居宅介護支援事業所重要事項説明書

１．ひまわり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およびサービス提供地域

事業所名	ひまわり居宅介護支援事業所
所在地	広島県尾道市久保二丁目１５番１７号
介護保険指定番号	居宅介護支援　（広島県　３４７１１０１７５２　号）
連絡先	０８４８－３７－１０８４
管理者	森山　由美子
サービス提供地域	尾道市（ただし因島地区・瀬戸田町・御調町を除く）、 三原市（木原町・深町）、福山市（松永・高西町・今津町）

（２）同事業所の職員体制

	常勤	非常勤
管理者	１名（主任介護支援専門員と兼務）	
主任介護支援専門員	１名（管理者と兼務）	
介護支援専門員	１名	２名
事務職員		１名

（３）営業日及び営業時間

営業日	月～土　午前8時３０分～午後5時３０分
休業日	日曜日・国民の祝日 年末年始（１２/３１～翌1/３)、夏期（8/１３～8/１５）

＊営業時間外での緊急時の連絡は　電話（０８４８）３７－１０８４にて、ひまわり訪問看護ステーション担当者に繋がりますので常時連絡は可能です。ひまわり訪問看護ステーションより担当介護支援専門員に連絡を取り必要な措置を講じます。

２．担当する介護支援専門員

氏　名	

＊居宅介護支援事業所と入院先医療機関との連携促進のため、利用者様が入院した場合には担当介護支援専門員の氏名及び事業所名、連絡先を入院医療機関にお伝えください。
尚、日頃から担当の介護支援専門員の連絡先（名刺）等を介護保険被保険者証や健康保険被保険者証、お薬手帳と合わせて保管するようお願い致します。

3．居宅介護支援の申し込みからサービス提供までの流れと主な内容

被保険者からの申請

⇩

市町村

訪問調査　　主治医意見書

認定審査会（要介護認定）

要介護度１～５の認定結果の通知

⇩

サービス計画の作成

居宅介護支援事業所へ依頼　あるいは　自分で作ることも出来ます

要介護度に応じて介護支援専門員が被保険者のアセスメントを行った上で、利用者やご家族の意見を重視した介護サービス計画原案を作成します。

⇩

ケアプラン作成会議
（サービス担当者会議）

主治医・サービス担当者利用者あるいは介護者の参加により、サービス提供及び利用について、介護のニーズあるいはそれぞれのご要望や心身の状態に見合ったものどうか協議いたします。

⇩

介護サービス計画の作成

⇩

サービスの利用

継続的管理、モニタリング

≪居宅介護支援の内容≫

①　介護保険の申請代行・相談
②　居宅支援サービス計画の作成
③　少なくとも１月に１回は利用者の居宅で面接しサービス実施状況の評価を行う
④　指定居宅支援サービス事業者及びその他との連絡調整

４．利用料金

（1）利用料

要介護または要支援認定を受けられた方は、介護保険制度から全額給付されるので自己負担金はありません。

※保険料の滞納等により､保険給付金が直接事業者に支払われない場合､1ヶ月につき次の金額をいたき、当社からサービス提供証明書を発行いたします。

＜居宅介護支援（Ⅰ）の利用料＞

介護支援専門員１人当たりの取扱件数が４５件未満である場合

要介護１・２	１０，８６０円
要介護３・４・５	１４，１１０円

＜加算＞

要件を満たす場合に、居宅介護支援利用料に以下の料金が加算されます。

加算	加算額	加算額
※初回加算	新規に居宅サービス計画を作成した場合	３，０００円／月
※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たその日のうちに当該病院又は診療所の職員に対して当該利用者に係る必要な情報を提供した場合（＊入院日以前の情報提供を含む）	２，５００円／月
※入院時情報連携加算（Ⅱ）	利用者が病院又は診療所に入院したその日の翌日又は翌々日に当該病院又は診療所の職員に対して当該利用者に係る必要な情報を提供した場合	２，０００円／月
※退院・退所加算（Ⅰ）イ	病院又は診療所､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	４，５００円／月
※退院・退所加算（Ⅰ）ロ	病院又は診療所､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により１回受けていること	６，０００円／月
※退院・退所加算（Ⅱ）イ	病院又は診療所､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２回受けていること	６，０００円／月
※退院・退所加算（Ⅱ）ロ	病院又は診療所､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２回受けており、そのうち１回はカンファレンスによること	７，５００円／月
※退院・退所加算（Ⅲ）	病院又は診療所､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３回受けており、そのうち１回はカンファレンスによること	７，５００円／月
※通院時所情報連携加算	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際に同行し、医師又は歯科医師に対して当該利用者の心身の状況や生活環境等の当該利用者に係る必要な情報の提供を行うとともに、医師又は歯科医師から当該利用者に関する必要な情報の提供を受けた上で、居宅サービス計画等に記録した場合　（利用者１人につき一月に１回を限度とする）	５００円／月

※小規模多機能型居宅介護事業所連携加算	小規模多機能居宅介護の利用を開始する際に、同サービス事業所に出向き、利用者の同サービス計画の作成に協力を行った場合	３，０００円／月
※看護小規模多機能型居宅介護支援事業所連携加算	看護小規模多機能居宅介護の利用を開始する際に、同サービス事業所に出向き、利用者の同サービス計画の作成に協力を行った場合	３，０００円／月
※緊急時等　居宅カンファレンス加算（１月に２回を限度）	病院又は診療所の求めにより、当該病院又は診療所の職員と共に利用者の居宅を訪問し、カンファレンスを行い、必要に応じて居宅サービス等の利用調整を行った場合（一月に２回を限度）	２，０００円／月
※ターミナルケアマネジメント加算	在宅で死亡した利用者に対して、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、その死亡日及び死亡日前 14 日以内に２回以上、当該利用者またはその家族の同意を得て、当該利用者の心身状況を記録し、主治医及び居宅サービス計画に位置付けたサービス事業者に提供した場合	４，０００円／月

（２）交通費

前記２の（１）サービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。

通常の事業の実施地域以外にお住まいの方で当事業所の指定居宅介護支援事業を行う場合、通常の事業実施地域を超えた地点から要した交通費の実費を頂きます。なお、自動車を使用した場合は、通常の事業の実施区域を越えた地点から路程１km 当たり１０円を実費として頂きます。

（３）解約料

利用者はいつでも契約を解約することができ、一切料金はかかりません。

（４）支払方法

料金が発生する場合、月ごとの精算とし、毎月１０日までに前月分の請求をいたしますので、１０日以内にお支払いください。お支払い頂きますと領収書を発行します。お支払方法は原則として現金ですが、それが困難な場合はご相談下さい。

５．秘密保持

事業者は、業務上知り得た利用者及びその家族に関する秘密及び個人情報については、利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて、契約中及び契約終了後、第三者に漏らすことはありません。

６．サービスの利用方法

（１）サービスの利用開始

まずは、お電話等でお申し込み下さい。当事業所職員がお伺いいたします。

契約を締結したのち、サービスの提供を開始します。

（２）サービスの終了

①利用者の都合でサービスを終了する場合

文書でお申し出下さればいつでも解約できます。

②当事業所の都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させて頂く場合がございます。その場合は、終了１ヶ月前までに文書で通知すると共に、地域の他の居宅介護支援事業者をご紹介いたします。

③自動終了

以下の場合は、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

・要介護認定を受けたご本人が介護保険施設に入所した場合。

・介護保険給付でサービスをうけていた方の要介護認定区分が非該当（自立）、または要支援１・２と認定された場合

・ご利用者ご本人がお亡くなりになった場合。

④その他

利用者やご家族などが当事業所や当事業所の介護支援専門員に対して本契約を継続し難しいほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させて頂く場合があります。

（※介護支援専門員への著しい迷惑行為）

暴力又は乱暴な言動：怒鳴る、刃物を向ける、大声で罵る、叩く、殴る　等

セクシャルハラスメント：職員の身体を触る、手を握る、ヌード写真を見せる　等

その他：職員の自宅住所や電話番号を何度もしつこく聞く、ストーカー行為、度を超えた謝罪の要求等

７．当事業所の居宅介護支援の特徴等

（１）運営の方針

有限会社ひまわりライフケアサポートが開設する「ひまわり居宅介護支援事業所」は、居宅において要介護状態である利用者に対して、個々の解決すべき課題、心身の状況や置かれている環境を把握し、介護保険法の理念である利用者本位によるサービスの選択、総合的・効率的サービスの提供、また公正中立の立場をもって、市町村、地域包括支援センター及び地域の保健・医療・介護にわたる指定居宅サービス、その他事業者並びに関係機関との密接な連携により、その協力と理解のもと適切な居宅サービス計画を立て、利用者の自立支援また生活の質の向上を図り、在宅における生活及びその介護を継続できるように支援する。

（２）居宅介護支援の実施概要等

<u>＊居宅サービス計画作成の手法</u>

・問題領域別に問題点や改善点、利用者の希望を明確化しケアの必要性・方向性等を考え居宅サービス計画の必要性を判断しプランの作成を行います。

・利用者は複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するよう求めることが出来ます。

・利用者は、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択理由の説明を求めることができます。

<u>＊アセスメントツールの特徴</u>

・介護保険における要介護認定の調査項目を包含しており、短時間でアセスメントを行うことが出来る。

・高齢者の機能面、健康面、家族の支援面及びサービスの各断面を包括的に把握できるように工夫されている。

・施設ケアを防ぎ在宅を維持する為の視点が重視されている。

（3）サービス利用のために

・利用者及び家族（介護者）は複数の指定居宅サービス事業所及び地域のインフォーマルサービスを紹介するよう求めることが出来ます。

・利用者及び家族（介護者）は居宅サービス計画書に位置付けた指定居宅サービス事業所の選定理由の説明を求めることが出来ます。

・ケアマネジメントの公正中立の確保を図る観点から、以下の２点について説明を行います。

① 前６カ月間に作成された居宅サービス計画の総数のうち、訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護がそれぞれ位置付けられた居宅サービス計画の数が占める割合

② 前６か月間に作成された居宅サービス計画に位置付けられた訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地位密着型通所介護ごとの回数のうち、同一の事業者によって提供されたものが占める割合（上位３位まで）

＊当事業所の居宅サービス計画の利用状況は別紙をご参照ください。

8．高齢者虐待防止について

当事業所は利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、必要な措置を講じます。

（1）成年後見制度の利用を支援します。

（2）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し、その結果について従業者に周知徹底を図ります。

（3）虐待防止のための指針の整備をしています。

（4）従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を定期的に実施し、事業者の人権意識の向上や知識や技術の向上に努めます。

（5）虐待防止に関する担当者を選定しています。

＊担当者　　　森山　由美子　（管理者）

（6）サービス提供中に当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に擁護する者）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、速やかにこれを市町村に通報します。

また、関係機関と連携を図りながら、従業者及びご家族が利用者の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

9．身体拘束等

当事業所は利用者又は他の利用者などの生命または身体を保護するため、緊急やむをえない場合を除き、身体拘束などを行ってはならないこととし、身体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えない理由を記録する。

１０．事業継続に向けた取り組み

感染症や非常災害が発生した場合にあっても、利用者が継続して居宅介護支援の提供を受けられるよう、業務継続計画を策定し、当該計画に従い必要な措置を講じる。

・事業所内での業務継続計画を周知するとともに、研修及び訓練を定期的に実施

・定期的に業務継続計画の見直しと変更

１１．衛生管理等

当事業所における感染症の発生とまん延防止のために必要な措置を講じる。

・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を概ね６カ月に一回以上開催し、その結果について事業所内で周知徹底

・感染症及びまん延のための指針の整備

・感染症及びまん延の防止のための研修会及び訓練を定期的に実施

１２．サービス内容に関する苦情

（１）当事業所お客様相談・苦情担当

当事業所の居宅介護支援に関するご相談・苦情及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	森山　由美子
電　　話	０８４８－３７－１０８４
受付時間	平日　午前８時３０分～午後５時３０分

【円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順】

①相談・苦情受付担当者は、利用者等から受け付けた苦情を「相談・苦情内容記録簿」に記録します。

②受け付けた苦情に対しては、利用者宅等を訪問するなどし、速やかに事実確認を行うと共に今後の対応や予定を説明し了解を得ます。

③苦情内容の原因を分析する為、関係者の出席のもと、検討会議を開催し、対応策の協議を行います。

④苦情申出者に、検討会議の結果及び解決に向けての対応策等の説明を行い、同意を得ます。

改善を速やかに実施し、改善状況を確認します。（損害を賠償すべき事故が発生した場合は速やかに損害賠償を行う。）

⑤苦情の内容から必要に応じて、市、県、国民健康保険団体連合会に報告を行います。同様の苦情、事故が起こらないように苦情処理の内容を記録し、従業者へ周知すると共に、研修等の機会を通じて再発防止に努め、サービスの質の向上を目指します。

【苦情があったサービス事業所に対する対応方針】

①サービス提供事業所に対する苦情があった際には、苦情を受けるに至った経緯を把握したうえで、事業管理者または担当介護支援専門員が当該事業所の責任者に連絡をとり、早急に対応するよう求め、必要に応じて当該事業所に改善を求めます。

②当該事業所に問題があったにも拘わらず度重なる苦情がある場合には、利用者、関係機関と協議のうえ、事業所の変更を協議します。

（２）その他

当事業所以外に、区市町村の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることが出来ます。

広島県国民健康保険団体連合会 介護保険課	広島県広島市中区東白島町１９番４９号	０８２－５５４－０７８３
尾道市役所 高齢者福祉課　介護保険係	広島県尾道市久保一丁目１５番１号	０８４８－３８－９４４０
三原市役所 高齢者福祉課　介護保険係	広島県三原市港町三丁目５番１号	０８４８－６７－６２４０
福山市役所 福祉総務部　介護保険課	広島県福山市東桜町３番５号	０８４－９２８－１１６６

●営業時間　いずれも　平日　午前８時３０分～１７時１５分

１３．事故発生時及び緊急時における対応

利用者に対する居宅介護支援の提供により事故が発生した場合には利用者の安全を第一に誠意をもって対応します。速やかに家族に連絡を行い、管理者に報告すると共に主治医・サービス事業者などへの連絡・事故対応等必要な措置を講じます。

ただし、自らの責めに帰すべき事由によらない場合にはこの限りではありません。

１４．禁止行為

① 金銭・通帳・証書・書類等の預かり
② 金銭・物品授受
③ 利用者及び家族居宅においての飲食・飲酒・喫煙

１５．当事業所の概要

名　称	ひまわり居宅介護支援事業所
事業者	有限会社ひまわりライフケアサポート 代表取締役　長坂　陽子
所在地	尾道市久保二丁目１５番１７号
電　話	（０８４８）３７－１０８４

年　　　月　　　日

利用者に対して本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

事業所名

所在地　　広島県尾道市久保二丁目１５番１７号

名　称　　ひまわり居宅介護支援事業所

説明者　　介護支援専門員

氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿㊞

私は、本書面により、事業所から居宅介護支援についての重要事項の説明をうけました。

<利用者>

住所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿㊞＿

<代理人>

住所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿㊞＿

利用者との続柄　　　　　　　　（　　　　）