

## 居宅介護支援事業所 のぞみの杜 重要事項説明書

当事業所はご利用者に対して指定居宅介護支援を提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意くださいことを、次の通り説明します。

### 1. 事業者

- (1) 事業所名                    社会福祉法人 のぞみ会  
                                     居宅介護支援事業所 のぞみの杜
- (2) 事業所所在地            西彼杵郡長与町吉無田郷 1578 番地
- (3) 電話番号                    095-887-3333  
                                     095-887-3956 (土曜 18 時～月曜 8 時)
- (4) 管理者氏名                管理者 山下 慶太
- (5) 設立年月                   平成 11 年 10 月 1 日

### 2. 事業実施地域及び営業時間

- (1) 通常の事業の実施地域   長与町、時津町、長崎市、諫早市多良見町

#### (2) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日～土曜日 (日曜休業日)		
受付時間	月～土	8 : 30～17 : 30	
サービス提供時間帯	月～土	8 : 30～17 : 30	

\*但し、電話により緊急時における 24 時間連絡が可能な対応とする。

### 3. 職員の体制

当事業所では、ご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、以下の職種の職員を配置しています。

<主な職員の配置状況>※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職種	常勤	非常勤	常勤換算	指定基準	職務の内容
1. 管理者	1 名		1 名	1 名	運営及び業務管理
2. 介護支援専門員	4 名	1 名	4.8 名	1 名	居宅介護支援サービスに係る業務

### 4. 当事業所が提供する利用料金と加算減算の内容

#### <利用料金>

当事業所が提供するサービスについて、通常の場合、利用料金は介護保険から給付されますので、利用者の利用料負担はありません。(介護保険制度の見直しによる変更のない限り)

※利用料金及び居宅介護支援費

居宅介護支援費

居宅介護支援（i）	介護支援専門員1人あたりの取扱件数が45件未満である場合	要介護1・2	1,086単位
		要介護3・4・5	1,411単位

加算

初回加算	新規として取り扱われる計画を作成した場合	300単位
入院時情報連携加算（I）	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必要な情報提供を行った場合 ※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、入院日の翌日まで含まれる	250単位
入院時情報連携加算（II）	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必要な情報提供を行った場合※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、入院日の翌日まで含まれる	200単位
退院・退所加算（I）イ	病院又は診療所・介護保険施設等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一回受けていること	450単位
退院・退所加算（I）ロ	病院又は診療所・介護保険施設等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一回受けていること	600単位
退院・退所加算（II）イ	病院又は診療所・介護保険施設等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二回受けていること	600単位
退院・退所加算（II）ロ	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供を二回受けており、うち一回はカンファレンスによること	750単位
退院・退所加算（III）	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供を三回以上受けており、うち一回はカンファレンスによること	900単位
通院時情報連携加算	利用者が医師又は歯科医師の診察を受ける際に同席し、医師又は歯科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、医師又は歯科医師から利用者に関する必要な情報提供を受けた上で、居宅サービス計画等に記録した場合（1月に一回を限度）	50単位

ターミナル ケアマネジメント加算	在宅で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看取りを行う状況において、ご利用者やご家族の同意を得て、定められた期間に定期的な自宅訪問を行い、主治医や関係する介護サービス事業所と連携を行うこと。24時間の連絡体制の確保、必要な居宅介護支援の提供体制を整えた場合	400 単位
緊急時等 居宅カンファレンス加算	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	200 単位
特定事業所加算（Ⅱ）	①常勤専従の主任ケアマネジャーを1名配置 ②常勤専従のケアマネジャーを3名配置 ③利用者情報また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の定期的な開催 ④24時間の緊急時の連絡体制の確保、必要に応じて相談に対応する体制の確保 ⑤介護支援専門員における計画的な研修の実施 ⑥地域包括支援センターからの相談事例への対応 ⑦ヤングケアラー、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か、研修等に参加していること ⑧特定集中減算の適用を受けていない ⑨ケアマネジャー1人あたりの利用者平均件数45件未満。 ⑩介護支援専門員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係る実習」に協力 ⑪他法人は運営する居宅介護支援事業者と共同での事例検討会等を実施 ⑫必要に応じて、多様な主体等が提供する生活支援サービスが包括的に提供されるようなケアプランの作成	421 単位

#### 減算

運営基準減算	・ケアマネジメントに係るサービス担当者会議やモニタリング訪問の実施など基本的業務を適切に実施していない場合 ・利用者はケアプランに位置付けるサービス事業所について複数の事業所の紹介を求めること、及び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を、利用者や家族に対して説明を行わなかった場合	所定単位数の50%
特定事業所集中減算	正当な理由なく特定の事業所に80%以上集中等（指定訪問介護・指定通所介護・指定地域密着型通所介護・指定福祉用具貸与）	1月につき200単位減算

#### 5. サービスの利用に関する留意事項

##### ・居宅サービス計画の作成

利用者のご家庭を訪問して、ご利用者の心身の状況、置かれている環境等を把握した上で居宅介護サービス及びその他の必要な福祉サービスが、総合的かつ効率的に提供されるように配慮して、居宅サービス計画を作成します。

#### ・ サービス提供を行う介護支援専門員

- (1) 特定の事業者に不当に偏した情報を提供するようなことや、利用者に選択を求めることなく、同一の事業主体のみによる居宅サービス計画原案を提示することは致しません。
- (2) 居宅サービス計画等の原案に位置付けた指定居宅サービス等について、指定居宅サービス等の担当者からなる、サービス担当者会議の招集、やむをえない場合には照会等により、当該居宅サービス計画等の原案の内容について、専門的な見地からの意見を求め、利用者及び当該サービス担当者との合意を図ります。

#### 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、利用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) ご利用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。ただし、利用者から特定の介護支援専門員の指名はできません。

#### 6. 苦情の受付について（契約書第 18 条参照）

##### (1) 苦情の受付

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ます。

○苦情受付担当者 管理者 山下 慶太  
電話番号 095-887-3333

○受付時間 毎週月曜日～土曜日  
8:30～17:30

##### (2) 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制及び手順

###### ①苦情の受付

面接、電話、又は書面、電子メール等により、常時受け付けます。

また、第三者委員に直接申し出る事もできます。

###### ②苦情受付の報告と確認

苦情内容の事実確認を行う必要がある場合には、苦情申出人の同意を得て、次の手順で事情調査と報告を行う。

- ・聞き取り又は実地調査などによる苦情の内容に関する事実確認
- ・担当者の意見聴取
- ・苦情解決責任者へ報告

###### ③苦情解決に向けての話し合い

苦情申出人の意向を尊重しつつ、解決のための対応方法を検討する。

また必要に応じ、苦情申出人の意向を再確認する。

###### ④解決方法の決定

- ・苦情申出人に対し、苦情解決のための必要な提案を行う
- ・苦情解決のための適切な方法を苦情申出人に提示し、解決方法を決定。
- ・必要に応じて、苦情対策部会を招集し、適切な解決に向けて取り組みを行う。

### ⑤結果の確認

- ・ 苦情処理の成果等を書面で記録整理する。
- ・ 苦情申出人に再発防止のための方策を伝え、再発防止を図る。

### (3) 行政機関その他の外部苦情受付機関

長与町 介護保険担当課	所在地 西彼杵郡長与町嬉里郷 659-1 電話番号・FAX 095-883-1111 095-883-1464 (F) 受付時間 9:00～17:00
国民健康保険団体連合会	所在地 長崎市今博多町 8-2 長崎県国保会館内 電話番号・FAX 095-826-7293 受付時間 9:00～17:00
長崎県社会福祉協議会	所在地 長崎市茂里町 3-24 電話番号・FAX 095-846-8600 受付時間 9:00～17:00

### 7. 事故発生時の対応について

- (1) 事業者は居宅介護支援の提供により、事故が発生した場合には、速やかに予め確認している緊急連絡先、及び保険者等に連絡を行うとともに、迅速に必要な措置を講じるものとします。
- (2) その事故についての検証を行い、再発防止に努めます。

### 8. 緊急時の対応について

事業者は、現に居宅介護支援の提供の際に、利用者に症状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに予め確認している緊急連絡先及び主治医、協力医療機関への連絡を行うとともに、必要な措置を講じるものとします。

### 9. 主治医及び医療機関等との連絡

事業者は利用者の主治医及び関係医療機関との間において、利用者の疾患に関する情報について必要に応じ連絡をとらせて頂きます。それは利用者の疾患に対する対応を円滑に行うことを目的とします。この目的を果たすために、以下の対応をお願い致します。

入院時には、利用者または家族から、当事業所名及び担当の介護支援専門員名を医療機関に伝えて頂きますようお願い致します。不測の入院時に備え、例えば持参する医療除証またはお薬手帳等に、当事業所名及び担当の介護支援専門員が分かるよう、名刺を貼り付ける等の対応をお願いいたします。

### 10. ハラスメントの対策

ハラスメントにおける法人（事業所等）の対策

- ・利用者、その家族等からの暴力や暴言、その他ハラスメントに該当する行為は固くお断りしております。
- ・介護支援専門員へのハラスメント等は、法人（事業所）にて検討し、居宅介護支援の中断や契約解除を行う場合があります。支援を行う上での関係性構築のためにもご協力をお願い致します。（契約書第17条参照）

【ハラスメントに該当する一部の例】

- ①暴力、乱暴や言動
  - ・叩く、蹴る
  - ・物を投げつける

- ・威圧的な言動、怒鳴る
- ②セクシャルハラスメント
  - ・体を触る、手を握る
  - ・性的な言動
- ③過度な要求

- ・職員の住所や電話番号を何度も聞く
- ・介護保険制度上、行うことができないことに対して過度な要求を行う
- ・居宅介護支援提供の拒否（面談や電話の受入をしてもらえない等）

介護保険制度にある、提供するサービスの継続性や品質の担保、サービス提供上の安全の確保等の目的をご理解頂き、ご協力をお願い致します

### 1 1. 虐待の防止

事業所及び法人（事業所等）は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じるよう努めます。

- (1) 事業所等における、虐待防止のため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、事業所内の介護支援専門員に周知徹底を図ります。
- (2) 事業所等における虐待防止のための指針を整備します。
- (3) 事業所内の介護支援専門員に対し、虐待防止のための研修を計画し実施します。
- (4) 虐待防止の措置を講じるための担当者（委員）を配置します。
- (5) 高齢者虐待防止法により、要介護施設従事者等（介護支援専門員含む）は、高齢者に対する虐待を発見した場合には、市町村への通告義務があります。

### 1 2. 身体拘束の廃止

- (1) 居宅介護支援の提供に当たり、当該利用者又は他利用者等の生命また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を行うことはできません
- (2) 前項の身体的拘束を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の身体の状況並びに、緊急やむを得ない理由を記録致します
- (3) 事業所等における身体拘束等の適正化のためを検討する委員会を3カ月に1回以上開催し、従業者に周知を行います
- (4) 事業所等における身体拘束等の適正化のための指針を整備する
- (5) 従業者に対し、身体拘束等適正化のための研修を実施

### 1 3. 業務継続計画の策定

- (1) 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定居宅介護支援事業の提供を継続的に実施するため及び非常時の体制での早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。
- (2) 事業所内の介護支援専門員に対し、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よう努めます。
- (3) 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います。
- (4) 災害が発生した際、場合によっては介護支援専門員の被災、事業所の被災が考えられます。そのため前項にあるように可能な限り早期の業務再開に努めますが、平常時通りの居宅介護支援が提供できない可能性があります。そのため平常時から備蓄や避難所の確認、災害時の安全確保のための検討を、利用者や家族と行わせて頂きます。
- (5) 介護支援専門員は、平時地域の介護サービス事業所との連携を図り、サービスの調整を行っていますが、感染や災害が発生した際には、介護サービス事業所の規模の縮小、

または休止が考えられます。

#### 1 4. 感染症の予防及びまん延の防止のための措置

事業所は、感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるように努めます。

- (1) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする）を定期的を開催します。その結果を、事業所内の介護支援専門員に周知徹底します。
- (2) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。
- (3) 事業所内の介護支援専門員に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

指定居宅介護支援サービスの提供の開始に際し、交付した本書面に基づき重要事項の説明を行いました。この証として本書 2 通を作成し、利用者、事業者が記名のうえ、各自 1 通を保有するものとします。

年 月 日

説明者 居宅介護支援事業所のぞみの杜  
介護支援専門員 氏 名

私は、交付を受けた本書面に基づいて事業者から重要事項の交付、説明を受け同意しました。

利用者 氏 名

代筆者 氏 名

続柄 ( )