

## かわな居宅介護支援事業所

### 居宅介護支援サービスのご紹介（重要事項説明書）

#### 1 サービスの目的

居宅支援介護サービスは、介護保険制度を利用される利用者を対象に、様々な障害を抱えながらも住み慣れたご自宅で自立した日常生活が送れますよう、利用者の心身の状態に応じた、また家族の希望に沿った「居宅サービス計画書」の作成などを行うものです。

#### 2 サービスの担当者

利用者のご相談に応じる担当者は、厚生労働省令で定められた試験に合格し、研修を終了した下記の介護支援専門員が務めますので、ご不明のことなどありましたら何でもお気軽にご相談下さい。

担 当 者	
電 話 番 号	(052)759-5160
F A X 番 号	(052)759-5170

#### 3 かわな居宅介護支援事業所の概要

##### (1) 居宅介護支援事業所の指定状況及びサービス提供地域

事 業 所 名	かわな居宅介護支援事業所
所 在 地	〒466-0807 愛知県名古屋市中区昭和区山花町 62 番地 1
サービス提供地域	昭和区 (上記以外の地域の方でもご相談に応じます。)

##### (2) 当事業所の運営方針

一人ひとりを大切に、いきいきとしたその人らしい生活をめざし、安心して地域で暮らせる体制作りのお手伝いをします。

##### (3) 介護支援専門員等の体制

区 分	常 勤	非常勤	主な職務内容
管 理 者	1 名	0 名	ケアマネジメント業務の総括・代表
介 護 支 援 専 門 員	3 名	0 名	ケアマネジメント業務の企画調整・実施

##### (4) 営業日・営業時間

営 業 日	月曜日～金曜日 祝日、年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く
営 業 時 間	9:00～17:00

※時間外は当番者の待機電話に転送されます。

##### (5) 課題分析の方式

MDS-HC方式

## 4 居宅介護支援の利用申し込みから介護サービス提供までの主な流れ

- (1) 利用者から居宅介護支援サービスの利用申し込み。
- (2) ご自宅を訪問し、利用者の心身の状態や置かれている環境等を調査し、可能な限りご自宅で自立した日常生活を送れますよう、解決すべき課題を把握・分析します。
- (3) 利用者やご家族の方がどのようなサービスを、またどの程度の頻度でご利用したいのかというご希望をお伺いいたします。
- (4) 利用者が訪問看護、通所リハビリテーション等の医療サービスの利用を希望する場合には、ご利用者の同意を得て主治医等（入院中の医療機関の医師を含む）の意見を求めます。
- (5) 課題やご希望を考慮し、併せて主治医やサービス事業者と協議したうえで、ご利用者に適した1か月単位の介護サービスの利用計画である「サービス利用票（居宅サービス計画）」を作成します。また、介護サービスを利用された際にご利用者が負担することとなる利用料の内訳を記載した「サービス利用票別表」を作成します。これらを確認の上、ご了解をいただきます。
- (6) 「サービス利用票（居宅サービス計画）」に基づき介護サービスが計画的に提供されます。
- (7) 介護サービス提供後も、継続的にご利用者の心身の状況や介護サービスの実施状況を把握し、必要に応じて「サービス利用票（居宅サービス計画）」の変更を行います。

## 5 公正中立な立場での業務実施について

利用者のサービス事業者選択への支援を行うにあたり、利用者又はその家族の希望、必要性に反して特定の事業者・法人への利益誘導を行うことがないように、その選定又は推薦に関して公正中立に行います。複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めることが可能であり、居宅サービス等計画に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由の説明を求めることが可能です。

## 6 介護サービスを受けるにあたっての重要事項

- (1) 利用者にお渡しした「サービス利用票」と異なる事業者からサービスを受けた場合やサービス内容を変更した場合には、必ず担当の介護支援専門員にご連絡下さい。ご連絡がないと一旦費用の全額を立て替えていただく場合があります。
- (2) 被保険者資格を喪失した場合や要介護の変更があった場合など、現在お持ちの被保険者証に変更があったときには必ず担当の介護支援専門員にご相談下さい。
- (3) 入院時には、利用者又は家族から当事業所名及び担当介護支援専門員の名前を伝えて頂きますようお願いいたします。
- (4) 終末期と診断された場合、利用者又は家族の医療やケアの方針に関する意向を把握、同意を得た上で、主治医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）をさせて頂き、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状態を記録し、主治医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、その時々の状態に即したサービス内容の調整を行います。

- (5) 利用者又は家族等が当事業所や介護支援専門員に対して、その心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意に告げない、不実の告知などを行い、その結果契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合、及び社会通念に照らし、業務上明らかに必要のない、又は業務の目的を大きく逸脱した言動により業務遂行に支障を来す場合、文書で通知をし、契約を解除する場合があります。
- (6) 遺族年金申請における「生計同一関係申立書第三者証明」保育を必要とする認定における「介護看護申し立て書」等、介護保険関係外の書類に対する証明につきましては対応いたしかねます。

## 7 居宅サービス計画の作成以外に提供できるサービスの内容

- (1) 利用者の依頼に基づき、要介護認定の申請（新規・更新・変更）を代行します。その際、被保険者証を一時お預かりいたします。
- (2) 利用者の依頼に基づき、市町村の窓口で「居宅サービス計画書作成依頼届出書」の提出を代行します。その際、利用者の被保険者証を一時お預かりいたします。
- (3) その他、介護保険制度に関するご相談に応じます。

## 8 居宅介護支援の利用料金

要介護・要支援認定を受けられた方は、介護保険制度から全額保険給付されます。居宅介護支援費は下記の通りです。

但し、被保険者証に支払方法変更の記載（利用者が保険料を滞納しているためサービス償還払いとする旨の記載）があったときは、1か月につき要介護度に応じて下記の金額を頂きます。この場合、当事業者でサービス提供証明書を発行します。

この証明書を後日、市町村の窓口で提出すると全額払い戻しを受ける事ができます。

サービス計画等の利用料

厚生労働大臣の定める介護報酬の告示額とする。

- ・居宅介護支援費 要介護 1, 2 1, 086 単位/月
  - ・居宅介護支援費 要介護 3, 4, 5 1, 411 単位/月
  - ・初回加算 300 単位/月
  - ・入院時情報連携加算 I 250 単位/月
  - ・入院時情報連携加算 II 200 単位/月
  - ・退院退所加算
- |                 |      |        |      |        |     |        |
|-----------------|------|--------|------|--------|-----|--------|
| 面談のみカンファレンス参加なし | 1 回目 | 400 単位 | 2 回目 | 600 単位 |     |        |
| カンファレンス参加あり     | 1 回目 | 600 単位 | 2 回目 | 750 単位 | 3 回 | 900 単位 |
- ・通院時情報連携加算 50 単位/月 （1月に1回に限り算定）
  - ・緊急時等居宅カンファレンス加算 200 単位/月 （月に2回まで算定可能）
  - ・ターミナルケアマネジメント加算 400 単位/月

- ・ 特定事業所加算Ⅰ 519 単位/月
  - ・ 特定事業所加算Ⅱ 421 単位/月
  - ・ 特定事業所加算Ⅲ 323 単位/月
  - ・ 特定事業所加算 A 114 単位/月
  - ・ 特定事業所医療介護連携加算 125 単位/月
  - ・ 同一建物に居住する利用者へのケアマネジメント 所定単位数の 95%を算定
- ※すべての告示上の単位数に単価 11.05 を乗じます。(名古屋市は 3 級地です)

## 9 事故が発生した場合の対応

居宅介護支援の提供時に、ご利用者に事故が発生した場合には速やかに市町村及びご家族の方にご連絡するとともに必要な措置を講じます。

### 10 ハラスメント対策について

- (1) 事業所は、職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。
- (2) 利用者およびその家族が事業所の職員に対して行う、暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、セクシャルハラスメントなどの行為については、事実確認の上、改善を求め、それでも解消されない場合は契約を解除する場合があります。  
別紙「ハラスメント防止のお願い」

### 11 虐待の防止について

事業所は、利用者等の人権擁護・虐待防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する担当者は 事業所長 川本 晃嗣 を選定しています。
- (2) 人権擁護・虐待防止のための従業者に対する研修を実施しています。
- (3) 居宅介護支援サービス提供中に、当該事業所従業者又は擁護者（現に擁護している家族・親族・同居人等）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかにこれを市区町村に通報します。

### 12 身体拘束等の適正化について

- (1) 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、身体拘束を行いません。
- (2) 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。

### 13 業務継続計画（BCP）の策定に関する措置

感染症、非常災害の発生時において、業務を継続的に実施、再開するための計画を策定し、必要な研修及び訓練を定期的で開催するなどの措置を講じます。

- (1) 従業員に対する周知、研修及び訓練の実施（研修・訓練 年 1 回以上）。
- (2) 従業員は、業務継続計画を随時見直し、必要時は変更を行う。

### 14 サービス提供記録の開示

利用者及び家族からサービス提供記録の開示請求があった場合は、原則としてこれに応じます。ただし、身元保証人その他の者（利用者の代理人を含む）に対しては、利用者の承諾その他必要と認められる場合に限り、これに応じます。

## 1.5 秘密の保持と個人情報の保護について

「居宅サービス計画」を作成する中で知り得た利用者や家族の情報はご了解なしに他人に漏らす事はありません。

なお、介護サービスが適切かつ円滑に提供されるよう、サービス事業者を利用者や家族の情報を提供する事がありますが、その場合には事前にご了解頂きます。

個人情報を第三者に提供する場合は下記の条件の範囲内とします。

### (1) 提供目的

- ① 病院、診療所、薬局及びその他の居宅サービス事業所や居宅介護支援事業所等とのカンファレンス等による連携、照会への回答
- ② 特別養護老人ホーム等の介護保険施設入所時の照会への回答
- ③ 審査、支払い機関へのレセプトの提出
- ④ 保険者への相談、届出、及び照会への回答
- ⑤ 学会、研究等での事例研究発表
- ⑥ 学生等の実習、研修への協力のため
- ⑦ 災害時、生命、身体保護のため必要な場合

### (2) 提供する期間

契約締結日から最終のサービス提供にかかる保険請求等の終了日まで

### (3) 提供する職員の範囲

利用者に対して、サービス提供又は相談業務を担当又は管理する職員

## 1.6 サービス内容に関する苦情

利用者に提供した居宅介護支援に関するご相談や苦情、及び「サービス利用票（居宅サービス計画）」に基づいて提供した介護サービスに関するご相談や苦情は、遠慮なく下記までご連絡下さい。迅速に対応いたします。

相 談 窓 口	かわな居宅介護支援事業所
窓 口 担 当 者	事業所長 川本 晃嗣
連 絡 先	電話番号 (052)759-5160、FAX (052)759-5170

利用者は当事業所以外に、お住まいの市町村の相談・苦情窓口や国民健康保険団体連合会に苦情を伝える事ができます。

<b>【市町村（保険者）の窓口】</b> 名古屋市健康福祉局高齢福祉部 介護保険課 東桜分室	電話番号 (052)959-3087 受付時間 8:45～17:15（土日祝は休み）
<b>【公的団体の窓口】</b> 愛知県国民健康保険団体連合会 介護保険課内 苦情相談室	電話番号 (052)971-4165 受付時間 9:00～17:00（土日祝は休み）

## 1 7 提供するサービスの第三者評価の実施状況

実施なし

## 1 8 その他の重要事項

- (1) 居宅サービス計画の作成を重複して居宅介護支援事業者に依頼することはお控えください。また、利用者のご希望によりいつでも他の居宅介護支援事業者に変更することができます。
- (2) 当事業所は、金品授受・お茶菓子等の提供をお断りしております。
- (3) 居宅サービス計画の作成を担当する指定居宅介護支援事業者

住 所	〒466-0807 愛知県名古屋市昭和区山花町 62 番地 1
名 称	かわな居宅介護支援事業所
連 絡 先	電話番号 (052)759-5160

## 別紙「ハラスメント防止のお願い」

いつも当事業所の業務にご理解ご協力いただきありがとうございます。

近年は介護事業所でのハラスメントの防止対策を強化するよう国から求められており、当事業所でも対策強化に取り組んでいます。職場内でのハラスメントを防止すると共に、当事業所とご利用者（ご家族等）との関係についてもハラスメントを防止できるよう、以下の内容に対してご理解ご協力をお願いいたします。

※ハラスメントに該当した場合、契約書の「事業所からの契約解除」事項に該当し、契約を終了する場合があります。

カスタマーハラスメントやセクシャルハラスメント等の分類と具体例

分類	内容	ハラスメントの具体例・事例
身体的暴力	身体的な力を使って危害を及ぼす行為	物を投げつける。 叩く。 唾を吐く。 服を引っ張る。 土下座をさせる。
精神的暴力	個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為	大声を発する。 怒鳴る。 「何の役にも立たない」等、個人を否定するような言動をする。 威圧的な態度で文句を言い続ける。 「この程度できて当然」と理不尽な要求をする。 ご家族等がご利用者の理不尽な発言を一方的にうのみにし、否定的な言葉や態度をとる。
性的嫌がらせ	意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為	必要もなく身体（腕や足）をさわる。 胸、お尻などをさり気なくさわる。 抱きしめる。 ヌード写真や動画を見せる。 わいせつ行為や盗撮をする。 プライベートな予定を聞く。
著しく威圧的な行為	ご利用者（ご家族等）からの業務に支障を及ぼす著しい迷惑行為	電話や面談等で長時間拘束する。 頻繁に来所しクレームを言う。 休日時間外の対応を強要する。 ケアマネジャーの業務外の強要（すぐに来い、買い物をして来い、金を貸せ等）をする。 同じ質問を繰り返す、対応のミスが出たところを責める。 脅迫的・反社会的な言動をする。 優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いをさせる。

※上記の内容は一例です。それ以外でもハラスメントに該当する場合があります。