

居宅介護支援重要事項説明書

1 みやぎ居宅介護支援事業所の概要

(1) 提供できる居宅サービスの種類と地域

事業所名	みやぎ居宅介護支援事業所
所在地	八戸市大字売市字観音下3-2
電話番号	0178-71-2272
FAX 番号	0178-71-2273
事業所番号	指定事業所番号 0270300569
サービスを提供する地域	八戸市 (八戸市以外の方はご相談ください。)

(2) 当事業所の職員体制

- ① 管理者 1名 (常勤兼任)
- ② 介護支援専門員 1名以上 (常勤専従)

(3) サービスの提供時間帯

月～土曜日	午前 8時30分～午後 5時30分
休業日	日曜、祝祭日、12月31日
休業日及び、夜間緊急の場合は、24時間連絡が可能な体制をとっております。 【緊急連絡先】 Tel 0178-71-2272 (携帯電話につながります。)	

2 当事業所の居宅介護支援の特徴等

(1) 運営の方針

- 1) 指定居宅介護支援事業は、利用者が可能な限り居宅において、その有する能力に応じて自立した生活を営むことができるよう配慮して行います。
- 2) 指定居宅介護支援事業は、利用者の心身の状況や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、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行います。
- 3) 指定居宅介護支援事業は、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、提供する指定居宅サービス等が特定の種類または特定の居宅サービス事業者に不当に偏ることのないよう、公平中立に行います。
- 4) 指定居宅介護支援の事業は、市町村、地域包括支援センター等及び主治医、他の指定居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携を努めて行います。
- 5) 中重度者や支援困難ケースへの積極的な対応を行い、専門性の高い人材を確保し、質の高いケアマネジメントの実施を図り、地域全体のケアマネジメントの質の向上に資するよう努めるため、介護支援専門員1人当たりの担当利用者数の上限を、44人に定めています。

- 6) 『指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準』第 13 条の具体的取り扱い方針を遵守し、居宅介護支援費に係る運営基準減算が、適用されないよう努めます。
- 7) 利用者の尊厳の保持や、利用者の人格の尊重に深刻な影響を及ぼす可能性の高い虐待の防止のために必要な対策の検討と措置を講じるよう努めます。
- 8) 感染症や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、関連機関との連携についての策を講じるよう努めます。
- 9) 感染症の予防及びまん延の防止のため、必要な対策の検討と措置を講じるよう努めます。
- 10) 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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）は行いません。やむを得ず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を記録します。

(2) サービス提供方法及び内容

1) アセスメント・生活上の課題の把握（インターライ方式 旧 MDS-HC）

利用者の居宅を訪問し、利用者および家族との面談により、心身の状態や療養環境を確認し生活上の課題を把握し記録します。

2) 居宅サービス計画作成

- ① 利用者または利用者の家族は、居宅計画に位置付ける指定居宅サービス事業者等について、複数の事業所の選択を求めることができます。
- ② 利用者または利用者の家族は、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の選定理由の説明を求めることができます。また、居宅介護支援の提供の開始の際に前月 6 月間に当事業所において作成された居宅サービス計画の総数のうちに訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護（以下、「訪問介護等」という。）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、前 6 月間に当事業所において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等ごとの回数のうちに同一の指定居宅サービス事業者または指定地域密着型サービス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）について、説明します（別紙 2）。
- ③ 居宅サービス計画に医療系サービスを位置づける場合、利用者の同意を得て主治の医師に意見を求め、この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。
- ④ 終末期において、日常生活上の障害が 1 ヶ月以内に出現すると主治の医師等が判断した場合、利用者又はその家族の同意を得た上で、主治の医師等の助言を得ながら、通常よりも頻回に居宅訪問（モニタリング）をさせていただき、利用者の状態やサービス変更の必要性等の把握、利用者への支援を実施します。その際に把握した利用者の心身の状態を記録し、主治の医師やケアプランに位置付けた居宅サービス事業者へ提供することで、その時々状態に即したサービス内容の調整等を行います。
- ⑤ 必要に応じて、通院時、利用者が医師の診察を受ける際に利用者の同意を得た上で同席し、医師等に利用者の心身の状況や生活環境等の必要な情報提供を行い、医師等から利用者に関する情報提供を受けてサービス計画に記録します。
- ⑥ 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ます。

3) サービス担当者会議の開催

居宅等（テレビ通話のできる通信機器を使用したオンラインによる会議も含む）において、居宅サービス計画書原案に位置付けられたサービス担当者を参集し、開催いたします。

4) 経過観察、再評価

① 特段の事情のない限り、少なくとも1月に1回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接を行います。

ただし、次のいずれにも該当する場合は、少なくとも2月に1回、利用者の居宅を訪問し、利用者の居宅を訪問しない月においては、テレビ電話装置等を活用して利用者に面接を行います。

ア) 利用者の同意を得られていること。

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こと。

i 利用者の状態が安定していること。

ii 利用者がテレビ電話装置等を介して意思疎通ができること（家族のサポートがある場合も含む）

iii テレビ電話装置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こと。

ウ) 少なくとも2月に1回は利用者の居宅を訪問すること。

② 1月に1回、モニタリングの結果を記録します。

③ 訪問介護事業所等から伝達された利用者の口腔に関する問題や服薬状況、モニタリング等の際に、介護支援専門員自身が把握した利用者の状態等について、介護支援専門員からの主治の医師や歯科医師、薬剤師に必要な情報伝達を行います。

④ 状態の変化に応じて、居宅サービス計画変更の支援等、必要な対応を行います。

⑤ サービス事業所との連絡調整を行います。

5) 要介護認定等の申請に係る援助

6) 入院又は退院・退所に伴う医療機関等との連携

居宅介護支援事業所と入院先医療機関との連携がスムーズに測れるよう、病院等へ入院した場合には、当該事業所名と介護支援専門員の氏名及び連絡先を当該病院等へ伝えることをお願いいたします。

7) 施設入所への支援

8) 相談、苦情対応

3 利用料金

(1) 居宅介護支援利用料は、法定代理受領により居宅介護支援に対し、介護保険給付が支払われる場合、利用者の自己負担はありません。（別紙1 利用料金規定）

(2) 介護保険適用の場合でも保険料の滞納等により、法定代理受領ができなくなる場合があります。その場合、1ヶ月につき要介護度に応じて料金を頂き、サービス提供証明書を発行いたします。（サービス提供証明書を後日市町村に提出すると、全額払い戻しを受けることができます。）

(3) サービスを提供できる地域に住まいの方、及びそれ以外の地域にお住まいの方も交通費はいただきません。

4 サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

お電話等でお申し込みください。介護支援専門員がご自宅にお伺いします。もしくは、直接事業所へおいでください。契約締結後、サービスの提供を開始します。

(2) サービスの終了

1) 利用者のご都合でサービスを終了する場合

文書でお申し出くだされば、いつでも解約できます。

2) 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由により、サービスの提供を終了させていただく場合があります。その場合は、終了から 1 ヶ月前までに文書で通知するとともに、他の居宅介護支援事業者をご紹介します。

(3) 自動終了

以下の場合、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。

① 利用者が介護保険施設に入所した場合

② 介護保険給付でサービスを受けていた利用者の要介護認定区分が、非該当（自立）・要支援 1・要支援 2 と認定された場合

※①、②の場合、条件の変更により、再度契約することができます。

③ 利用者が亡くなられた場合

④ カスタマーハラスメントとみなす場合

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がた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いただく場合がございます。

i 身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為

ii 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけられたり、おとしめたりする行為

iii 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

5 サービスの内容に関する苦情

(1) 当事業所の苦情相談体制

苦情対応責任者		管理者	山口 小百合
電話	0178-71-2272	受付日	平日（月曜日～金曜日）
FAX	0178-71-2273	時間	午前8時30分～午後5時30分

(2) 苦情対応体制

- ① 苦情は、面接・電話・書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。
- ② 苦情受付担当者が受け付けた苦情を、苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。
- ③ 苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立ち合いを求めることができます。なお、第三者委員による話し合いは、次により行います。

- ・第三者委員による苦情内容の確認
- ・第三者委員による解決案の調整、助言
- ・話し合いの結果や改善事項の確認

(3) その他

苦情申し立て機関が、下記の通り設置されております。

※外部苦情相談窓口

社会福祉法人みやぎ会 本部事務局	電話	0 1 7 8 - 5 1 - 2 0 1 0
	F A X	0 1 7 8 - 5 1 - 2 0 1 1
八戸市役所 介護保険課	電話	0 1 7 8 - 4 3 - 9 2 9 2
	F A X	0 1 7 8 - 4 7 - 0 7 3 2
青森県国民健康保険団体連合会	電話	0 1 7 - 7 2 3 - 1 3 3 6
	F A X	0 1 7 - 7 3 5 - 4 0 2 0

6 緊急時の対応方法

サービスの提供中に容体の変化等があった場合は、事前の打ち合わせにより、主治医、救急隊、ご家族、介護支援専門員等へ連絡をいたします。

7 事故発生時の対応

サービスの提供中に事故が発生した場合は、利用者に対し応急処置、医療機関への搬送等の措置を講じ、速やかに利用者がお住まいの市町村、ご家族等に連絡を行います。

また、事故の状況及び事故に際して採った処置について記録するとともに、その原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

なお、当事業所の介護サービスにより、利用者に対して賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償いたします。（当事業所は東京海上火災保険株式会社と損害賠償保険契約を結んでおります。）

8 秘密の保持について

- (1) 当該事業所の従業者は、正当な理由がなくその業務上知り得た利用者及びご家族の秘密を洩らしません。
- (2) 当該事業所の従業者であった者は、正当な理由がなく業務上知り得た利用者及びご家族の秘密を洩らしません。
- (3) 事業者では、利用者の医療上緊急の必要がある場合又はサービス担当者会議等で必要がある場合に限り、あらかじめ文章による同意を得た上で、必要な範囲内で利用者又はご家族の個人情報を用います。
- (4) (1)にかかわらず、高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（いわゆる「高齢者虐待防止法」）に定める通報をなすことができるものとし、秘密保持義務違反の責任を負わないものとします。

9 電磁的記録について

- (1) 居宅介護支援等に関する記録の作成、および書面の保持等については、電磁的記録により行います。
 - ① 記録の作成：事務所の使用する電子計算機に備えられたファイルへまたは磁気ディスク等をもって調整する方法。
 - ② 電磁的記録による保存：(1)の方法やスキャナ等に読み取ってできたファイルを事業所の使用する電子計算機に備えられたファイルまたは磁気ディスク等をもって調整するファイルより保存。
- (2) 内容および手続きの説明および同意について
居宅介護支援の提供開始に際し、文書を交付して説明し利用申込者より同意を得ることが定められておりますが、利用者および家族等（以下、「利用者等」）の利便性向上のため、書面で行うことが規定されている交付・説明・同意・承諾・締結等については、事前に利用者等の承諾を得た上で、電磁的方法（電子メール等）により行うこともできます。

10 虐待防止のための措置

高齢者虐待防止法の実効性を高め、利用者の尊厳の保持、人格の尊重が達成されるよう、次に掲げる通り必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止委員会の開催
- (2) 高齢者虐待防止のための指針の整備
- (3) 虐待防止研修の実施
- (4) 成年後見人制度の利用支援
- (5) 虐待防止に関する担当者の配置

虐待防止に関する担当者： 山口 小百合

11 非常災害対策

事業所は、必要な介護サービスが継続的に提供する体制を構築する観点から、火災・風水害・地震等の自然災害並びに感染症に対処するため、事業継続に向けた計画等の策定、研修の実施、訓練（シュミレーション）を実施します。

12 衛生管理について

- (1) 従事者の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めます。
- (2) 事業所内で感染症発生の予防及びまん延を防ぐため、次の対策を講じます。
 - ① 感染症対策を検討する委員会を年に1回以上開催し、その結果を周知します。
 - ② 感染症対策の指針を整備します。
 - ③ 従業者に対して定期的に研修及び訓練を実施します。

13 身分証携行義務

介護支援専門員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または利用者の家族から提示を求められたときは、いつでも身分証を提示します。

令和 年 月 日

居宅介護支援の提供開始にあたり、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 所在地 八戸市大字売市字観音下3-2

名 称 社会福祉法人 みやぎ会
 みやぎ居宅介護支援事業所

説明者氏名

私は、本書面により、事業者から居宅介護支援についての重要事項の説明を受け理解しましたので、サービスの提供に同意します。

利用者 住 所 _____

氏 名 _____

上記利用者は心身の状況などにより、署名できないため、利用者本人の意思を確認の上、私が利用者に代わって署名します。

署名代理 住 所 _____

氏 名 _____

利用者との関係 _____