

# 居宅介護支援重要事項説明書

( 令和 年 月 日現在 )

## 1. 当方が提供するサービスについての窓口

電話：054-627-2841 (午前8:30～午後5:30)

管理者：松井 由佳穂

介護支援専門員：松井 由佳穂

\*ご不明な点は、何でもおたずねください。

## 2. 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及びサービス提供地域

|          |                                |
|----------|--------------------------------|
| 事業所名     | わかくさ焼津ケアサポート                   |
| 所在地      | 焼津市焼津6丁目7-38                   |
| 電話番号     | TEL 054-627-2841               |
| 介護保険指定番号 | 居宅介護支援 2275100358              |
| サービス提供地域 | 焼津市、藤枝市(国道1号線以南県道33号線(田沼街道)以东) |

### (2) 当事業所の職員体制

| 職種      | 職員数 | 勤務形態   | 保有資格の内容            |
|---------|-----|--------|--------------------|
| 管理者     | 1人  | 常勤兼務1人 | 介護福祉士<br>主任介護支援専門員 |
| 介護支援専門員 | 1人  | 常勤兼務1人 | 介護福祉士<br>主任介護支援専門員 |

### (3) 営業日及び営業時間

営業日 月～金曜日(国民の祝日・年末年始(12月30日から1月3日)は除く)

営業時間 午前8:30～午後5:30

## 3. 居宅介護支援の内容

### (1) 居宅介護支援の内容

#### ① 要介護認定等の申請代行

御利用者様が希望する場合は、要介護認定等の申請を御利用者様に代わって行います。

#### ② 居宅サービス計画の作成

御利用者様及びその御家族様を訪問して面接を行い、情報を収集することで解決すべき課題を把握し、心身の状況、その置かれている環境等に即した居宅サービス計画の原案を作成します。この原案に位置づけた指定居宅サービス等

について保険給付の対象かどうかを区分した上で、その種類、内容、利用料について、説明し同意を得、居宅サービス計画を作成します。

③ 居宅サービス計画の管理

御利用者様及びその御家族様と毎月連絡をとり、経過の把握に努めます。御利用者様の状態について定期的に再評価を行い、状態の変化に応じて居宅サービス計画の変更の支援、要介護認定区分変更申請の支援等の必要な対応をします。

④ サービス事業者等との連絡調整

居宅サービス計画の目標に沿って指定居宅サービス等が提供されるよう、指定居宅サービス事業者等との連絡調整を行います。

⑤ 介護保険施設への紹介

御利用者様がその居宅における日常生活が困難になったと認める場合、又は、御利用者様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支援をします。

⑥ 公正中立な立場での業務実施

当事業者は御利用者様の指定居宅サービス事業者選択への支援を行うにあたっては、御利用者様の希望、必要性に反して特定の事業者・法人への利益誘導を行うことがないよう、その選定または推薦に関しては公正中立に行っています。

御利用者様及びその御家族様は、当事業者に対し、複数の指定居宅サービス事業者を紹介するよう求めること及び当該事業者を居宅サービス計画に位置づけた理由を求めることができます。

⑦ その他

居宅サービス計画作成後、その内容に基づき毎月給付管理を作成し、静岡県国民保険団体連合会に提出します。

(2) 居宅介護支援の利用に当たって

① サービス提供困難時の対応

御利用者様申込者に対し自ら居宅介護支援を提供することが困難であると認めた場合は、他の指定居宅介護支援事業者への紹介その他の必要な措置を講じます。

② サービスの質の向上のための方策

御利用者様からの苦情に対し、指定居宅サービス事業者と直ちに連絡をとり、事実の確認をし、必要があるときは市に連絡します。また指定居宅サービス事業者とよく話し合い、今後の再発防止に向け必要な措置を講じます。

③ サービス提供記録の閲覧

当事業者は、サービス提供記録の閲覧に関して、御利用者様名及び利用希望者とその御家族様が希望される場合には閲覧を許可しております。

ご希望の方は、事業所にある閲覧希望書に必要事項を記入し、職員までお申し込みください。

- ④ 介護支援専門員が御利用者様に不測の損害を与えたときその他必要と認めるときは、介護支援専門員の変更を求めることができます。
- ⑤ 個人情報の利用について
  - i 当事業者が得た個人情報については、これを厳重に管理すると共に保存の必要性がなくなった時点でこれをすみやかにかつ適正に処分致します。
  - ii 当事業者が得た個人情報は、下記の目的に限って使用します。なお、本人に生命の危機等重大な危険が迫っている場合はこの限りではありません。  
(救急病院への情報伝達等)
    - 1) 居宅介護支援業務及び介護予防支援業務の遂行
    - 2) サービス担当者会議および主治医との情報共有
    - 3) 各サービス担当者および主治医との情報共有
    - 4) 当事業所内でのカンファレンス・ミーティング
    - 5) 関連学会、研修会での匿名下での発表
    - 6) その他官公庁等の法律法令上の照会
  - iii また、利用目的が変更される場合は事前に変更事由を説明し、変更届に同意した上で利用変更します。

#### 4. 事故発生時の連絡先、及び対応の手順

- (1) 本サービス提供中に事故が発生した場合には、あらかじめ確認させて頂く御家族様の連絡先へ連絡します。御利用者様及びその御家族様よりご連絡を頂く場合は 2.1 項に記載されている本事業所の連絡先までご連絡をお願いいたします。
- (2) 本事業所は、御利用者様に対し、自ら提供した本サービスにより事故が発生した場合、次の基本手順に基づいた対応を実施します。なお当該事故の状況・内容及び対応結果については、本事業所が記録します。
  - ① 御利用者様の安全確保
  - ② 事故発生状況・内容の確認
  - ③ サービス事業所の責任者等への報告
  - ④ 御家族様等・市町村への連絡
  - ⑤ 事故の解決に向けた対応の実施
  - ⑥ 事故発生原因の解明、及び再発防止への措置
  - ⑦ 御利用者様への事故解決経過・結果の説明
  - ⑧ サービス事業所の責任者、市町村等への最終報告
- (3) サービスを提供する上で、利用者の居宅サービス利用に支障を生じさせて損害を与えた場合には、その損害を速やかに賠償します。

#### 5. 利用料金

- (1) 原則としてあなたには利用料を請求しません。

\*保険料滞納により、法定代理受領ができなくなった場合、一旦全額をお支払いいただき、当方から居宅介護支援提供証明書を発行します。このサービス証明書を後日焼津市の窓口に出しますと、全額払い戻しを受けられます。

[介護度 1・2] 1,086 単位×10.21(地域加算)=11,088 円

[介護度 3・4・5] 1,411 単位×10.21(地域加算)=14,406 円

加算につきましては厚生労働大臣が定める基準に適合している場合に加算致します。

(2) 交通費

無料です。

(3) 解約料

いたしません。

## 6. サービス内容に関する苦情

(1) 当方お客様相談・苦情担当

当方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：松井 由佳穂

電話：054-627-2841

(2) その他

当方以外に、区町村の相談・苦情窓口等に伝えることができます。

焼津市介護保険課

電話：054-626-1159

藤枝市介護福祉課

電話：054-643-3144

静岡県国民健康保険団体連合会

電話：054-253-5530

## 7. 御利用者様の意見を把握する体制、第三者評価の実施状況等

|                           |    |
|---------------------------|----|
| アンケート調査、意見箱等の意見等を把握する取り組み | あり |
| 第三者機関による評価の実施             | なし |
| 結果の公表                     | なし |

## 8. 緊急連絡先

緊急の場合には下記携帯電話に連絡ください。

電話：090-3447-9905

## 9. 虐待の防止に関する措置

(1) 虐待の発生又はその再発を防止するため、次の措置を講じます。

- ① 虐待の防止のための対策を検討する委員会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ります。
- ② 虐待の防止のための指針を整備します。
- ③ 従業者に対し、虐待防止のための研修を定期的実施します。
- ④ 前 3 号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を配置します。

(2) 本事業所は、サービス提供中に、従業員又は擁護者による虐待を受けたと思われる御利用者様を発見した場合は、高齢者虐待防止法に基づき、速やかに市町村に通報します。

## 10.業務継続計画の策定等

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、御利用者様に対する本サービスの提供を継続的に実施するための計画、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。
- (2) 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実施します。
- (3) 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。

## 11.感染症の予防及びまん延の防止のための措置

- (1) 従業者の清潔の保持及び健康状態の管理並びに当事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
- (2) 感染症が発生し、又はまん延しないように、次の措置を講じます。
  - ① 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を概ね 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ります。
  - ② 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備します。
  - ③ 従業者に対し、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実施します。

## 12.ハラスメント対策の強化

- (1) 適切な本サービスの提供を確保する観点から、職場において行われる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方針の明確化等の必要な措置を講じます。
- (2) 御利用者様またはその御家族等による当事業所の事業所の従業者への身体的暴力・精神的暴力やセクシャルハラスメントがなされた場合、当該従事者ないし本事業所が御利用者様へサービスを提供することができなくなり、契約の解約等を行う場合があります。
  - ① 身体的暴力とは身体的な力を使って危害を及ぼす行為を、精神的暴力とは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をいいます。
  - ② セクシャルハラスメントとは意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的な嫌がらせをいいます。

## 13 身体拘束等の適正化

- (1) 本サービスの提供に当たって、ご利用者様又は他のご利用者様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、身体拘束その他ご利用者様の行動を制限する行動を行いません。
- (2) 前項の身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の御利用者様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。

14. 居宅介護支援の提供にあたっての留意事項について

御利用者様は介護支援専門員に対して複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めることや、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等の選定理由について説明を求めることができますので、必要があれば遠慮なく申し出てください。