

居宅介護支援重要事項説明書

1、当事業所が提供するサービスについての相談窓口

電話 01374-3-2211

(月～土：午前8時30分～午後5時30分まで ※24時間連絡可能)

担当 谷川 美奈子・里村 めぐみ・今野 裕

2、道南森ロイヤル居宅介護支援事業所の概要

(1) 居宅介護支援事業者の指定番号およびサービス提供地域

事業所名	道南森ロイヤル居宅介護支援事業所
所在地	茅部郡森町字上台町326番地117
介護保険指定番号	0171502115
サービスを提供する地域	通常の事業の実施は森町とする

*上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

(2) 同事業所の職員体制

	常勤(専従)	常勤(兼務)	計
管理者	1名		1名
主任介護支援専門員	3名		3名
介護支援専門員			0名

(3) 営業時間

平日(月～土)	午前8時30分～午後5時30分
休日	日曜日及び年末年始(12月30日午後～1月3日)

*緊急連絡電話 01374-3-2211 (当番担当へ転送可能)

*管理者は主任介護支援専門員を兼ねる。

3、居宅介護支援の申し込みからサービス提供までの流れと主な内容

・居宅介護支援利用申し込み

↓ 契約書で締結

・課題分析 ・ご自宅に訪問し、生活状況を把握

↓ ・サービス内容、複数の事業所についての情報提供、利用者様によるサービスの選択

・居宅サービス計画原案作成と支給限度額確認、利用者負担計算

↓

・サービス担当者会議による担当者間の調整

↓ ・オンラインでの会議形態(テレビ電話等の活用)をとる場合があります

・利用者への説明と同意

↓ ・署名・捺印を求めない電磁的な対応を行う場合があります

・サービス提供(サービス利用票の交付)

4、利用料金

(1) 利用料

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ため自己負担はありません。

*保険料の滞納等により、保険給付金が直接事業者を支払われない場合、1ヶ月につき要介護度に応じた金額をいただき、当社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森町役場の窓口に提出することで、全額払戻を受けられます。

(2) 交通費

前記2の(1)のサービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。

それ以外の方は、介護支援専門員が訪問するための交通費の実費が必要な場合があります。

(3) その他

支払い方法

料金が発生する場合、月ごとの精算とし、毎月月末までに前月分の請求書を発行します。月末までにお支払いください。お支払い後、領収書を発行します。お支払い方法は、銀行引き落とし・現金集金の2通りの中から選べます。

5、サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

まずは、お電話等でお申し込みください。当社職員がお伺いします。
契約を締結したのち、サービスの提供を開始します。

(2) サービスの終了

1、利用者様のご都合でサービスを終了する場合

所定の用紙でお申し出にて、いつでも解約できます。

2、当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情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了1ヶ月前までに文書で通知するとともに、地域の他の居宅介護支援事業者をご紹介します。

3、自動終了

以下の場合は、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。

- ・利用者様が介護保険施設に入所した場合
- ・介護保険給付でサービスを受けていたお客様の要介護認定区分が、要支援・非該当（自立）と認定された場合
- ・利用者様がお亡くなりになった場合

4、その他

利用者様や家族様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難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あります。

6、当事業所の居宅介護支援の特徴等

(1) 運営の方針

- 1、当事業所の介護支援専門員は要介護状態等になった利用者が可能な限り、その居宅において、自立した生活を営むことができるよう利用者様の状況に応じ、利用者様の選択に基づき、適切な保健・医療及び福祉サービスが効果的に提供されるよう支援を行います。
- 2、事業の実施に当たっては、関係市町村、指定居宅サービス事業者、他の指定居宅介護支援事業者及び介護保険施設等との綿密な連携を図るとともに、利用者様の意志及び人格を尊重し常に利用者様の立場に立って、公正中立な業務に努めます。

(2) 居宅介護支援の実施概要等

「MDS－HC2.0」という手法により問題解決をします。

利用者様の機能、健康、社会支援、サービス利用の状況を包括的に把握するように工夫されており、1人ひとりのケアの目標を明確にし、自立の姿をともに考え、より質の高い生活を目指すためのものです。

(3) 地域ケア会議における関係機関への情報共有

介護保険上に位置づけた地域ケア会議において、個別のケース事例の提供を求められる場合には、これに協力するよう努めます。

(4) 人材育成への協力体制の整備

当事業所において、法定研修等における実習の受け入れを行います。

(5) 困難事例への対応

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、センターと連携を図り、できる限り居宅介護支援サービスを提供します。

(6) 公正中立なケアマネジメントの確保

- 1、利用者様に対して特定のサービスを利用させる、または代償として特定のサービス事業者等からの金品その他財産上の利益を収受する行為は行いません。
- 2、利用者様に対して複数のサービス内容、提供する事業所についての情報提供、利用者様の意思に基づいた決定の支援を行います。
また、ご希望により、当該サービス事業所をケアプランに位置づけた理由について、説明を行います。
- 3、ケアマネジメントの公正中立性と利用者の選択の観点から下記の割合について説明を行います。
 - ・前 6 か月間に当該居宅介護支援事業所において作成した居宅サービス計画の総数のうち、訪問介護、通所介護、福祉用具貸与、地域密着型通所介護が位置づけられた居宅サービス計画の占める割合。
 - ・前 6 か月間に当該居宅介護支援事業所において作成した居宅サービス計画のうち、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具、各サービスごとの同一の事業所によって提供されたものの割合。
(上位 3 位まで) ※別紙 2 参照

- (7) 障害福祉制度の相談専門員との連携
障害福祉制度の相談支援専門員との連携を行い、障害福祉サービスから介護保険サービスへの移行支援を円滑にできるよう努めます。
- (8) 医療機関との連携の強化
- 1、必要時、医療機関（主治医）に対し個々のケアプランを提出し、健康状態や疾病、生活における相談を行います。また、利用者様の入退院時の情報提供を円滑に行うため、入院時には医療機関へ担当の介護支援専門員の氏名、事業所名をお伝えください。
 - 2、ケアマネジメントを行う上で必要と判断した場合、利用者様の通院時に介護支援専門員が同行し、医師及び歯科医師との情報連携を行います。
 - 3、退院・退所時の支援体制充実
病院等からの退院・退所時、必要に応じ福祉用具専門員や作業療法士などの専門職を同席させ、身体状況、自宅環境に合わせた支援の充実を図ります。
- (9) 看取り期における本人の意思を尊重したケアの充実
「人生の最終段階における医療・ケアの決定プロセスに関するガイドライン」に沿い、ご本人・ご家族との十分な話し合いや、関係者との連携ができるよう努めます。
- (10) 感染症対策の強化
6か月に1回以上感染対策委員会へ参加し、対策の強化に努めます。また、感染症に対する年1回以上の職員研修と実際に感染症が発生したことを想定し訓練を行います。新規職員採用時にも研修を実施します。
- (11) 業務継続計画の策定（感染症・災害）
年1回以上の職員研修の実施と、実際に感染症や災害が発生したことを想定し、演習や訓練を年1回以上実施します。新規職員採用時にも研修を実施します。
- (12) 高齢者虐待防止の推進
虐待防止検討委員会へ参加し、年1回以上の職員研修を実施します。新規職員採用時にも研修を実施します。

虐待防止に関する担当者	谷川 美奈子（基礎資格 社会福祉士）
-------------	--------------------

- (13) 身体的拘束等の適正化の推進
身体的拘束に関する研修の定期的な実施、委員会の開催、指針の整備を行います。
利用者様または他の利用者様の生命や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。また、やむを得ず行う必要がある場合は利用者様の心身の状況や体調、身体拘束を行った時間などを記録します。

7、介護サービス情報公表制度の活用

厚生労働省が管理する介護サービス情報公表制度へ、必要な情報を掲示します。

- (1) 認知症に係る取り組み（関係する研修体制、資格保持状況など）
- (2) 質の高いケアマネジメントの推進（前6か月間のサービス利用割合および同一提供事業所の割合当等）
- (3) 重要事項説明書等、利用に際し説明が必要な書面

8、説明同意・記録等文書保管における電磁的な対応

- (1) 利用者への説明同意（介護サービス計画書等）につき、署名・押印に代わる対応を行う場合があります。
- (2) ケアマネジメントで必要な書類・記録等の保存・交付について電磁的な対応を行う場合があります。

9、サービス内容に関する苦情

(1) 当事業所お客様相談・苦情担当

当事業所の居宅介護支援に関するご相談・苦情及び居宅サービス計画に基づいて提供している各サービスについてのご相談・苦情を承ります。※別紙1参照

道南森ロイヤル居宅介護支援事業所 管理者（所長）電話 01374-3-2211

(2) その他

当事業所以外に、居宅介護支援に関するご相談・苦情、及び居宅サービス計画に基づいて提供している各サービスについてのご相談・苦情を伝える窓口があります。

森町役場介護保険係 電話 01374-2-2181（代表）

北海道国民健康保険団体連合会 電話 011-231-5175（苦情相談専用ダイヤル）

10、第三者機関による苦情解決制度について

サービスを提供する事業所以外へ苦情等の相談を希望される場合、第三者機関として以下の窓口があります。運営適正化委員会は、事業所の協力を得ながら苦情解決にあたります。

北海道福祉サービス運営適正化委員会（北海道社会福祉協議会内：相談無料）

電話：011-204-6310 FAX：011-204-6311

tekisei@vesta.ocn.ne.jp

11、カスタマーハラスメントに関する当事業所の考え方

当施設では、職員が安心して業務に従事できる環境を確保するため、利用者及びその家族等からの言動についても適切に対応いたします。

社会通念上相当な範囲を超える言動は、カスタマーハラスメントとして取り扱う場合があります。

例：暴言・威圧的言動、人格否定、過度な要求、身体的接触や性的言動等）。

また、該当する場合には、複数名での対応やサービス提供方法の見直しについて、ご相談させていただくことがあります。

12、事故対応と損害賠償

利用者様に対し居宅介護支援事業所の提供により事故が発生した場合には、家族様に報告するとともに適切かつ誠実な対応を行います。また、直ちに事故に至った経緯及び態様を調査し、事実を正確に把握します。

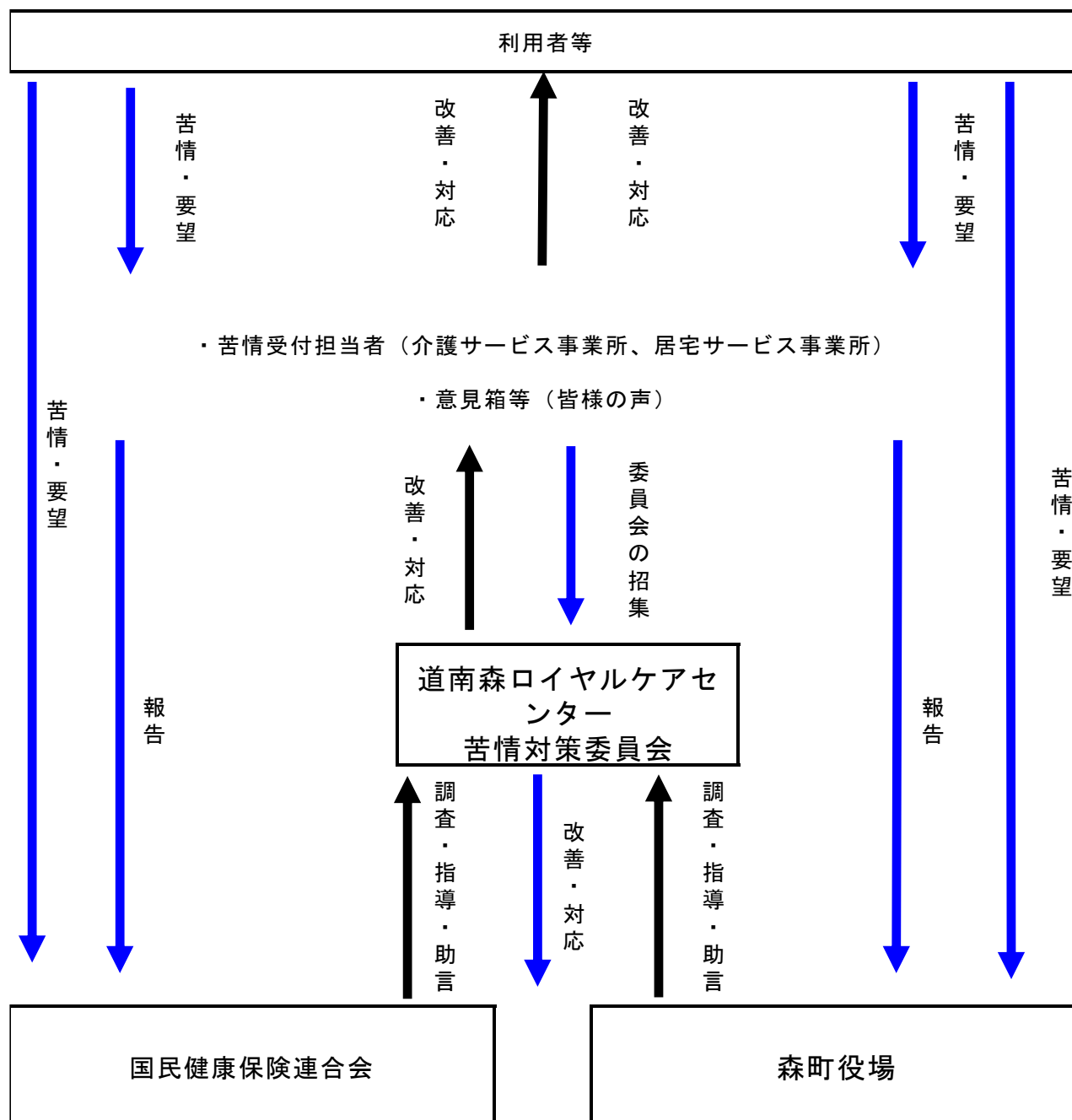
事故発生時はできるだけ速やかに市町村や関係機関へ正確に事故発生の報告をし、再発の防止に努めます。

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。

13、当事業所の概要

名称・法人種別	医療法人 財団 明理会
代表者役職・氏名	理事長 中村 哲也
本社所在地	東京都板橋区本町36番3号

苦情対応・処理 フローチャート



【苦情】として取り扱う事柄は、利用者の心身、及び職員の資質・サービスの質の向上に影響を及ぼすものであり苦情対策委員で検討すべきものとする。

1. 苦情の受付

- 1) 利用者・家族に対応した職員を受付者とする。
- 2) 相談窓口にて受付したもの
- 3) 意見箱に投函されたもの。

【苦情対応の分類】

- 1) 速やかに対応可能なもの
- 2) 速やかに対応は出来ないが、中・長期的な体制作りを行なえば対応可能なもの。
- 3) 将来的にも対応が難しいと考えられるもの