

居宅介護支援事業所 はるの若菜荘 重要事項説明書

1.居宅介護支援事業所の概要

事業所名 居宅介護支援事業所 はるの若菜荘 所在地 高知県高知市春野町南ヶ丘1丁目8-2
事業者指定番号 第3970103192 サービス提供地域 高知市・土佐市・いの町
電話番号 (088) 842-7522 FAX (088) 848-1505

2.事業所の職員体制

職種	常勤	非常勤	計
管理者	(1)名	名	(1)名
介護支援専門員	1名以上	名	1名以上

()は兼務

3.営業時間

営業日 月曜日～金曜日【国民の祝日及び年末年始(12月30日～1月3日まで)を除く]
営業時間 午前8時30分～午後5時30分

4.利用料金 (別紙 1参照)

5.当社の居宅介護支援事業所の特徴等

(1) 運営方針

- 1 被保険者の要介護認定に係る申請について、利用者の意志を踏まえ、必要な支援を行います。
- 2 被保険者の選択により、心身の状況、その置かれている環境等に応じて、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが受けられるようサービス事業者との連携に務め、総合的かつ効果的に介護計画が提供されるよう配慮します。
- 3 市町村から介護認定調査の委託を受けた場合は、公平中立の立場に立って、被保険者に対し正しい調査を行います。
- 4 利用者の意志及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ち、利用者に提供されるサービスの種類やサービス事業者が不当に偏ることのないよう中立公平に行います。
- 5 介護支援専門員の研修を行い、サービスの質の向上に努めます。

(2) 居宅介護支援の概要

- 1 介護支援専門員は独自の課題分析表を用いて、居宅サービス計画を作成します。
- 2 作成に当たって、サービス事業所・サービス内容・利用料金等の情報を提供し、サービスの目標・達成時期等を書類にて提示します。

(3) 居宅サービス計画の作成手順等

* サービス計画作成までの手順は以下のとおりです。

- ・ ご自宅を訪問し、利用者やご家族からお話を伺います。
- ・ 利用者の了解を得て、主治医の方に意見をお尋ねすることがあります。
- ・ 介護支援専門員を中心にサービス担当者会議を開催し検討します。
- ・ サービス計画の内容、利用料、保険の適用など一切をご説明し、同意を得て交付します。

* その他提供するサービス

- ・ 介護保険に関する申請業務全般
- ・ 要介護認定の申請、変更の代行
- ・ 給付管理表の作成・提出等

6.秘密保持

- (1) 正当な理由なく、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう、必要な措置を講じます。
- (2) 利用者、その家族の個人情報を用いる場合は、あらかじめ文章にて同意をいただきます。

7.事故発生時の対応 (別紙 2参照)

- (1) 指定居宅介護支援の提供により事故等が生じた場合には速やかに市町村、利用者家族等に連絡を行なうとともに、必要な措置を講じます。
- (2) 前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録します。
- (3) 賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を行いません。

8. 身体拘束等の適正化

原則として、利用者の自由を制限するような身体拘束等を行わないようにする。但し、利用者又は他の利用者等の生命または身体を保護するため、緊急やむを得なく身体拘束等を行う場合は、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得なかった理由を記載します。

9. 高齢者虐待防止の推進

利用者の人権の擁護、虐待の防止等をより推進する観点から、虐待の発生又はその再発を防止する措置（虐待の発生又はその再発を防止するための委員会の開催、指針の整備、研修の実施、担当者を定めること）を講じます。

10. 相談窓口、苦情対応（別紙 2 参照）

(1) サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。

当事業所お客様相談窓口	電話番号	088-842-7522
	FAX番号	088-848-1505
	相談員	西内ひとみ
	対応時間	毎週月～金 午前8:30～午後5:30 (土・日・祝日・12月30日～1月3日除く)
	介護相談員	西川 まり子 (電話) 090-1170-6889 西岡 由江 (電話) 088-842-1921 宮地 吾郎 (電話) 088-842-1716

(2) 次の公的機関においても、苦情の申し立てができます。

高知市 介護保険課 事業係	所在地	高知市本町5丁目1-45
	電話番号	088-823-9972
	FAX番号	088-824-8390
	対応時間	午前8時30分～午後5時15分
高知県国民健康保 険団体連合会	所在地	高知市丸の内2-6-5
	電話番号	088-820-8410
	FAX番号	088-820-8413
	対応時間	午前8時30分～午後4時00分

11. ケアマネジメントの公正中立性の確保を図ります。

- (1) 前6か月間に作成したケアプランにおける、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割合（別紙参照）
- (2) 前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与のサービスごとの、同一事業者によって提供された割合（別紙参照）

12. 利用にあたっての留意点

ハラスメント 該当行為	ご利用者やご家族から以下の行為があり、改善が見られない場合、契約解約となります。 ・身体的な力を使って危害を及ぼす行為（職員が回避したため危害を免れたケース含む） （たたかれる、唾を吐く、ひっかく、つねる、手を払いのける、服を引きちぎるなど） ・個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為 （大声を出す、怒鳴る、威圧的な態度や言動、理不尽なサービスの要求、脅すなど） ・意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的な嫌がらせ行為 （不必要に体を触る、抱きしめる、卑猥な言動を繰り返す、ヌード写真を見せるなど） ・その他（職員の自宅の電話番号を何度も聞く、ストーカー行為など）
宗教活動	宗教や習慣の違い等で、他人を排撃し又は自己の利益のために他人の自由を侵す行為は ご遠慮お願いします。

13. 非常災害対策

施設は、非常災害その他緊急の事態に備え、必要な設備を備えるとともに、常に関係機関と連絡を密にし、とるべき措置についてあらかじめ消防計画を作成し、消防計画に基づき、従業者等の訓練を行います。

14. 衛生管理

使用する備品等は清潔を保持する為に日々の清掃・消毒を施すなど、常に衛生管理に留意します。
職員へは、研修や勉強会を通じ、感染対策や衛生管理に関する知識の習得を図ります。

[別紙1]

1.利用料金

居宅介護支援の1ヶ月あたりの利用料は、以下のとおりですが、基本的には市町村から直接当事業所に支払われることになっておりますので、利用者の自己負担はございません。

居宅介護支援費（I）

*下記の表になります。

要介護1、2	1086単位/月
要介護3、4、5	1411単位/月

○ただし、保険料の滞納等により、市町村から直接事業者を支払われない場合があります。この場合は、一旦1ヶ月あたり上記の料金をサービス利用月の翌月の10日までにいただき、サービス提供証明書を発行します。

サービス提出証明書を後日市町村の窓口へ提出しますと、全額払い戻しを受けることができます。

【各加算について】

初回加算	300単位/月
------	---------

- ・新規に居宅サービス計画を作成する場合
- ・要介護状態区分の2段階以上変更された場合に居宅サービス計画を作成する場合
- ・要支援者が要介護認定を受けた場合に居宅サービス計画を作成する場合

入院時情報連携加算	入院時情報連携加算（I）	250単位
	入院時情報連携加算（II）	200単位

利用者が病院または診療所に入院するにあたって、病院等の職員に対して利用者の心身の状況や生活環境等の必要な情報を提供した場合。（利用者1人につき1月1回を限度）

【入院時情報連携加算（I）】

- * 病院等に訪問し病院等の職員に対して、利用者に関わる必要な情報を提供した場合

【入院時情報連携加算（II）】

- * 上記以外の方法により、病院等の職員に対して、利用者に関わる必要な情報を提供した場合（利用者1人につき1月1回を限度）

緊急時等居宅カンファレンス加算	200単位/月
-----------------	---------

- * 病院等の求めにより、当該病院等の医師又は看護師等と共に利用者宅を訪問し、カンファレンスを行い、必要に応じて居宅サービスの利用に関する調整を行った場合（利用者1人につき1月2回を限度）

入院時情報連携加算

入院時情報連携加算（I） 利用者が病院又は診療所に入院してから3日以内に、病院又は診療所の職員に対して利用者に係る必要な情報提供をしていること	250単位
入院時情報連携加算（I） 利用者が病院又は診療所に入院してから4日以上7日以内に、病院又は診療所の職員に対して利用者に係る必要な情報提供をしていること	200単位

退院・退所加算

退院・退所加算（I）イ 病院・診療所、地域密着型介護老人福祉施設又は介護保険施設の職員から利用者に係る必要な情報提供をカンファレンス以外の方法により1回受けていること	450単位
退院・退所加算（I）ロ 病院・診療所、地域密着型介護老人福祉施設又は介護保険施設の職員から利用者に係る必要な情報の提供をカンファレンスにより1回受けていること	600単位

退院・退所加算（Ⅱ）イ 病院・診療所、地域密着型介護老人福祉施設又は介護保険施設の職員から利用者に係る必要な情報の提供をカンファレンス以外の方法により2回以上受けていること	600 単位
退院・退所加算（Ⅱ）ロ 病院・診療所、地域密着型介護老人福祉施設又は介護保険施設の職員から利用者に係る必要な情報の提供を2回受けており、うち1回以上はカンファレンスによること	750 単位
退院・退所加算（Ⅲ） 病院・診療所、地域密着型介護老人福祉施設又は介護保険施設の職員から利用者に係る必要な情報の提供を3回以上受けており、うち1回以上はカンファレンスによること	900 単位

緊急時等居宅カンファレンス加算	200 単位／月
-----------------	----------

病院又は診療所の求めにより、病院又は診療所の医師または看護師等と共に、利用者の居宅を訪問し、カンファレンスを行い、必要時に応じて、利用者に必要な居宅サービス又は地域密着型サービスの利用に関する調整を行った場合、1人につき1月2回を限度として単位数を加算できる。

ターミナルケアマネジメント加算	400 単位／月
-----------------	----------

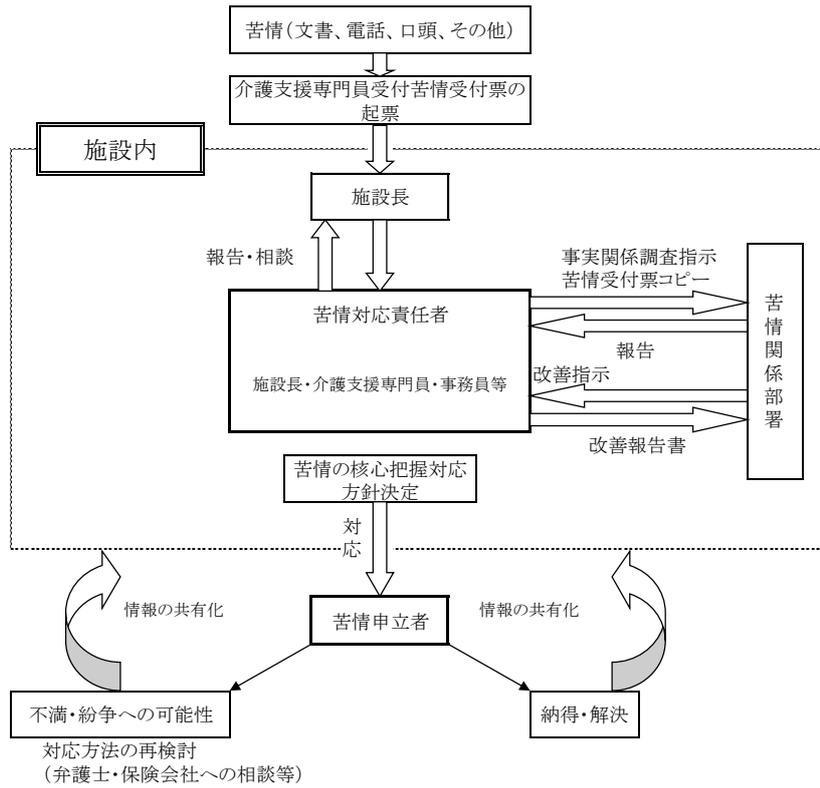
在宅で死亡した利用者に対して、死亡日及び死亡日前14日以内に2日以上、利用者又はその家族の同意を得て、利用者の居宅を訪問し、利用者の心身の状況等を記録し、主治医及び居宅サービス計画に位置付けた居宅サービス事業者に提供した場合は、1月につき所定単位数を加算する。

通院時情報連携加算	50 単位／月
-----------	---------

利用者が病院又は診療所において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、利用者の心身の状況や生活環境等の利用者に係る必要な情報の提供を行うとともに、医師等からの利用者に関する必要な情報の提供を受けた上で、居宅サービス計画に記録した場合は、利用者1人につき1月に限度として所定単位数を加算する。

業務継続計画未実施減算	以下の基準に適合していない場合 ・感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画(業務継続計画)を策定すること。 ・当該業務継続計画に従い必要な措置を講じること。	所定単位数の100分の3に相当する単位数を減算
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以下の措置が講じられていない場合。 ・虐待の防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話措置等の活用可能)を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。 ・虐待の防止のための指針を整備すること。 ・従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的に実施すること。 ・上記措置を適切に実施するための担当者を置くこと。	所定単位数の100分の1に相当する単位数を減算

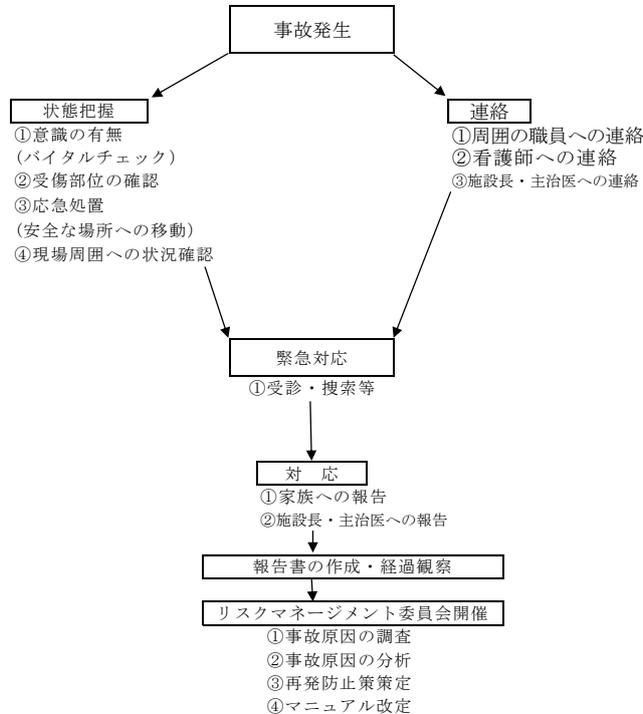
1. 苦情対応に関する流れ(フローチャート): 基本モデル



1. 苦情対応に関する流れ: 解説

- 1 苦情申立者との対応担当者は介護支援専門員が行う
 - ・「苦情は利用者ニーズの反映であり、ケア・サービスの質を改善する契機である」という姿勢、苦情を受けた際の基本動作は研修会などで全職員に浸透させる
- 2 一次受付者は、「苦情受付票」に必要事項を記載し管理者に報告する
 - ・速やかに対応は基本であるが、苦情内容により対応の速さは異なる
 - ・緊急時は至急口頭で管理者へ報告し、詳細は後で苦情受付票を提出する
- 3 苦情に対し施設長が必要であると判断した場合は「福祉サービス委員会」を開催します
 - ・関係部署の事実関係の調査を行う
 - ・事実関係の報告を受け、苦情の核心を把握・分析し、対応方針などを施設長と相談の上決定する
- 4 苦情対応担当者は苦情申立者に対応する
 - ・対応結果を苦情受付票に記載して施設長に報告する
- 5 苦情申立者が納得しない場合、苦情対策委員会で再検討し再度対応する
- 6 情報共有が必要な場合は全職員に伝達する
 - ・同様の苦情、類似の苦情が発生しないよう、再発防止とサービスの改善に努める
- 7 苦情対策委員会は施設長の命を受け、関係部署に改善方法の検討を指示する

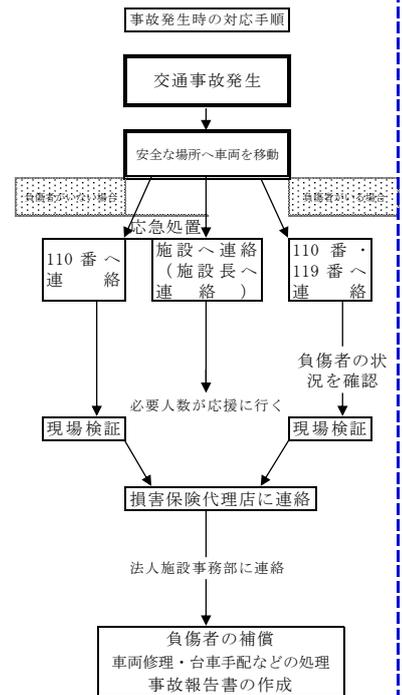
2. 事故発生時の対応手順(フローチャート): 基本モデル



2. 事故発生時の対応手順: 交通事故(訪問時)

事故防止のための具体的対策

- ・シートベルトの着用
- ・交通事情により遅れることもあることを事前に説明し了解して貰い、スピードを出しすぎないように注意して運転する
- ・運転手が体調不良の場合、無理をせずに交代する
- ・車両の定期点検を確実にを行う



個人情報の利用目的（居宅介護支援事業所）

居宅介護支援事業所 はるの若菜荘では、利用者様の尊厳を守り安全管理に配慮する個人情報保護方針の下、ここに利用目的を特定します。あらかじめ利用者様本人の同意を得ないで、必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うことはいたしません。

1. 利用者様への居宅介護支援の提供に必要な利用目的

(1) 事業所内部での利用に係る事例

- ① 当事業所が利用者様に提供する居宅介護支援
- ② 介護保険事務
- ③ 利用者様に係る当事業所の管理運營業務のうち、
 - －入退所等の管理
 - －会計・経理
 - －事故等の報告
 - －利用者様の医療・介護サービスの向上

(2) 他の事業者への情報提供を伴う事例

- ① 事業所が利用者様に提供する居宅介護支援のうち、
 - －利用者様に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答
 - －病院、診療所、薬局、訪問看護ステーション、介護サービス事業者等との連携
 - －その他の委託業務
 - －家族等への心身の状況説明
- ② 介護保険事務のうち、
 - －保険事務の委託
 - －審査支払機関へのレセプトの提出及び厚生労働省への情報提供
 - －審査支払機関または保険者からの照会への回答
 - －保険請求システム保守の委託
- ③ 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

2. 上記以外の利用目的

(1) 当事業所内部での利用に係る事例研究

- ① 当事業所の管理運營業務のうち、
 - －居宅介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
 - －当事業所内において行われる学生等の実習への協力
 - －当事業所内において行われる事例検討

(2) 他の事業所等への情報提供を伴う事例

- ① 地域ケア会議において行われる情報提供
- ② 外部監査機関への情報提供
- ③ 介護保険請求ソフトウェア事業者が行うシステムの維持・改修のための情報提供
- ④ 関係法令等に基づく行政機関等への報告等
- ⑤ 要介護認定調査等、外部機関への情報提供