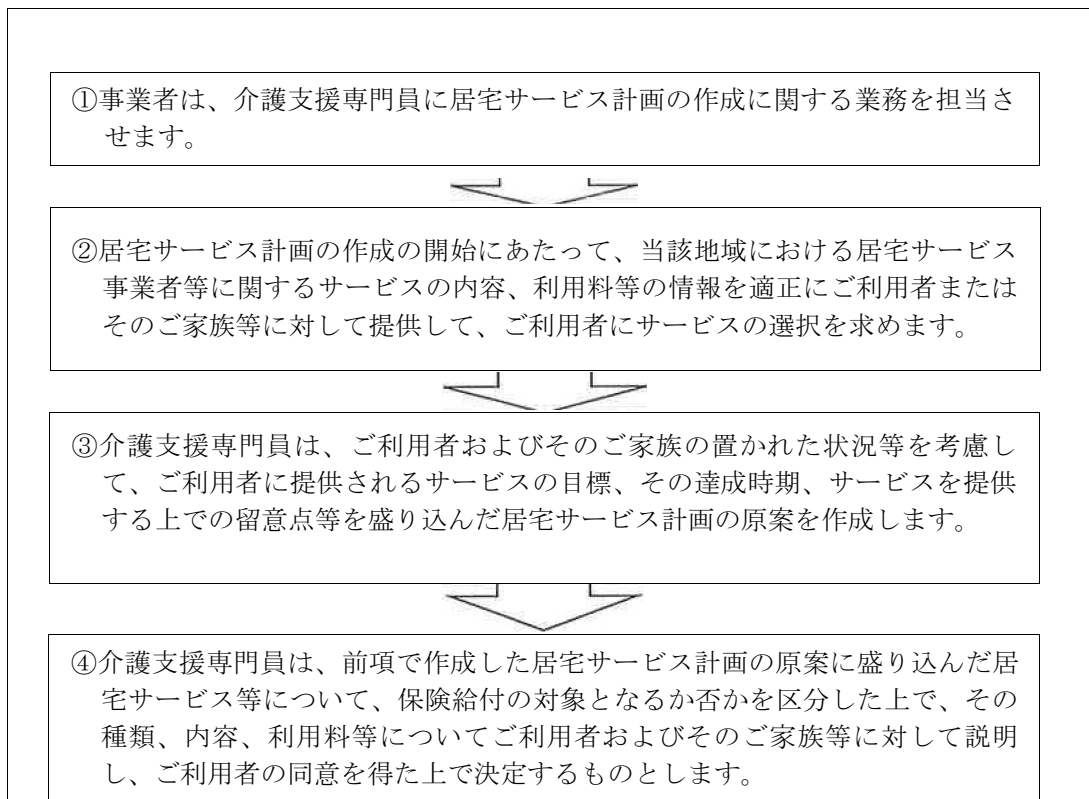
① 居宅サービス計画の作成

ご利用者のご家庭を訪問して、ご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、居宅介護サービスおよびその他の必要な保健医療サービス、福祉サービスが、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。

② 居宅サービス提供の開始に際して

- ご利用者は、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ことができます。
- ご利用者は、サービス事業所をケアプランに位置付けた理由を求めることができます。
- ご利用者は、当事業所が作成するケアプランの訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の割合の説明を求めることができます。

〈居宅サービス計画の作成の流れ〉



③ 居宅サービス計画作成後の便宜の供与

- ご利用者およびそのご家族等、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的にを行い、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。
- ご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。

④ 居宅サービス計画の変更

ご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、事業者とご利用者双方の合意に基づき、居宅サービス計画を変更します。

⑤ 医療機関との連携

- ご利用者が入院された場合において、入院先医療機関との連携を強化するために、担当介護支援専門員の氏名等を入院先医療機関に伝えてください。また、事業所担当介護支援専門員からは、医療機関が求めるご利用者の病歴や在宅での様子、緊急連絡先等を情報提供させていただきます。
- ご利用者が医療系サービスの利用を希望される場合は、ご利用者の同意を得て、主治の医師等(入院中の医療機関の医師を含む)に意見を求めさせていただきます。その際、意見を求めた医師等に対してケアプランを交付します。

- 事業者は、サービス事業者から伝達されたご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ご利用者の状態等について、介護支援専門員から主治の医師等に必要な情報伝達を行います。

⑥ 介護保険施設への紹介

ご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またはご利用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。

<サービス利用料金>

① 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、ご利用者の自己負担はありません。

ただし、ご利用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、下記のサービス利用料金の全額を一旦お支払いください。

その場合、事業者は指定居宅介護支援提供証明書を発行いたしますので、後日、お住いの市町村窓口に提出しますと払い戻しを受けることができます。

【基本利用料】

取扱要件	利用料（1月あたり）	
居宅介護支援費 I (i) <取扱件数が45件未満>	要介護1, 2	10,860円
	要介護3, 4, 5	14,110円
居宅介護支援費 I (ii) <取扱件数が45件以上 60件未満>	要介護1, 2	5,440円
	要介護3, 4, 5	7,040円
居宅介護支援費 I (iii) <取扱件数が60件以上>	要介護1, 2	3,260円
	要介護3, 4, 5	4,220円

【加算】以下の要件を満たす場合、上記の基本利用料に以下の料金が加算されます。

加算の種類	加算の要件	加算額
初回加算	新規あるいは要介護状態区分が2区分以上変更されたご利用者に対し指定居宅支援を提供した場合（1月につき）	3,000円

加算の種類	加算の要件	加算額
入院時情報 連携加算(Ⅰ)	ご利用者が入院した日のうちに、病院等の職員に対して必要な情報を提供した場合(1月に1回を限度)	2,500円
入院時情報 連携加算(Ⅱ)	ご利用者が入院した日の翌日又は翌々日に、病院等の職員に対して必要な情報を提供した場合(1月に1回を限度)	2,000円
通院時情報 連携加算	ご利用者が病院又は診療所において医師又は歯科医師の診察を受けるときに、介護支援専門員が同席し、医師等に対して必要な情報を提供するとともに、医師等から必要な情報を受けて記録した場合(1月に1回を限度)	500円
退院・退所加算	病院や介護保険施設等からの退院・退所に当たって病院等の職員から必要な情報の提供を受けた上で居宅サービス計画を作成し、居宅サービス等の利用調整を行った場合(入院又は入所期間中に1回を限度)	
	【(Ⅰ)イ】 病院等の職員からの情報収集を1回行っている場合	4,500円
	【(Ⅰ)ロ】 病院等の職員からの情報収集をカンファレンスにより1回行っている場合	6,000円
	【(Ⅱ)イ】 病院等の職員からの情報収集を2回以上行っている場合	6,000円
	【(Ⅱ)ロ】 病院等の職員からの情報収集を2回行っている場合であって、うち1回以上がカンファレンスによる場合	7,500円
	【(Ⅲ)】 病院等の職員からの情報収集を3回以上行っている場合であって、うち1回以上がカンファレンスによる場合	9,000円
ターミナルケア マネジメント 加算	在宅で死亡したご利用者に対して、終末期の医療やケアの方針に関する当該利用者又はその家族の意向を把握した上で、ターミナルケアマネジメントを行い、かつ、一定の要件を満たした場合(1月につき)	4,000円

加算の種類	加算の要件	加算額
緊急時等居宅 カンファレンス 加算	病院等の求めにより、医師等と共に居宅を訪問してカンファレンスを行い、ご利用者に必要な居宅サービス等の利用調整を行った場合（1月に2回を限度）	2,000円
特定事業所 加算(Ⅰ)	主任介護支援専門員を2名以上配置し、質の高いケアマネジメントを実施できる体制を整える等、一定の要件をすべて満たした場合	5,190円
特定事業所 加算(Ⅱ)	主任介護支援専門員を1名以上配置し、質の高いケアマネジメントを実施できる体制を整える等、一定の要件の一部を満たした場合	4,210円
特定事業所 加算(Ⅲ)	主任介護支援専門員を配置し、質の高いケアマネジメントを実施できる体制を整える等、一定の要件の一部を満たした場合	3,230円
特定事業所 加算(A)	主任介護支援専門員を配置し、質の高いケアマネジメントを実施できる体制を整える等、一定の要件の一部を満たした場合	1,140円
特定事業所医療 介護連携加算	特定事業所加算(Ⅰ)～(Ⅲ)のいずれかを算定し、かつ、医療機関等との連携に関する取組を積極的に行っている場合	1,250円
特別地域 居宅介護支援加算	特別地域に所在する事業所がサービス提供を行った場合	上記基本利用料の15%
小規模事業所加算	当事業所が特別地域に所在せず、1月あたりの実利用者数が20名以下の小規模事業所である場合	上記基本利用料の10%
中山間地域等に 居住する者への サービス提供加算	中山間地域において、通常の事業の実施地域外に居住するご利用者へサービス提供した場合	上記基本利用料の5%

※特別地域…厚生労働大臣が定める地域（豪雪地帯、特別豪雪地帯、辺地、過疎地域等であって、人口密度が希薄、交通が不便等の理由によりサービスの確保が著しく困難な地域）であり、当事業所は特別地域に所在しません。

【減算】以下の要件に該当する場合、上記の基本利用料から減算されます。

減算の種類	減算の要件	減算額
運営基準減算	指定居宅介護支援の業務が適切に行われず、一定の要件に該当した場合	所定の利用料の50%（2月以上継続の場合は100%）
特定事業所集中減算	居宅サービス計画に位置付けた訪問介護等について特定の事業者への集中率が、正当な理由なく80%を超える場合	2,000円
高齢者虐待防止措置未実施減算	虐待の発生又は再発を防止するための一定の措置が講じられていない場合	所定の利用料の1%

② 交通費（契約書第9条参照）

通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、サービスの提供に際し、要した交通費の実費をいただきます。（1キロメートル当たり35円）

③ 利用料金のお支払い方法

前記①のただし書きなどの理由によりご利用者の都合により料金・費用が法定代理受領できなかった場合は、1か月ごとに計算しご請求いたしますので、翌月15日までに現金でお支払いください。

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（契約書第8条参照）

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するものとします。

② ご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、ご利用者から特定の介護支援専門員の指名はできません。

7. 事故発生時における対応

指定居宅介護支援サービスにより事故が発生した場合は、速やかにご利用者のご家族、市町村へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

8. 運営に関する重要事項

(1) 内容および手順の説明および契約の締結等

① 事業者は、あらかじめご利用申込者またはそのご家族に対し次に掲げる事項を記載した文書を交付して説明を行い、指定居宅介護支援サービス提供に関する契約を文書により締結することとします。

ア 運営規程の概要

イ 従業員の勤務の体制

② 事業所は、前号の契約においてご利用者の権利を不当に狭めるような契約解除の条件を定めないこととします。

(2) 従業員の勤務体制の確保等

① 事業所は、ご利用者に対し適切な指定居宅介護支援サービスが提供できるよう、従業員の勤務の体制を定めておくこととします。

② 事業所は、前号の従業員の勤務体制を定めるにあたっては、ご利用者が安心して利用できるよう配慮することとします。

(3) 従業員の資質向上、研修等

① 事業所は、従業員の資質向上を図るため、次のような研修機会を設けるものとします。

ア 採用時研修採用後1ヶ月以内

イ 研修 年5回以上

(4) 秘密保持等

① 事業所の従事者は、正当な理由なく、その業務上知り得たご利用者またはそのご家族の秘密を漏らさないこととします。

② 事業者は、従業員であった者が正当な理由なく、その業務上知り得たご利用者またはそのご家族等の秘密を漏らすことがないよう、必要な措置を講じることとします。

③ 事業所は、サービス担当者会議等においてご利用者の個人情報を用いる場合は、ご利用者の同意をそのご家族の個人情報を用いる場合は、当該ご家族の同意をあらかじめ文書により得ておくこととします。

(5) 提示・広告

① 事業所は、見やすい場所に運営規程の概要、従業員の勤務体制その他ご利用申込者のサービス選択に資すると認められる重要事項を掲示(閲覧できるように設置)することとします。

② 事業所は、事業所について広告する場合においては、その内容が虚偽または誇大なものとしなないこととします。

(6) その他

- ① 当事業所の運営に関する重要事項は、社会福祉法人高宮美土里福祉会と事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとします。

9. 苦情の受付、解決の手順

社会福祉法 82 条の規定により、当法人の提供するサービスについてのご利用者からの苦情に適切に対応するため、以下のような体制を整備しています。

(1) 苦情受付窓口の設置

連絡先	電話 0826-57-1260	FAX 0826-57-0190	
担当者	苦情解決責任者	岩崎 猛	特別養護老人ホーム 高美園施設長
	苦情受付担当者	中谷 奈苗	管理者
受付時間	8:30~17:30		

苦情を受け付けた場合、苦情内容を正確に苦情処理受付簿に記入します。

(2) 苦情解決の方法

① 苦情原因の把握

ご利用者から受付けた苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し了解を得ます。必要に応じて、第三者委員へ報告します。

第三者委員

氏名	社会的立場（公職）	連絡先
北森 智視	安芸高田市福祉保健 部保険医療課長	安芸高田市福祉保健部保険医療課 0826-42-5618
加古山 紀美恵	安芸高田市民生委員 児童委員	0826-57-1216
佐々木 良三	安芸高田市民生委員 児童委員	0826-54-0752

② 検討会の開催

苦情内容の原因を分析するため、関係者の出席のもと、対応策の協議を行います。

③ 改善の実施

苦情申出人に対し、対応策を説明して同意を得るように努めます。改善を速やかに実施して、改善状況を確認します。

④ 解決困難な場合

保険者に連絡し、助言・指導を得て改善を行います。また、解決できない場合には、国民健康保険団体連合会への連絡も検討します。

⑤ 広島県社会福祉協議会、広島県国民健康保険団体連合会、市町村の紹介

本事業所で解決できない苦情は社会福祉協議会、国民健康保険団体連合会、市町村などに申し立てることができます。

(3) 行政機関その他苦情受付機関

安芸高田市福祉保健部 保険医療課	所在地：安芸高田市吉田町吉田791 電話番号：(0826) - 42 - 5618 FAX：(0826) - 42 - 2130 受付時間：9:00～17:00
広島県社会福祉協議会 広島県福祉サービス 運営適正化委員会	所在地：広島市南区比治山本町12-2 電話番号：082-254-3419 FAX：082-569-6161 受付時間：8:30～17:00（土・日・祝日は除く）
広島県国民健康保険団 体連合会 介護保険課介護第二係	所在地：広島市中区東白島町19番49号 国保会館 電話番号：082-554-0783 FAX：082-511-9126 受付時間：8:30～17:15（土・日・祝日は除く）

10. 第三者による評価の実施状況等

当事業所につきましては、第三者によるサービス内容の評価は行っておりません。

第三者による 評価の実施状 況	1 あり	実施日	年 月 日
		評価機関名称	
		結果の開示	1 あり 2 なし
② なし			

11. 当事業所の訪問介護等の利用状況

当事業所のケアプランの訪問介護、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す。

12. 虐待の防止のための措置に関する事項

事業者は、虐待の発生またはその再発を防止するため次の措置を講じるものとします。

- (1) 虐待の防止のための対策を検討する虐待防止検討委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を設置し、定期的を開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。
- (2) 虐待の防止のための指針を整備することとします。
- (3) 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的に（年1回以上）実施します。
- (4) 上記の措置を適切に実施するための責任者を置きます。

責任者：特別養護老人ホーム高美園 施設長 岩崎猛

1 3. 身体的拘束等の適正化

ご利用者又は他のご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、身体的拘束等を行ってはならないこととし、身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際のご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します。

1 4. 個人情報使用に係る同意について

ご利用者およびそのご家族の個人情報については、次に記載することにより必要最小限の範囲内で使用することをお約束いたします。

使用する目的

- (1) 事業者の内部での利用にかかる利用目的
 - ① 介護サービスのご利用者等に提供する介護サービス
 - ② 介護保険事務
 - ③ 介護サービスのご利用者に係る事業所等の管理運營業務のうち、
 - ア) 入退所等の管理
 - イ) 会計・経理
 - ウ) 介護事故、緊急時等の報告
 - エ) 当該ご利用者の介護・医療サービスの向上
- (2) 他の介護事業者等への情報提供をとまなう利用目的
 - ① 当該事業者等がご利用者等に提供する介護サービスのうち次のもの
 - ア) 当該ご利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者、居宅介護支援事業者、医療機関等との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答
 - イ) その他の業務委託
 - ウ) ご利用者の診療等に当たり、医師等の意見・助言を求める場合
 - エ) ご家族等への心身の状況説明
 - ② 介護保険事務のうち、
 - ア) 保険事務の委託
 - イ) 審査支払機関へのレセプトの提出
 - ウ) 審査支払機関または、保険者からの照会への回答
 - ③ 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談または届出等
- (3) 上記以外の利用
 - ① 介護関係事業者の内部での利用に係る利用目的
 - ア) 介護関係事業者の管理運營業務のうち次のもの
 - ・ 介護サービスや業務の維持・改善の基礎資料
 - ・ 介護保険施設等の内部において行われる学生等の実習への協力
 - ・ 介護保険施設等の内部において行われる事例研究
 - ・ 内部監査人への情報提供
 - ② 他の事業者等への情報提供に係る利用目的

- ア) 介護関係事業者の管理運營業務のうち次のもの
- ・外部監査機関、評価機関等への情報提供
 - ・介護保険施設等の外部において行われる事例研究
 - ・有事の場合の消防署や警察署等への情報提供

なお、上記（3）の利用についてもご利用者およびご家族のご意志に反する場合は、そのお申し出さえあれば、利用することはありません。その場合も、従来と変わらず適切な介護サービスを受けられることは変わりありません。

利用範囲

- (1) 介護保険法で義務として明記されているもの
- ① サービス提供困難時の事業者間の連絡、紹介等
 - ② 居宅サービス事業者等との連携
 - ③ ご利用者が偽りその他不正な行為によって保険給付を受けている場合等の市町への通知
 - ④ ご利用者に病状の急変が生じた場合等の主治医への連絡等
- (2) 行政機関等への対応として義務づけられているもの
- ① 市町による文書等提出の要求への対応
 - ② 厚生労働大臣または都道府県知事による報告命令、帳簿書類等の提示命令等への対応
 - ③ 都道府県知事による立入検査等への対応
 - ④ 市町が行うご利用者からの苦情に関する調査への協力等
 - ⑤ 事故発生時の市町への連絡

使用する期間

契約日から契約終了時までとする

15. 衛生管理および感染症対策について

事業者は、ご利用者と施設の衛生管理に努めるとともに、感染症が発生し、またはまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じることとします。

- (1) 事業者は、感染症の予防およびまん延防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとします。）を設置し、定期的に（おおむね6ヶ月に1回以上）開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ることとします。
- (2) 事業所における感染症の予防およびまん延の防止のための指針を整備することとします。
- (3) 事業所は、従業者に対し、感染症の予防およびまん延の防止のための研修および訓練を定期的に（年1回以上）実施します。

16. 業務継続計画の策定等について

事業所は、感染症や非常災害の発生時において、ご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および非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な次の措置を講じることとします。

- (1) 事業所は、従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修および訓練を定期的に（年1回以上）実施します。
- (2) 事業所は、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うこととします。

17. 記録の整備に関する事項

- (1) 事業者は、従業者、設備、備品および会計に関する諸記録を整備しておくものとします。
- (2) 事業者は、ご利用者に対するサービスの提供に係る諸記録を整備し、その完結の日から2年間保存するものとします。

18. ハラスメントに関する事項

事業者は、適切な社会福祉事業の提供を確保する観点から、ハラスメント防止法等の施行の情勢をうけ、これまで以上に職員間のみならず、ご利用者やそのご家族等との間でハラスメントの問題が生じることがないように、取り組みをおこなっております。職場や介護の現場において行われる身体的暴力、精神的暴力および性的な言動または優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための必要な措置を講じるものとします。

令和 年 月 日

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行いました。

高美園居宅介護支援事業所

説明者 職名 介護支援専門員 氏名

㊞

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と個人情報の利用目的に対し同意しました。

ご利用者

住 所

氏 名

代理人（ご利用者との関係： ）

住 所

氏 名

ご家族（続柄： ）

住 所

氏 名