「指定居宅介護支援事業所」 重要事項説明書

在宅介護支援センターききょうの里

当事業所は介護保険の指定を受けています。

（栃木県指定　第０９７２７００００１７号）

当事業所はご契約者に対して指定居宅介護支援サービスを提供します。
事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

居宅介護支援とは

契約者が居宅での介護サービスやその他の保健医療サービス、福祉サービスを適切に利用することができるよう、次のサービスを実施します。

ご契約者の心身の状況やご契約者とそのご家族等の希望をおうかがいして、「居宅サービス計画（ケアプラン）」を作成します。

ご契約者の居宅サービス計画に基づくサービス等の提供が確保されるよう、ご契約者及びその家族等、指定居宅サービス事業者等との連絡調整を継続的に行い、居宅サービス計画の実施状況を把握します。

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。また、町から予防プランを委託された場合は、要支援と認定された方も対象となります。
要介護認定をまだ受けていない方でも、暫定的な居宅サービス計画を作成し、サービスの利用は可能です。
但し、要介護認定の結果、自立（非該当）となった場合には、要介護認定前に提供された居宅サービスに関する利用料は、原則的に利用者にご負担いただくことになります。

１　事業者

（１）　法人名　　社会福祉法人　茂木福寿会
（２）　法人所在地　　栃木県芳賀郡茂木町大字飯１６９４番地
（３）　電話番号　　０２８５－６５－０８１１
（４）　代表者氏名　　理事長　加瀬　元彦
（５）　設立年月　　平成８年３月２８日

２　事業所の概要

（１）　事業所の種類　　指定居宅介護支援事業所
（２）　事業所の名称　　在宅介護支援センターききょうの里
　　平成１１年８月４日指定・栃木県　第０９７２７０００１７号
（３）　事業所の所在地　栃木県芳賀郡茂木町大字飯１６９４番地
（４）　電話番号　　０２８５－６５－０２１１
（５）　事業所管理者　　氏名　小原澤　雅之
（６）　当事業所の運営方針　利用者の皆様の心身の状況・環境等に応じて、適切な各種サービスが総合的かつ効率的に提供されるよう、公正中立に利用者の立場にたって居宅サービス計画書を作成します。
(7)　開設年月　　平成１２年４月１日

３　事業実施地域及び営業時間

（１）　通常の事業の実施地域　　茂木町・市貝町・益子町
（２）　営業日及び営業時間
　　営業日　　：月曜日～土曜日（その他は予約で相談可能です。）
　　営業時間　　：８時３０分～１７時３０分

４　職員の体制

当事業所では、ご契約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、以下の職種の職員を配置しています。

《主な職員の配置状況》

職　　種	常　　勤
事業所管理者	１名
介護支援専門員	１名以上

５　当事業所が提供するサービスと利用料金

（１）サービスの内容

≪居宅サービス計画の流れ≫

イ　事業者は、介護支援専門員に居宅サービス計画の作成に関する業務を担当させます。
ロ　居宅サービス計画の作成の開始にあたって、当該地域における指定居宅サービス事業者等に関するサービス内容、利用料金等の情報を適正に契約者又はその家族等に提供して、契約者にサービスの選択を求めます。
ハ　介護支援専門員は、契約者及びその家族の置かれた状況等を考慮して、契約者に提供されるサービスの目標、その達成時期、サービスを提供する上での留意点等を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成します。
ニ　介護支援専門員は、前項で作成した居宅サービス計画の原案に盛り込んだ指定居宅サービス等について、保険給付の対象となるか否かを区別した上で、その種類、内容、利用料等について、契約者及びその家族等に対し説明し、契約者の同意を得たうえで決定するものとします。

（２）居宅サービス計画作成後の便宜の供与

ご契約者及びその家族等、指定居宅サービス事業者等との連携を継続的に行い、居宅サービス計画の実施状況を把握します。

居宅サービス計画の目標に沿ってサービスが提供されるよう指定居宅サービス事業

者等との連携調整を行います。
ご契約者の意思を踏まえて、要介護認定の更新申請等に必要な援助を行います。

（３）居宅サービス計画の変更
ご契約者が居宅サービス計画の変更を希望した場合、または事業者が居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合は、事業者とご契約者双方の合意に基づき、居宅サービス計画を変更します。

（４）介護保険施設への紹介
ご契約者が居宅において日常生活を営むことが困難となったと認められる場合又は利用者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便宜の提供を行います。

（５）サービス利用料金
居宅介護支援に関するサービス利用料金について、事業者が法律の規程に基づいて、介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領する場合（法定代理受領）は、ご契約者の自己負担はありません。
但し、ご契約者の介護保険料の滞納等により、事業者が介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領することができない場合は、下記のサービス利用料金の全額をいったんお支払い下さい。

① 居宅介護支援費Ⅰ（ｉ）（取扱件数：介護支援専門員１人当たり４５件未満の場合）
要介護1・2　1,086単位/月　　要介護3・4・5　1,411単位/月
② 加算 イ　特別地域居宅介護支援加算：山村振興法により逆川地域は指定されている為介護報酬の15%加算
ロ　入院時情報連携加算Ⅰ250単位/月　Ⅱ200単位/月
ハ　退院退所加算(Ⅰ)イ450単位　ロ600単位　(Ⅱ)イ600単位　ロ750単位
(Ⅲ)900単位
ニ　初回加算　300単位/月
ホ　緊急時等居宅カンファレンス加算　200単位
ヘ　通院時情報連携加算　50単位／月

（６）交通費
通常の実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、サービスの提供に際し、10ｋｍ未満200円10ｋｍ以上300円を車輌燃料費として頂きます。

６　サービスの利用に関する留意事項

（１）サービス提供を行う介護支援専門員
サービス提供時に、担当の介護支援専門員を決定します。

（２）介護支援専門員の交替
① 事業者からの介護支援専門員の交替
事業者の都合により、介護支援専門員を交替することがあります。
介護支援専門員を交替する場合は、ご契約者に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。
② ご契約者からの交替の申し出
選任された介護支援専門員の交替を希望する場合には、当該介護支援専門員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して介護支援専門員の交替を申し出ることができます。
但し、ご契約者から特定の介護支援専門員の指名はできません。

（3）サービスにあたっての禁止事項、ハラスメント処理およびカスタマーハラスメント対応について

① 職員に対して行う暴言・暴力・いやがらせ・誹謗中傷等の迷惑行為。
② パワーハラスメント・セクシャルハラスメント等の行為。
③ サービス利用中に、職員を含む利用者本人以外の写真や動画の撮影、また録音等をインターネット等に掲載すること。
④ ご家族等からのハラスメントに適切に対応するために必要な措置を講じます。
⑤ そもそも介護サービスとは全く関係のない要求
⑥ 契約している内容やサービスを著しく超える要求
⑦ 不当な賠償請求

このような行為が見認められた場合には、複数名での対応や、サービス方法の見直しについて、ご相談させていただく場合があります。

7　事故発生時の対応（サービス提供中）

（1） 緊急時における確認事項

① 事故によりご契約者の身体に障害が発生した場合は、生命維持の為に可能な限りの応急処置を行います。
② 医師、事業所の管理者に状況を正確に伝え指示を受け、診断、治療が必要な場合はスタッフ等と協力し適切敏速な対応に努めます。

（2） ご家族、関係機関への連絡

① 身元引受人の方へ事故の状況や内容を速やかに且つ正確にお伝えし、ご協力を仰ぎます。（緊急連絡先の変更がある場合は必ずお知らせください。）
② 事故の程度状況に応じて、市町村介護保険係、警察、県東健康福祉センター等に報告連絡します。

（3） 事故、再発防止対策

① 事故防止対策委員会や感染防止対策委員会の活動を基に、対応マニュアルを作成し、職員一同で事故防止に努めています。
② 事故 、ニアミス発生時には、そのつど報告書や防止策を検討、作成し、再発防止に努めていきます。

（4） 損害賠償

当事業者は損害賠償保険に加入しており、ご契約者に対して賠償すべきことが発生した場合には、保険の適用範囲内で契約書本文第　１２条に基づき賠償いたします。

（5）BCP（事業継続計画）策定について

感染症の状況を踏まえ、ＩＣＴ機器の活用により、実行可能な支援継続を検討し電話でのモニタリング対応やサービス担当者会議においても当該対応を実施していきます。 自然災害、感染症対策には、ＢＣＰ計画、ガイドラインに基づき、ご家族、地域、行政と 協力し、ご利用者の安全の確保に努めていきます。

（6）感染症の予防及びまん延を防止のための措置

① 感染対策委員会の開催及び感染症及びまん延防止のための研修、研修の実施
② 感染防止及びまん延防止のための指針の整備
③ 感染症防止に関する担当者を選任します。

８　高齢者虐待防止及び身体拘束の適正化

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために次に揚げるとおり必要な措置を講じます。

①研修等通じて、従業員の人権意識の向上や知識や技術向上に努めます。
②居宅サービス計画の作成等適切な支援の実施に努めます。
③従業員が支援にあたって悩みの苦労を相談できる体制を整えるほか従業員利用者等の権利擁護に取り組める環境整備に努めます。
④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
⑤虐待防止に関する担当者を選任します。
⑥ 利用者または利用者家族等の生命または身体を保護するために緊急や、やむを得ない場合を除き身体拘束は行いません。
⑦身体拘束等を行う場合はその態様および時間､その際の利用者の心身の状況ならびに緊急ややむを得ない理由を記録します。
⑧身体拘束等の適正化のための指針を整備及び研修を定期的に実施
⑨身体拘束等の適正化のための研修を定期的に実施

９　秘密保持と個人情報保護

事業者、介護支援専門員又は従業員は、居宅介護支援を提供する上で知り得たご契約者及びそのご家族に関する事項を正当な理由なく第三者に漏洩しません。この守秘義務は、本契約の終了した後も継続します。

事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。

１０　苦情の受付

（１） 事業所の苦情の受付

提供したサービスに苦情がある場合､また作成した居宅サービス計画に基づいて提供され居宅サービスに関する苦情の申したてや要望、相談があった場合には、速やかに対応を行います。

苦情受付窓口　　提供責任者　　小原澤　雅之
電話番号　　０２８５－６５－０２１１
ＦＡＸ　　０２８５－６５－０２３３
受付時間　　月～土曜日　８時３０分～１７時３０分

（２） その他の苦情受付窓口

＊　茂木町役場保健福祉課　茂木町大字茂木155　電話　０２８５－６３－５６０３
＊　益子町役場健康福祉課　益子町大字益子2030 電話　０２８５－７２－８８６７
＊　市貝町役場保健福祉課　市貝町大字市塙1280 電話　０２８５－６８－１１１３
＊　国民健康保険団体連合会
所在地　　栃木県宇都宮市本町３－９　合同ビル６階
電話番号　　０２８－６２２－７２４２
ＦＡＸ　　０２８－６２２－７２８１

指定居宅介護支援サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行い交付致しました。

令和　　年　　月　　日

事業所　所在地　栃木県芳賀郡茂木町大字飯１６９４

名　称　在宅介護支援センターききょうの里

管理者　小原澤　雅之　　印

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け受領し、指定居宅介護支援サービスの提供開始に同意しました。

契約者　住　所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

利用者代理人　住　所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

（関係　　）　氏　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印