

# 孔子の里指定居宅介護支援事業所重要事項説明書

## 1 事業所の目的及び運営の方針

### ①事業の目的

居宅介護支援事業は、要介護者及び要支援者が保健医療サービス及び福祉サービスの適切な利用等によって、その有する能力に応じて可能な限り自立した生活を営めるよう、居宅サービス計画を作成し、支援することを目的とします。

### ②運営方針

居宅介護支援事業は、利用者が要介護状態となった場合、利用者の心身の状況、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居宅サービスを提供し、利用者がその有する能力に応じて自立した日常生活を営む事ができるように配慮して行います。また、他の指定居宅介護支援事業所との連携に努めます。

特定事業所加算取得事業所として主任介護支援専門員を配置し、24時間連絡可能な体制を備え、必要に応じて相談に応じる事ができるようにします。専門性の高い人材を確保し、質の高いケアマネジメントを提供するとともに地域全体のケアマネジメントの質の向上に資するように努めます。地域包括支援センター等と連携し、支援困難な場合の積極的な対応にも努めます。また、介護支援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関する実習」等に協力し、協力体制を確保します。

## 2 職員の職種及び員数

管理者	主任介護支援専門員	1名
専任	主任介護支援専門員	1名
	介護支援専門員	1名

## 3 営業日及び営業時間

- ①営業日 日曜日、12月29日から1月3日までを除く日
- ②営業時間 午前9時00分から午後6時00分まで

## 4 居宅介護サービスの提供方法・内容

### ①居宅サービス計画の作成

- i 居宅サービス計画の原案作成にあたり、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の内容、利用料等の情報を利用者又はその家族に提供し、利用者にサービスの選択を求めます。
- ii 居宅サービス計画の作成にあたり、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の内容、利用料等の情報を利用者またはその家族に提供し、利用者にサービスの選択を求めます。
- iii 把握された解決すべき課題に基づき、利用者及びその家族に面接をして、当該地域における居宅サービス及び近隣などのインフォーマルサービスも勘案して、居宅サービス計画の原案を作成します。
- iv 居宅サービス計画の原案の内容について、当該事業所等においてサービス担当者会議を開催（テレビ電話等を活用して行う場合は、利用者等の同意を得たうえで実施いたします）、各担当者からの専門的な見地からの意見を聴取します。  
また、サービス担当者会議は、利用者及びその家族の特段の理由がない限り同席のもとで開催します。
- v サービス担当者会議は、原則として利用者の自宅（老人ホーム等も含む）で開催します。

vi 居宅サービス計画の原案に位置付けた指定居宅サービス等について、保険給付の対象かどうかを区分した上で、その種類、内容、利用料等について、利用者及びその家族に対して説明し、文書により利用者の同意を得た上で、当該居宅サービス計画を利用者に交付します。

vii 居宅サービス計画実施状況の把握のため、介護支援専門員は少なくとも1ヶ月に一度居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接を行います。

① 利用者が訪問看護、訪問リハビリテーション、通所リハビリテーション、居宅療養管理指導等の医療サービスの利用を希望している場合、その他必要な場合には、利用者の同意を得て主治の医師または、歯科医の意見を求めます。医療サービス以外の指定居宅介護サービス等を位置付ける場合には、介護認定審査会の意見や当該医療に係わる主治医の指示がある場合、当該留意事項を尊重してこれを行います。

③ 利用者が、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る場合、または利用者が入院や入所を希望する場合は、介護保健施設等への紹介その他の便宜の提供を行います。

## 5 利用料及びその他の費用

### ① 居宅サービス計画作成の報酬

法定代理受領分の場合は、徴収しません。

法定代理受領分以外（保険料滞納により）については、介護報酬の告示の額であることを説明し、同意を得て徴収します。

## 6 通常の事業の実施地域

菊池市（泗水を中心とした周辺地域）

## 7 苦情申立の制度

① 利用者からの苦情に対する窓口（連絡先）は、下記のとおりです。

孔子の里指定居宅介護支援事業所 電話 0968-38-5666

② 苦情があったサービス事業者に対しては、対応状況を正確に確認するとともに、その苦情の原因を突き止めてより良いサービスが提供されるよう、十分な話し合い等を実施します。また、定期的にサービス事業者を訪問し、円滑な対応が取れるようにします。

③ サービス事業者が居宅介護支援事業所の指示によっても改善を行わない場合は、利用者に説明し、また利用者及び家族から希望がある場合には、他のサービス事業者を選択してもらいます。サービス事業所が、指定基準に抵触しているとみられる場合は、関係市町村に連絡を行い、国民健康保険団体連合会と連絡調整をし、その上で指導または助言を受けた場合で、それぞれから求めがあった時は、改善の内容を報告します。

④ 苦情が居宅サービス計画自体の場合、利用者及びその家族に問題箇所の内容確認を行い、再度利用者及びその家族の要望に沿った居宅サービス計画を作成します。それでも調整困難な場合は、担当者の交替、または利用者及び家族の希望があれば、他の居宅介護支援事業所を紹介します。

### ⑤ 利用者苦情相談窓口

○ 菊池市役所高齢者支援課 菊池市隈府 888 番地

TEL: 0968-25-7215 FAX: 0968-25-1522

○ 熊本県庁高齢者支援課 熊本市中央区水前寺6丁目18番地1号

TEL: 096-333-2219 FAX: 096-384-5052

○ 熊本県国民健康保険団体連合会 苦情相談窓口 熊本市東区健軍1丁目18番7号

TEL: 096-214-1101 FAX: 096-214-1105

## 8 虐待防止・権利擁護

事業所は利用者の人権の権利や虐待防止等のために必要な対応について指針を整備し、法令順守しながら市町村や関係機関と連携を図りながら行います。

また、事業所における必要な体制を整備し従業者に対して定期的に研修等を実施するなどの措置を講じます。

## 9 感染症、災害対策

事業所は感染症の予防及び蔓延防止、災害発生時の地域と連携した対応について指針を整備し従業者に対し研修や訓練を定期的に行い感染症の予防、災害時地域住民と連携が図れるよう対策を講じます。

## 10 業務継続計画策定

事業者は、感染症や非常時の発生時において、利用者に対する指定居宅支援事業所の提供を継続的に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。

### 1 1 その他の重要事項

- ①利用者より委託された業務を行うにあたっては、法令を遵守し、誠実にその業務を遂行します。
- ②居宅サービス計画を作成するに当たり、利用者に提供される居宅サービス等が特定の種類に偏することのないよう、または特定の居宅サービス事業所等による居宅サービス等を利用するよう利用者を誘導し、または、利用者に指示すること等により、特定の居宅サービス事業所を有利に扱うことのないよう公正中立に行います。  
ケアマネジメントの公正中立の確保を図る観点から、次の2点について毎年度2回説明を行い書面で交付いたします。
  - ・前6ヶ月に作成したケアプランにおける訪問介護・通所介護・地域密着型通所介護・福祉用具貸与の各サービスの利用割合
  - ・前6ヶ月に作成したケアプランにおける訪問介護・通所介護・地域密着型通所介護・福祉用具貸与の各サービスごとの同一事業所によって提供したものの占める割合
- ③利用者は居宅サービス計画作成にあたって、介護支援専門員に対して複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めることや、居宅サービス計画原案に位置づ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できます。
- ④当居宅介護支援事業所の介護支援専門員は、正当な理由がない限り、その業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を漏らしません。また、在職中に知り得た利用者及びその家族の秘密は、退職後も漏らすことがないよう措置を講じます。
- ⑤利用者の個人情報を用いる場合には利用者の同意、その家族の個人情報を用いる場合には当該家族の同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者及び家族の個人情報を用いませぬ。
- ⑥利用者の居宅サービス計画等は介護保険法及び熊本県条例に基づき保存（5年間）し、利用者の求めに応じてサービス提供に関する記録を開示します。また、利用者が本契約を解除した場合、利用者及びその家族が他の居宅支援事業所の利用を希望する時には、利用者に対して直近の居宅サービス計画及び実施状況に関する書類を交付します。

- ⑦利用者が病院、診療所に入院する必要がある場合には、担当の介護支援専門員の氏名及び連絡先を当該病院、診療所に伝え退院後の円滑な在宅生活が支援できるように協力しなければなりません。
- ⑧本契約の有効期間は、要介護（支援）認定の有効期間の満了日とします。
- ⑨この契約満了日の7日以上前までに利用者から書面による解約の申し出がない場合には、自動的にこの契約はさらに更新後の要介護（支援）認定の有効期間の満了日まで、前回と同一の内容で自動的に更新されます。
- ⑩利用者はいつでも、本契約を解除する事ができます。但し、契約解除により当居宅介護支援事業所に生じた不測の損害を賠償しなければなりません。
- ⑪当居宅介護支援事業所が、介護支援事業の提供を行う上で、本契約の各条項に違反し、または介護保険法及び民法その他の関係法令に違反し、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、その損害を賠償します。
- ⑫本契約に定めのない事項については、介護保険法及び民法その他の関係法令に従い、互いに信義に従い誠実に協議して決定します。