

「指定居宅介護支援」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。

(亀岡市指定 第 2671600027 号)

当事業所は、ご利用者に対して居宅介護支援のサービス提供をします。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意くださいことを次のとおり説明します。

1. 【当法人の概要】

名称・法人種別	社会福祉法人 亀岡市社会福祉協議会
代表者役職・氏名	会 長 木 村 好 孝
法人所在地	京都府亀岡市余部町町樋又 61 番地の 1 ふれあいプラザ内
電 話 番 号	0 7 7 1 - 2 3 - 6 7 1 1
営 業 所 数	居宅介護支援 1ヶ所 訪 問 介 護 1ヶ所 通 所 介 護 1ヶ所 介護予防支援 1ヶ所

2. 【事業所の概要】

(1) 事業所の所在地及びサービス提供地域

事 業 所 名	社会福祉法人 亀岡市社会福祉協議会居宅介護支援センター
所 在 地	京都府亀岡市余部町樋又 61 番地の 1 ふれあいプラザ内
サービスを提供する地域	亀 岡 市 内 全 域
電話番号	0 7 7 1 - 2 9 - 2 7 0 5

(2) 事業所の職員体制

職 種	常 勤	非常勤	計
管理者	1 名	0 名	1 名
介護支援専門員	2 名	0 名	2 名

(3) 営業時間

月曜日から金曜日	午前 8 時 3 0 分～午後 5 時 3 0 分
----------	---------------------------

* 土曜日、日曜日、祝日、年末年始（12月29日～1月3日）は休業となります。

* 上記の営業日、営業時間のほか、緊急時には電話により常時連絡が可能です。

3. 【事業所の運営方針】

ご利用者の意思及び人格を尊重し、ご利用者が可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、ご利用者の立場に立って介護等に関する相談・指導・助言を行います。また、関係行政機関や居宅サービスを提供する事業者等と積極的に連携しながらご利用者のニーズに応じた居宅サービスが公正、中立に提供できるように努めるものとします。

4. 【サービスの内容】

居宅介護支援契約書第4条から第10条に示す下記の業務を行います。

- (1) 居宅サービス計画作成の支援
- (2) 経過観察・再評価
- (3) 入退院時等の医療機関との連携
- (4) 施設入所への支援
- (5) 居宅サービス計画の変更
- (6) 給付管理
- (7) 要介護認定等の申請にかかる援助

5. 【サービスの提供方法】

居宅介護支援事業の提供方法は、次のとおりとします。

- (1) ご利用者の相談を受ける場所は事業所の相談室・ご利用者宅・電話等とします。
- (2) 使用する課題分析表の種類は新・居宅サービス計画ガイドライン(全国社会福祉協議会作成)とします。
- (3) サービス担当者会議の開催場所はご利用者宅・事業所の相談室・医療機関とします。
- (4) 介護支援専門員の居宅訪問頻度は最低1箇月に1回とし、ご利用者の自立した日常生活を支援する上で解決すべき課題の把握、居宅サービス計画作成後における計画の実施状況の把握及び連絡調整等の必要に応じ随時訪問します。
- (5) 事業所の介護支援専門員は、身分を証する書類を携行し、初回訪問時またはご利用者若しくはそのご家族から求められたときは、これを提示します。
- (6) 指定居宅介護支援の提供を求められたときには、ご利用者の被保険者証により被保険者資格、要介護認定の有無、認定区分及び要介護認定の有効期間等を確認します。
- (7) 要介護認定等の申請が行われているか確認し、行なわれていない場合はご利用者の意思も踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。
- (8) サービス事業所の選択に当たってはご利用者若しくはそのご家族の自由な選択を尊重し、複数の事業所の紹介を求めることが可能であることや、当該事業所を計画に位置付けた理由を求めることが可能であることを説明し、理解を得るものとします。その際、ご利用者等の選択を求めることなく最初から同一の事業主体に偏った計画原案を提示することはいけません。
- (9) 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とします。

- (10) あらかじめ、ご利用者に対し、ご利用者が病院若しくは診療所に入院する必要が生じた場合には、当該ご利用者に係る介護支援専門員の氏名及び連絡先を医療機関等に対し伝えるよう依頼を行うこととします。
- (11) 事業所は正当な理由がない場合、サービスの提供を拒否できません。

6. 【利用料金】

- (1) 利用料：居宅サービス計画の提供にかかる利用料については、厚生労働大臣が定める「指定居宅介護支援に要する費用の額の算定に関する基準」(平成12年厚生省告示第20号一部改正)による額とします。利用料金は別紙のとおりとします。

7. 【居宅介護支援の具体的取り扱い方針】

居宅介護支援の具体的取り扱い方針は次のとおりとします。

- (1) 相談の受付場所：居宅介護支援事業所内、相談者の自宅及び電話等とします。
- (2) 使用する課題分析票：種類は新・居宅サービス計画ガイドラインとします。
- (3) 居宅サービス計画の原案作成
- ・介護支援専門員は、ご利用者及びそのご家族と面接し支援する上で解決しなければならない課題を分析し、ご利用者、ご家族の希望並びにご利用者について把握された課題に基づき、当該地域における介護給付等の対象サービスが提供される体制を勘案して、提供されるサービスの目標、達成時期、サービスを提供する上での留意点を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成します。
 - ・ご利用者等が、訪問看護、通所リハビリテーション等医療系サービスを希望している場合やその他必要な場合は、ご利用者の同意を得て主事の医師の意見を求めます。医療系サービスについては、主治の医師等の指示がある場合においてのみ、居宅サービス計画に位置づけます。この場合、意見を求めた主治の医師等に対して居宅サービス計画を交付します。なお、介護サービスに対して主治の医師等から留意点等が示された場合は、当該留意点を尊重して計画の作成を行います。
 - ・利用者等が、退院後早急に介護保険のリハビリテーションを開始することを可能とする観点から、ここで意見を求める「主治の医師等」については、要介護認定の申請のために主治医意見書を記載した医師に限定されず、入院中の医療機関の医師を含むこととします。
 - ・居宅サービス計画に厚生労働大臣が定める回数以上の生活援助中心型の訪問介護を位置づける場合は、ご利用者の自立支援・重度化防止や地域資源の有効活用等に十分留意しつつ、その必要性や特段の理由について計画に記載するとともに、亀岡市に届出を行います。
- (4) サービス担当者会議の開催
- 居宅サービス計画原案を作成した場合は サービス担当者会議を開催し、情報を共有するとともに、担当者から専門的な見地からの意見を求めるものとします。ただし、ご利用者(末期の悪性腫瘍の患者に限る)の心身の状態等により、主治の医師等の意見を勘案して必要と認める場合、その他のやむを得ない理由がある場合については、担当者に対する照会等により意見を求めることができます。

(5) 居宅サービス計画の説明、同意及び交付

介護支援専門員は、ご利用者又はそのご家族に対し、居宅サービス計画に位置づけたサービスの種類、内容、費用等について説明し、文書によりご利用者の同意を得、当該居宅サービス計画を交付します。

(6) サービスの実施状況の継続的な把握、評価

- ・介護支援専門員は、居宅サービス計画作成後においても、ご利用者及びそのご家族、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行うことにより、居宅サービス計画の実施状況の把握及び利用者の課題把握を行います。また、居宅サービス事業者等からご利用者に係る情報の提供を受けたときやその他必要と認めるときは、ご利用者の服薬状況、口腔機能その他ご利用者の心身又は生活状況に係る情報のうち必要と認めるものを、ご利用者の同意を得て、主治の医師若しくは歯科医師、または薬剤師に提供するものとします。

- ・介護支援専門員は、少なくとも 1 月に 1 回、ご利用者の居宅を訪問し、ご利用者の面接を行い、モニタリング結果を記録します。

以下の要件を満たす場合は、2 箇月あたり 1 回以上とします。

※他のサービス事業所との連携によるモニタリング：以下の要件を設けた上でテレビ電話装置その他の情報通信機器を活用したモニタリングを行い、2 箇月に 1 回の訪問とします。

ア：利用者の同意を得る事

イ：サービス担当者会議等において、次に掲げる事項について主治医・担当者その他の関係者の合意を得ている事

- ① 利用者の状態が安定している事
- ② 利用者がテレビ電話装置等を介して意思疎通が出来る事（家族のサポートがある場合も含む）
- ③ テレビ電話装置等を活用したモニタリングでは収集できない情報について、他のサービス事業者との連携により情報を収集する事

(7) 介護支援専門員は、ご利用者がその居宅において日常生活を営むことが困難になったと認める場合またはご利用者が介護保険施設等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。

(8) 介護支援専門員は、介護保険施設等から退院又は退所しようとするご利用者から依頼があった場合には、居宅における生活へ円滑に移行できるよう、あらかじめ居宅サービス計画の作成等の援助を行います。

8. 【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を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。

9. 【守秘義務について】

事業者及び従業者は、業務上知り得たご利用者又はそのご家族の秘密を守ります。また、退職後においてもこれらの秘密を守るべき旨を、従業者との雇用契約の内容としています。

10. 【サービス内容に関する苦情】

(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ご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情受付窓口(担当者)

管理者

○受付時間 月曜日～金曜日

午前 8 時 3 0 分～午後 5 時 3 0 分

○苦情受付箱を事業所館内に設置しています。

(2) 第三者委員の設置

当事業所は、ご利用者の満足度の向上、権利擁護を図り、事業運営の適正化を確保するため、第三者委員を設置し、苦情等の解決に向けて体制を整えています。

名 前	連 絡 先
中西 明美 小川 泉 塚本 政雄	京都府亀岡市余部町樋又 61 番地の 1 ふれあいプラザ内 電話：0771-23-6711

(3) 行政機関その他苦情受付機関

亀岡市役所 高齢福祉課	所在地	亀岡市安町野々神 8 番地
	電話番号	0771-25-5182 (FAX：0771-24-3070)
	受付時間	午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分
京都府国民健康 保険団体連合会	所在地	京都市下京区烏丸通四条下ル水銀屋町 620 番地
	電話番号	075-354-9090 (FAX：075-354-9055)
	受付時間	午前 9 時～午後 5 時
京都府福祉サービス 運営適正化委員会 (京都府社協内)	所在地	京都市中京区竹屋町通烏丸東入ル清水町 375 番地
	電話番号	075-252-2152 (FAX：075-212-2450)
	受付時間	午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分

11. 【人権の擁護・虐待等の防止について】

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するため、身体拘束適正化を図るために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1) 虐待防止及び身体拘束適正化に関する担当者を管理者とします。

(2) 虐待防止及び身体拘束適正化のための対策を検討する委員会を定期的を開催し、

その結果について従業者に周知徹底を図っています。

- (3) 虐待防止及び身体拘束適正化のための指針の整備をしています。
- (4) 従業者に対して、虐待を防止するため、身体拘束適正化を図るため定期的な研修を実施しています。
- (5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・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、速やかにこれを市町村に通報します。
- (6) 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、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由の記録を行います。

12. 【ハラスメントについて】

ご利用者または、ご家族の非協力など双方の信頼関係を損壊する行為に、改善の見込みがない場合や、社会通念を超えたと思われる苦情やハラスメント行為などにより、当事業所の通常の業務遂行に支障がでていると判断した場合には、契約を解除させて頂くことがあります。

以下のような行為があり、ハラスメントと該当するとみなされる場合契約を解除致します。

- ・暴力又は乱暴な言動（物を投げつける、刃物をむける、手を払いのける等）、無理な要求（過度な謝罪の要求等）
- ・セクシュアルハラスメント（体を触る、手を握る、性的な卑猥な言動等）
- ・その他（個人の携帯番号を聞く、ストーカー行為等）

13. 【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、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（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措置を講じます。

- (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、必要な研修及び訓練を定期的に行います。
- (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います。

14. 【衛生管理等について】

事業所は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じます。

- (1) 事業所における感染症の予防及びまん延の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する。）をおおむね 6 月に 1 回以上開催するとともに、その結果について、介護支援専門員に周知徹底を図ります。
- (2) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。

- (3) 事業所において、介護支援専門員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的を実施します。

15. 【成年後見制度の活用支援について】

事業者は、ご利用者の個人としての尊厳が重んじられるよう、必要に応じ成年後見制度の利用方法や関係機関の紹介など、成年後見制度が活用できるように支援を行います。

16. 【事故発生時の対応について】

事業者は、サービスの提供によって事故が生じた場合には、速やかに市町村・利用者の家族に連絡して必要な措置を講じます。また、事業者はサービスを提供するにあたって事業者の責任と認められる事由によってご利用者に損害を与えた場合には、速やかにご利用者の損害を賠償します。

17. 【損害賠償保険への加入】

事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名：三井住友海上火災保険株式会社

保 険 名：業務災害補償保険

福祉事業者総合賠償責任保険

