

居宅介護支援サービス重要事項説明書

居宅介護支援のサービス提供の開始にあたり、松山市条例に基づいて、当事業者があなたに説明すべき事項は次のとおりです。

1. 事業者

法人の名称	社会福祉法人 松山紅梅会
事業者の所在地	松山市北梅本町1624番地1
代表者名	理事長 大野 輝男
電話番号	089-975-6985

2. ご利用の事業所

事業所の名称	指定居宅介護支援事業所梅本の里
事業所の所在地	松山市水泥町961番地
管理者の氏名	丹下 明子
電話番号	089-975-8077
ファクシミリ番号	089-970-8830
指定年月日	平成11年9月13日
指定事業所番号	3870100090

3. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	要介護状態にある者に対し、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とする。
運営の方針	1. 利用者が要介護状態となった場合においても、可能な限り居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように配慮するとともに、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて利用者の選択に基づき、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業者から、総合的且つ効率的に提供されるよう配慮して行う。 2. 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。 3. 事業の実施に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、特定の種類又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、公正中立に行うものとする。 4. 事業の運営に当たっては、介護保険上に位置づいた地域ケア会議において個別ケアマネジメントの事例の提供の求めがあった場合には、これに協力するよう努めることとする。 5. 介護支援専門員等は、居宅サービス計画に位置づけた指定居宅サービス事業所等の担当者から個別サービス計画の提出を求めることとし、指定居宅サービス等の事業所との意識の共有を図るものとする。 6. 事業の実施に当たって、介護保険等関連情報等を活用し、PDCAサイクルを構築・推進することにより、提供するサービスの質の向上に努めるものとする。

4. 職員の職種、人数及び職務内容

従業者の職種	員数	区 分				常 勤 換 算 後 の 人 員	職務内容
		常 勤		非 常 勤			
		専従	兼務	専従	兼務		
管理者 (主任介護支援専門員)	1		1			1	事業所の従業者の管理、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行い、また、自らも指定居宅介護支援の提供に当たる。
介護支援専門員	4	2	1	1		4	指定居宅介護支援の提供

5. 営業日

営 業 日	月曜日から金曜日
営 業 時 間	8：30～17：30 (但し緊急の場合は電話により24時間対応)

6. 居宅介護支援サービスの概要

種 類	内 容	提供方法
要介護認定の申請代行	要介護認定に係る申請	・要介護認定を受けていない利用申込者については、申請が既におこなわれているか否かを確認し、申請が行われていない場合は利用申込者の意思を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う。 ・利用者が受けている要介護認定等の有効期間の満了日の1月前には更新申請が行われるよう必要な援助を行う。
サービス計画の立案	解決すべき課題の把握	利用者の居宅を訪問し、利用者とその家族に面接し、解決すべき課題の把握に努める。
	サービスの選択	・利用者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を紹介するよう求めることや、居宅サービス事業者等の選定理由の説明を求めることができる。 ・特定の事業者のみを有利に扱うことなく、複数の事業所を紹介し、利用者にサービスの選択を求める。 ・<u>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を別紙のとおり説明する。</u>
	居宅サービス計画の原案作成	提供される居宅サービスの目標、達成時期、サービス提供上の留意点を明記した居宅サービス計画原案を作成する。また、利用者は当該事業所を位置づけた理由の説明を求めることが出来る。
	利用者からの同	原案に位置付けたサービス等について、保険給付の対

	意	象となるか否かを区分した上で、サービスの種類、内容、利用料等について、利用者から文書による同意を受ける。
	主治医の意見の尊重	利用者が、医療サービスの利用を希望している場合には主治医等の意見を求め、その指示がある場合にはこれに従い、意見を求めた主治の医師等に対し居宅サービス計画書を交付する。
	その他	利用者及び家族の希望をできるかぎり尊重する。
情報提供	サービス事業者の情報提供	当該地域における居宅サービス事業者に関するサービスの内容、利用料の情報を、適正に提供する。
連絡調整	サービス計画の変更	利用者が居宅サービス計画の変更を希望する場合は、サービス計画の変更、要介護認定の区分の変更申請、関連事業者に連絡するなど必要な援助を行う。
	苦情相談等	利用者からのサービス利用に関する苦情相談を受け、必要に応じてサービスを点検し、関連機関との連絡調整を行う。
	施設入所への支援	利用者が介護保険施設への入院または入所を希望した場合、適切な施設の紹介を行う。
	医療と介護の連携	指定居宅サービス事業所等から利用者に係る情報の提供を受けた時には必要と認めるものを利用者の同意を得て主治の医師等に提供する。

7. 利用料金

要介護または要支援認定を受けられた方は、介護保険から全額給付されるので自己負担はありません。ただし、保険料の滞納により法定代理受領ができなくなった場合、1ヶ月につき要介護度に応じて下記の金額をいただき、当事業所からサービス提供証明書を発行いたします。このサービス提供証明書を後日保険者の窓口に提出しますと、全額払戻を受けられます。

介護給付費の料金内訳と加算金額は以下のとおりです。

(料金内訳)

居宅介護支援費Ⅰ	要介護１・２	１０，８６０円	(１ヶ月につき)
	要介護３～５	１４，１１０円	〃
※特定事業所加算Ⅱ		４，２１０円	〃

※特定事業所加算Ⅱを算定する要件

- ①常勤の主任介護支援専門員を配置していること。
- ②常勤の介護支援専門員を３名以上配置していること。
- ③利用者に関する情報又はサービス提供に当たっての留意事項に係る伝達等を目的とした会議を定期的に開催すること。
- ④24時間連絡体制を確保し、かつ、必要に応じて利用者等の相談に対応する体制を確保していること。
- ⑤当該指定居宅介護支援事業所における介護支援専門員に対し、計画的に研修を実施していること。
- ⑥地域包括支援センターから支援が困難な事例を紹介された場合においても、当該支援が困難な事例に係る者に指定居宅介護支援を提供していること。
- ⑦地域包括支援センター等が実施する事例検討会等に参加していること。

- ⑧居宅介護支援費に係る運営基準減算又は特定事業所集中減算の適用を受けていないこと。
- ⑨指定居宅介護支援事業所において指定居宅介護支援の提供を受ける利用者数が当該指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員一人当たり 45 名未満であること。
- ⑩法第六十九条の二第一項に規定する介護支援専門員実務研修における科目「ケアマネジメントの基礎技術に関する実習」等に協力又は協力体制を確保していること。（平成 28 年度の介護支援専門員実務研修受講試験の合格発表の日から適用）
- ⑪他法人が運営する居宅介護支援事業者と共同の事例検討会・研究会を実施すること。
- ⑫必要に応じて、多様な主体等が提供する生活支援のサービス（インフォーマルサービスを含む）が包括的に提供されるような居宅サービス計画を作成していること。
- ⑬家族に対する介護等を日常的に行っている児童や、障害者、生活困窮者、難病患者等、高齢者以外の対象者への支援に関する知識等に関する事例検討会、研修等に参加していること

（その他の加算料金）

施設体制の変更やご利用者の利用状況により、下記の加算を算定する場合があります。

加 算	加算額	加算内容概要・算定要件等
初回加算	3,000 円／回	新規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、要介護状態区分が 2 区分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
入院時情報連携加算 （Ⅰ）	2,500 円／月	介護支援専門員と医療機関との連携を促進する観点から、利用者が病院又は診療所に入院した日のうちに、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ていること。※入院日以前の情報提供を含む。※営業時間終了後又は営業日以外の日に入院した場合は、入院日の翌日を含む。（提供方法は問わない） <u>※入院時には担当ケアマネージャーの氏名等を入院先医療機関にお伝え頂く様お願い致します。</u>
入院時情報連携加算 （Ⅱ）	2,000 円／月	介護支援専門員と医療機関との連携を促進する観点から、利用者が病院又は診療所に入院した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ていること。※営業時間終了後に入院した場合であって、入院日から起算して 3 日目までが営業日でない場合は、その翌日を含む。（提供方法は問わない） <u>※入院時には担当ケアマネージャーの氏名等を入院先医療機関にお伝え頂く様お願い致します。</u>
退院・退所加算	(Ⅰ)イ 4,500 円/1 回 (Ⅰ)ロ、(Ⅱ)イ 6,000 円/1 回 (Ⅱ)ロ 7,500 円/1 回 (Ⅲ) 9,000 円/1 回	退院・退所に当たり医療機関等の職員と面談を行い、利用者に関する必要な情報を得た上で居宅サービス計画書を作成し、居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合 *医療機関との連携回数に応じて算定する。 *加えて、医療機関におけるカンファレンスに参加した場合を上乗せにて算定する。 (入院又は入所期間中につき 1 回を限度)

ターミナルケアマネジメント加算	4,000 円/月	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前 14 日以内に 2 日以上、当該利用者又はその家族の同意を得て、当該利用者の居宅を訪問し、当該利用者の心身の状況等を記録し、主治の医師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を提供した場合。
緊急時等居宅カンファレンス加算	2,000 円/回	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（一月に二回を限度）
退院時情報連携加算	500 円/1 回	利用者が病院又は診療所において医師の診察を受ける時に介護支援専門員が同席し、医師等に対して当該利用者の心身の状況や生活環境等の必要な情報の提供を行うとともに、医師等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、居宅サービス計画に記録した場合は、利用者 1 人につき 1 月に 1 回を限度として算定する。

8. 通常の事業の実施地域

実施地域	松山市（島しょ部、旧北条市を除く）、東温市、伊予市、伊予郡松前町
------	----------------------------------

9. 苦情等申立先 <別紙>1 参照

事業所受付担当者 管理者 丹下 明子 苦情解決責任者 野本 浩二	受付時間 8 : 3 0 ~ 1 7 : 3 0 電話 0 8 9 - 9 7 0 - 8 8 3 9 所在地 松山市水泥町 9 6 1 番地
松山市指導監査課	受付時間 平日 8 : 3 0 ~ 1 7 : 1 5 電話 0 8 9 - 9 4 8 - 6 9 6 8 所在地 松山市二番町 4 丁目 7 番 2 号 松山市役所別館 2 F
愛媛県国民健康保険団体連合会	受付時間 平日 8 : 3 0 ~ 1 7 : 1 5 電話 0 8 9 - 9 6 8 - 8 7 0 0 所在地 松山市高岡町 1 0 1 - 1
愛媛県福祉サービス運営適正化委員会	受付時間 平日 9 : 0 0 ~ 1 2 : 0 0 1 3 : 0 0 ~ 1 6 : 3 0 電話 0 8 9 - 9 9 8 - 3 4 7 7 所在地 松山市持田町 3 丁目 8 番 1 5 号

10. 事故発生時の対応

- (1) 事業所は、事業者業務の提供により事故が発生した場合には速やかに市町村、利用者の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じるものとする。
- (2) 事業所は、前項の自己の状況及び事故に際して採った処置について記録するものとする。
- (3) 事業所は、事業所業務の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行うものとする。

11. 虐待の防止に関する事項

事業所は、居宅介護支援を受けている利用者虐待の発生又はその再発を防止するための次の措置を講じるものとする。

- (1) 虐待の防止の為の対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について、介護支援専門員等に周知徹底を図る。
- (2) 虐待防止のための指針を整備する。

(3) 介護支援専門員等に対し、虐待防止のための研修を定期的実施する。

(4) 前3項に掲げる措置を適切に実施するため管理者を担当者とする。

1 2. 身体的拘束等について

事業者は、原則として利用者に対して身体的拘束等を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられ、以下の(1)～(3)の要件をすべて満たすときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で身体的拘束等を行うことがあります。その場合は、態様及び時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、経過観察並びに検討内容についての記録し、5年間保存します。

また事業者として、身体的拘束等をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 切迫性……直ちに身体的拘束等を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合。
- (2) 非代替性……身体的拘束等以外に、代替する介護方法がない場合。
- (3) 一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなれば、直ちに身体的拘束等を解く場合。

1 3. 業務継続計画の策定

事業所は、感染症や非常災害の発生等において、及び非常事態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るものとします。

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実施するものとします。

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ものとします。

1 4. カスタマーハラスメントについて

当事業所は、すべての利用者に安心して介護サービスを利用いただくとともに、職員が安全かつ働きやすい環境を確保することを重要な責務としています。このため、利用者様又はご家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害するおそれのある行為については、カスタマーハラスメントに該当する場合があるものとします。

- (1) カスタマーハラスメントに該当するおそれのある行為として、以下のようなものが挙げられます。

- ・ 大声で叱責や威圧的な言動
- ・ 暴言、暴力、物に当たる行為
- ・ 人格を否定する発言、侮辱、差別的な言動
- ・ 業務の範囲を超えた過度な要求
- ・ 長時間にわたる執拗な要望やクレーム
- ・ SNS等を利用した誹謗中傷
- ・ 職員のプライバシーを侵害する行為
- ・ 他の利用者の安全や尊厳を損なう行為

- (2) 上記の行為が認められた場合、事業所は以下の対応を行うことがあります。

- ・ 複数名で対応
- ・ サービス提供方法の見直し
- ・ サービス提供の一時中断
- ・ 行為の改善を求める文書の交付
- ・ サービス提供の継続が困難であると判断した場合の契約解除

- (3) 正当な意見・要望について

なお、介護サービスに関する正当なご意見、ご要望、苦情については、事業所は誠意をもって対応するものとします。

<別紙>1

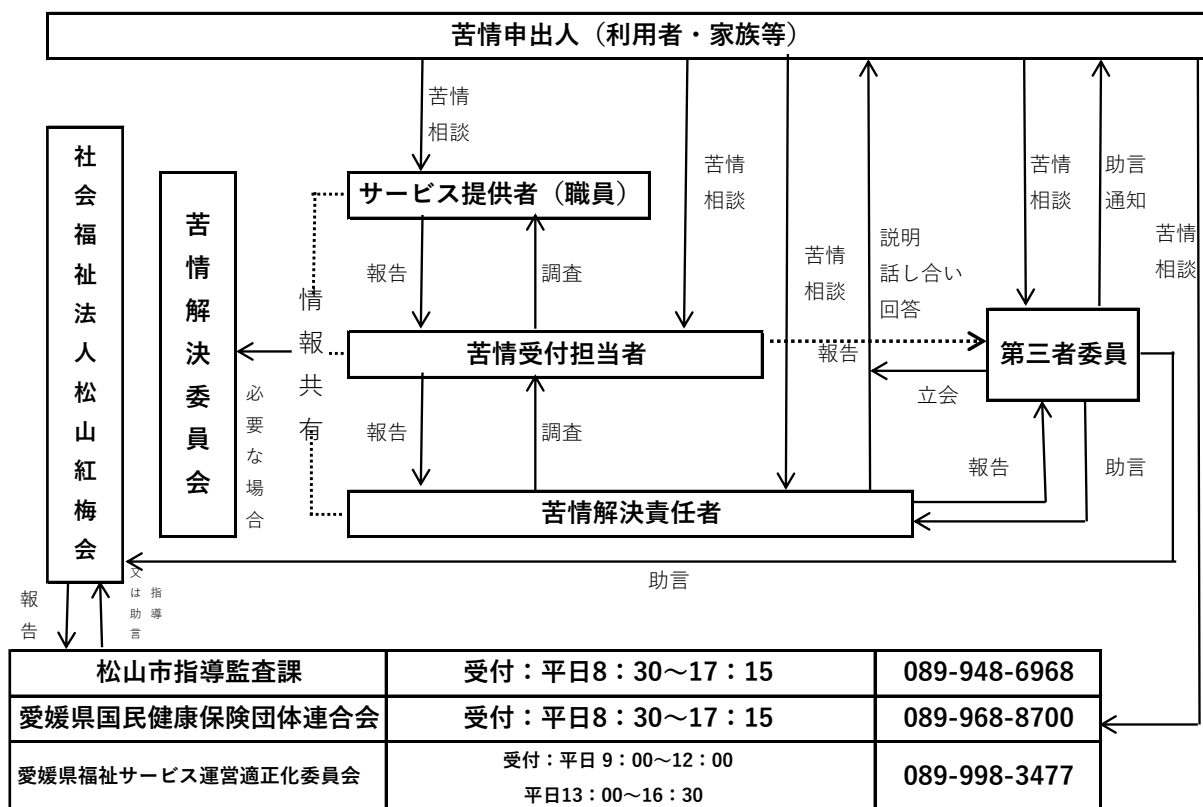
利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

利用者・家族等からの苦情・相談受付フロー図

苦情解決責任者 統括施設長 野本 浩二

苦情受付担当者	事務局長	渡部 誠	受付番号	089-975-6985
	ケアハウス施設長	杉本 太一		089-975-7301
	デイサービス梅本所長	佐伯 誠治		089-997-7762

受付時間 平日：8：30～17：30



苦情解決委員	
統括施設長	野本 浩二
事務局長	渡部 誠
ケアハウス施設長	杉本 太一
デイサービス梅本の里所長	佐伯 誠治
グループホーム管理者	小川 真弘
居宅介護事業所管理者	丹下 明子
訪問介護事業管理者	村上 美香

第三者委員	
小野地区民生児童委員 永井 真也	089-975-1791
小野地区民生児童委員 阪本 千都子	089-975-1367

個人情報提供同意書

私は、指定居宅介護事業所梅本の里が、下記の目的で私及び家族の個人情報を用いることに同意いたします。

【使用する目的】

1. 居宅サービス計画を作成するにあたり、サービス担当者会議等において必要な場合。
2. 利用者が他事業所（訪問介護、訪問看護、通所サービス、短期入所、福祉用具など）を利用する場合。
3. 事業者において行われる学生・社会人等の実習受け入れに協力する場合。

【事業者の遵守事項】

1. 事業者は、提供・提出の同意を得た利用者の情報を、本人の居宅又は施設サービス計画作成及び関係するサービス提供事業者とのサービス担当者会議等における連絡調整の目的以外には使用しません。
2. 事業者は、本人の同意を得ることなく、提供の同意を得た書類を居宅サービス計画の作成、またはサービスの提供に関連する目的以外で複写または複製を行いません。
3. 事業者は、提供の同意を得た資料を、紛失、破損しないよう厳重な保管に努めます。

【その他の情報】

- ・上記の内容以外に特に必要な情報については本人又は家族に了承を得ることとします。

本契約を証するため、契約者、事業者は署名又は記名押印のうえ本契約書を2通作成し、各1通保有します。

契約締結日 令和 年 月 日

私は、本書面に基づいて事業者の職員
(職名 介護支援専門員 氏名) から上記重要事項の説明を受けたことを確認します。

(契約者)

私は、契約書、重要事項説明書の内容について説明を受け内容を理解し、同意しました。
介護サービスの利用において、個人情報を用いることを同意し、本契約を申し込みます。

住 所
氏 名 印
電話番号 () -

(署名代行者) 住 所
氏 名 印
電話番号 () -

署名代行した理由： ()

(家族代表者)

住 所
氏 名 印
電話番号 () -

(事業者)

当施設は、契約者の申し込みを受け、本契約に定める義務を誠実に履行します。

所 在 地 〒791-0242 松山市北梅本町 1624 番地 1
名 称 社会福祉法人 松山紅梅会
代表者名 理事長 大野 輝男 印
電話番号 (089) 975-6985
F A X (089) 975-7946

所 在 地 〒791-0244 松山市水泥町 9 6 1 番地
名 称 指定居宅介護支援事業所 梅本の里
電話番号 (089) 975-8077
F A X (089) 970-8830