

こじか荘居宅介護支援事業重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。
三次市指定 第 3474800079号

当事業所は、ご契約いただきました利用者に対して指定居宅介護支援サービスを提供します。当事業所の概要や提供するサービスの内容等、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

*当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となります。

目次

・ 事業者について 1
・ 当事業所の概要について 1
・ 居宅介護支援サービスの利用料及びその他の費用について 2 ~ 3
・ 当事業所の特徴等について 4
・ 当事業所の居宅介護支援サービスの提供方法について 4
・ 公正中立なケアマネジメントについて 5
・ 苦情の受付について 5
・ 秘密の保持について 5
・ 損害賠償について 5
・ 事故発生時の対応について 5
・ 医療との連携について 5
・ 虐待防止のための措置について 6
・ 身体的拘束等の原則禁止 6
・ 利用者からの苦情を処理するために高ずる措置の概要 7
・ 苦情解決に向けて 8
・ 苦情処理機関一覧表 9

事業者について

- (1) 法人名 社会福祉法人ともえ会
- (2) 法人所在地 広島県三次市粟屋町11664番地
- (3) 電話番号 0824-62-1210
- (4) 代表者氏名 理事長 添田 龍彦

当事業所の概要について

- (1) 居宅介護支援事業者の指定番号及びサービス提供地域等
 - 事業所名 こじか荘居宅介護支援事業所
 - 所在地 広島県三次市吉舎町敷地10068番地5
 - 事業所の種類 指定居宅介護支援事業所
 - 事業所番号 三次市指定 第3474800079号
 - 開設年月日 平成11年11月2日
 - 管理者氏名 稲田かおり
 - 事業実施地域 三次市
 - 電話番号 0824-43-4462
 - FAX番号 0824-43-7121
- (2) 第三者評価の実施状況 なし
- (3) 営業日及び営業時間
 - 営業日 月曜日～土曜日
 - 営業時間 午前8時15分～午後5時15分
 - 休業日 日曜日、祝日、12月29日～1月3日
- (4) 職員の配置状況について
当事業所では、利用者に対して指定居宅介護支援サービスを提供する職員として以下の職員を配置しています。
主な職員の配置状況

職種	人数
1、管理者（主任介護支援専門員）	1名
2、介護支援専門員	2名

(5) 従業者の業務内容

- 管理者・・・介護支援専門員等の従業者の管理、また、居宅介護支援の利用申し込みに係わる調整、業務の実施状況の把握、その他の管理を一元的に行います。当事業所の従業員に、厚生省令で定められた指定居宅介護支援の人員基準及び運営に関する基準を遵守させるために、必要な指揮命令を行います。
- 介護支援専門員・・・要介護状態にある利用者及びその家族からの相談を受け、利用者の心身の状況に応じ適切な居宅サービスを確保出来るよう、また、必要に応じて施設サービスを利用出来るよう居宅サービス計画を作成すると共に、市町村、居宅サービス事業者および介護保険施設等との連絡調整を行います。

利用料及びその他の費用について

- (1) 要介護認定を受けられた方は、介護保険制度から全額支給されるので自己負担はありません。
保険料の滞納等により、法定代理受領を出来なくなる場合があります。その場合、事業所は利用料をいただき、サービス提供証明書を発行いたします。
サービス提供発行書を後日お住まいの市町村窓口に提出しますと、全額払い戻しを受けることができます。

1) 基本料金 居宅介護支援費 (1ヶ月当たり)

ケアマネ1人あたりの取扱件数	要介護1～2	要介護3～5
45件未満	10,860円	14,110円
60件未満	5,440円	7,040円
60件以上	3,260円	4,220円

看取り期におけるサービス利用に至らなかった場合

居宅サービス等の利用に向けて介護支援専門員が利用者の退院時等にケアマネジメント業務を行ったものの利用者の死亡によりサービス利用に至らなかった場合に、モニタリングやサービス担当者会議における検討等必要なケアマネジメント業務や給付管理のための準備が行われ、介護保険サービスが提供されたものと同等に取り扱うことが適当と認められるケースについて、居宅介護支援の基本報酬の算定を行います。

2) 加算料金

初回加算 (1ヶ月当たり)

算定要件	金額
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、居宅サービス計画を作成する場合	3,000円

通院時情報連携加算 (1ヶ月当たり)

算定要件	金額
利用者が医師の診察を受ける際に同席し、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必要な情報提供を受けた上で、居宅サービス計画(ケアプラン)に記録した場合	500円

入院時情報連携加算 (1ヶ月当たり)

区分	算定要件	金額
	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提供を行った場合。	2,500円
	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提供を行った場合。	2,000円

退院・退所加算 (1ヶ月当たり)

算定要件
病院若しくは診療所に入院していた者又は地域密着型介護老人福祉施設又は介護保険施設に入所していた者が退院又は退所し、その居宅において居宅サービス又は地域密着型サービスを利用する場合において、当該利用者の退院又は退所に当たって、当該病院、診療所、地域密着型介護老人福祉施設又は介護保険施設の職員と面談を行い、当該利用者に関する必要な情報の提供を受けた上で、居宅サービス計画を作成し、居宅サービス又は地域密着型サービスの利用に関する調整を行った場合。

入院又は入所期間中につき1回を限度として所定単位数を加算する。 連続3回を算定できるのは、そのうち1回以上について、入院中の担当医等との会議(退院時カンファレンス等)に参加して、退院・退所後の在宅での療養上必要な説明を行ったうえでケアプランを作成し、居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合に限る。		
金 額		
	カンファレンス参加 無	カンファレンス参加 有
連携1回	4,500円	6,000円
連携2回	6,000円	7,500円
連続3回		9,000円

ターミナルケアマネジメント加算

(1ヶ月当たり)

算定要件	金 額
・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に提供した場合。	4,000円

緊急時等居宅カンファレンス加算

(1ヶ月当たり)

算定要件	金 額
・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。 ・1月に2回を限度として算定できる	2,000円

3) 減算

運営基準減算

算定要件	金 額
運営基準に沿った適切な居宅介護支援が提供出来ていない場合	所定単位数の50%で算定

高齢者虐待防止措置未実施減算

算定要件	金 額
虐待の発生またはその再発を防止するための措置が講じられていない場合	所定単位数の100分の1に相当する単位数を減算

(3) 通常の事業の実施地域以外の地域の居宅を訪問して行う指定居宅介護支援に要した交通費は、通常の実施地域を越えた地点からその実費を徴収します。ただし、実施地域以外については、自動車を利用した場合1キロにつき30円徴収します。

(4) 前項の費用の支払いを受ける場合には、利用者または家族に対して事前に文書で説明をした上で、支払いに同意する旨の文書に署名または記名捺印をしていただきます。

当事業所の居宅介護支援の特徴等について

(1) 事業の目的

居宅において要介護状態にある高齢者に対し、適切な居宅介護支援を提供することを目的としています。

(2) 事業所の運営方針

- ・事業所の介護支援専門員は、可能な限り利用者の居宅において、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、総合的かつ効率的に提供されるよう援助を行います。
- ・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利用者に提供され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することのないよう、公正中立に行います。また、市町村、老人介護支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携に努めるものとします。

(3) 居宅介護支援の内容

1) ケアマネージャーが行う居宅介護支援の具体的な内容等は、以下の通りです。

アセスメント	利用者宅を訪問し、利用者の心身の状況や生活環境などを把握し、課題を分析します。
サービス調整	アセスメントの結果を踏まえ、利用する介護サービス事業者等へ連絡調整を行います。
ケアプラン作成	介護サービス等を利用するためのケアプランを作成します。
サービス担当者会議	介護サービス事業者等が集まり、ケアプランの内容等について話し合います。
モニタリング	少なくとも1月に1回は利用者と面接を行い、利用者の心身の状態やケアプランの利用状況等について確認します。
給付管理	ケアプラン作成後、その内容に基づき毎月給付管理票を作成し、国民健康保険団体連合会に提出します。
要介護認定の申請に係る援助	利用者の要介護認定の更新申請や状態変化に伴う区分変更申請を円滑に行えるよう援助します。利用者が希望する場合、要介護認定の申請を代行します。
介護保険施設等の紹介	利用者が自宅での生活が困難になった場合や利用者が介護保険施設等の入所を希望した場合、利用者に介護保険施設等に関する情報を提供します。

2) テレビ電話装置等を活用したモニタリングの実施

テレビ電話装置等を活用したモニタリングの実施方法及びメリット、デメリットは以下のとおりです。

- 利用者の状態が安定していることを前提として実施します。
- 実施にあたっては、主治医及びサービス事業者等の合意を得ます。
- 2月に1回は利用者の居宅を訪問して面接を行います。
- 移動が不要であるため、ケアマネージャーとの日程調整が容易になります。
- 訪問者を自宅に迎え入れないため、利用者の心理的負担が容易になります。
- 感染症が流行している状況でも、非接触での面接が可能になります。
- 利用者の健康状態や住環境等については、画面越しでは確認が難しいことから、サービス事業所の担当者から情報提供を受けます。

当事業所の指定居宅介護支援サービスの提供方法について

利用者の相談を受ける場所	事業所の相談室 ・ 利用者の居宅
サービス担当者会議の開催場所	利用者の居宅
介護支援専門員の居宅訪問頻度	原則として1ヶ月に1回の訪問とさせていただきますが、その他必要に応じて随時実施いたします。

公正中立なケアマネジメントについて

- (1) 当事業所は、特定の居宅サービス事業者を有利に扱うことのないよう、公正中立に行います。
- (2) 当事業所は、複数の事業所の紹介を行います。また、利用者も複数の事業所の紹介を求めることができます。
- (3) 利用者は、当該事業所をケアプランに位置付けた理由を求めることができます。

苦情の受付について (別紙2, 3, 4添付)

- (1) 当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けています。
担当者・・・こじか荘居宅介護支援事業所 所長
電話番号・・・0824-43-4462
受付時間・・・毎週月曜日～土曜日 午前8時15分～午後5時15分
- (2) 苦情があったサービス事業者への対応について
常設の苦情受け付け窓口担当者が当該サービス事業者を訪問し、問題解決に向け努力します。苦情の内容により各関係機関との連携・調整し、速やかに対応するとともに、利用者から事情をお聞きし、問題解決に向け努力します。
- (3) その他当事業所以外に、市町村の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

秘密の保持について

- (1) 当事業所は、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を厳守いたします。
- (2) 当事業所は、介護支援専門員その他従業員であった者から、業務上知り得た利用者または、その家族の秘密が漏れることのないよう、管理を徹底いたします。
- (3) 当事業所は、サービス担当者会議におきましては、利用者の個人情報を用いる場合は、あらかじめ、利用者またはその家族からの同意をいただき配布いたします。

損害賠償について

当事業所が、利用者に対して行う居宅介護支援の提供により、利用者の居宅介護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いたします。

事故発生時の対応について

- (1) 当事業所は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供により、事故が発生した場合には速やかに市町村、利用者の家族等に連絡を行うと共に、必要な措置を講じます。
- (2) 当事業所は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供により、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います。
- (3) 事故が生じた際には、その原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

医療との連携について

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図れるよう、利用者が入院した場合には、担当ケアマネジャーの氏名及び連絡先を入院先の医療機関にお伝えください(お渡しした名刺等をご提示ください)。

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ケアマネジャー自身が把握した利用者の状態等について、ケアマネジャーから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。

虐待防止のための措置について

高齢者虐待防止法の実行性を高め、利用者の尊厳の保持・人格の尊重が達成されるよう、虐待防止に関する下記の措置を講じます。

(1) 虐待防止に関せる責任者を選定しています。

虐待防止に関せる責任者	支援課長：塚本祥恵
-------------	-----------

(2) 虐待防止委員会の開催

(3) 高齢者虐待防止のための指針の整備

(4) 虐待防止研修の実施

身体拘束等の原則禁止

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、身体的拘束を行いません。身体的拘束を行う場合には、その様態及び時間、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。

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所・施設名	こじか荘居宅介護支援事業所
申請するサービス種類	居宅介護支援

措 置 の 概 要	
1	<p>利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置</p> <p>常設の窓口 こじか荘居宅介護支援事業所（TEL 0824-43-4462） 所長 稲田 かおり</p>
2	<p>円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順</p> <p>苦情処理に関しては、「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」の第26条（苦情処理）の定めにより、円滑かつ迅速に誠意をもって苦情処理に対応する。（別図参照）</p>
3	<p>苦情があったサービス事業者に対する対応方針等（居宅介護支援事業者の場合記入）</p> <p>常設の窓口担当者である管理者・介護支援専門員が当該サービス事業者を訪問し、問題の解決に向け努力する。苦情の内容により各関係機関と連携・調整し、速やかに対応するとともに、利用者からの事情を聴取するなど、問題の解決に向け努力する。</p>
4	<p>その他参考事項</p>

苦 情 解 決 に 向 け て

社会福祉法第 82 条の規定により，こじか荘居宅介護支援事業所が提供する福祉サービスに対する苦情に対処するため，次のとおり苦情解決責任者，苦情受付担当者及び第三者委員を定めています。

なお，苦情解決の方法は，4 のとおりです。

1 苦情解決責任者

事 業 所	氏 名	職 名
居 宅 介 護 支 援 事 業 所	稲 田 か お り	所 長

2 苦情受付担当者 (0 8 2 4 - 4 3 - 4 4 6 2)

事 業 所	氏 名	職 名
居 宅 介 護 支 援 事 業 所	稲 田 か お り	所 長

3 第三者委員

氏 名	電 話 番 号
山 崎 訓 子	(0 8 2 4) 4 3 - 3 6 5 4
近 藤 幸 恵	(0 8 2 4) 6 3 - 7 8 1 2

4 苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

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，第三者委員に直接申し出ることもできます。

(2) 苦情受付の報告・確認

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) 苦情解決のための話し合い

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会いを求めることができます。

なお，第三者委員の立会いによる話し合いは，次のとおり行います。

ア 第三者委員による苦情内容の確認

イ 第三者委員による解決案の調整，助言

ウ 話し合いの結果や改善事項等の確認

(4) 都道府県運営適正化委員会等の紹介

本事業者で解決できない苦情は，「苦情処理機関一覧表」に掲げる機関に申し立てることができます。

苦情処理機関一覧表

(機 関 名)	広島県社会福祉協議会 (運営適正化委員会)
(住 所)	広島市南区比治山本町 12 - 2
(電 話 番 号)	(082) 254 - 3419
(ファックス)	(082) 569 - 6161
(機 関 名)	広島県国民健康保険団体連合会 介護保険課
(住 所)	広島市中区東白島町 19 番 49 号「国保会館」
(電 話 番 号)	(082) 545 - 0783
(ファックス)	(082) 511 - 9126
(機 関 名)	三次市福祉事務所 高齢者福祉課 介護保険係
(住 所)	三次市十日市中二丁目 8 番 1 号
(電 話 番 号)	(0824) 62 - 6387
(ファックス)	(0825) 62 - 6285
(機 関 名)	各市町村 (保険者)
連絡先等については、事業所の苦情受付担当者へお気軽にお尋ねください	

令和 年 月 日

居宅介護支援の提供開始にあたり、利用者に対して契約書および本書面に基づいて重要事項の説明をしました。

事業所 所在地 広島県三次市吉舎町敷地 10068 番地 5
 名 称 こじか荘居宅介護支援事業所

説明者 氏名

私は、契約書及び本書面により、事業者から居宅介護支援についての重要事項についての説明を受けました。

利用者 住所

氏名

(代理人) 住所

氏名