

指定居宅介護支援 重要事項説明書

あなた（又はあなたの代理人）がこれから利用しようと考えている居宅介護支援について、契約を締結する前に知っていただきたい内容を説明いたします。
わからないことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

1 居宅介護支援事業所の概要

法人名	社会医療法人 若竹会
代表者名	理事長 金子 洋子
事業所名	指定居宅介護支援事業所 ケアネットセントラル
事業所所在地	茨城県牛久市柏田町 1 5 9 0 - 3
管理者名	上田 孝裕
電話番号	0 2 9 - 8 7 2 - 8 8 0 0 0 2 9 - 8 7 2 - 6 9 7 3
FAX 番号	0 2 9 - 8 7 2 - 8 8 0 2
E メールアドレス	carenet@centralweb.sakura.ne.jp
ホームページ	http://www.central.or.jp/
指定年月日及び指定番号	令和 2 年 4 月 2 日 0871900049 号(牛久市)
サービスを提供する実施地域	牛久市・龍ヶ崎市・阿見町・つくば市（旧荃崎町）

2、運営の目的と方針

要介護状態にある利用者に対し適切な居宅介護支援サービスを提供することを目的とします。その運営に際しては、利用者の居宅を訪問し、要介護者の有する能力や提供を受けている 指定居宅サービス、また、そのおかれている環境等の課題分析を通じて、自立した日常生活を 営むことが出来るように「居宅サービス計画」等の作成及び変更をします。 また、関係市町村や地域包括支援センター及び地域の保健・医療・福祉サービスと綿密な連携および連絡調整を行い、サービス担当者会議等の開催を通じて実施状況の把握に努めます。

3、事業所の職員体制

事業所管理者	上田 孝裕
--------	-------

職名	員数	常勤・非常勤
管理者	1 名	常勤
介護支援専門員	6 名	常勤 6 名

4、営業日・営業時間

営業日	月～土
休業日	日曜日・国民の祝日・12月31日～1月3日
営業時間	午前8時30分～午後5時30分まで

5、利用料金

(1)利用料（居宅介護支援）

居宅介護支援の実施に際しての利用料金は「別紙1」の通りです。

但し、厚生労働省が定める介護報酬については原則としてご利用者負担はありません。

6、特定事業所

- (1) 特定事業所として中重度者や支援困難ケースへの積極的な対応を行なうほか主任介護支援専門員や常勤・専従の介護支援専門員を配置し、定期的にサービス提供や業務改善に関する会議を開催しながら質の高いケアマネジメントを実施いたします。また、現任研修等、資質向上のため必要な研修に計画的に参加します。
- (2) ご利用者・家族の方が安心して在宅介護ができるように、24時間常時電話等により連絡・相談に応じられる体制を確保いたします。

※輪番で携帯電話を自宅に持ち帰り対応致しますが緊急時以外のご相談等は、なるべく営業時間内をお願いいたします。

休日・夜間連絡先	029-872-8800 029-872-6973
----------	------------------------------

- (3) 介護支援専門員実務研修における科目等に協力または協力体制を確保しています。

※1) 上記理由により介護支援専門員の実習生を同行させて頂くことがあります。

※2) その他に医学生、看護学生等の実習生についても同行させて頂くことがあります。

7、緊急時の対応

サービス提供中に容態の急変等の緊急事態が発生した場合は、主治医や協力医療機関への連絡等必要な対応をいたします。

8、事故発生時の対応

サービス提供により事故が発生した場合には、ご家族、市町村、関係医療機関等への連絡を行なうなどの必要な対応をします。事故報告を行った場合は、処理経過、事故発生の原因及び再発防止策を明確にし、ご利用者および市町村（保険者）に報告します。なお、軽微な事故であってもその事故についての検証を行い、再発防止に努めます。

9、サービス提供の流れ

主なサービス内容	方 法
1、居宅サービス計画作成等に関する契約締結	居宅サービス計画作成・サービス利用申し込み・事業所に関すること・居宅サービス計画作成の手順・サービスの内容に関して詳細な説明を行います。
2、利用者の状態把握	ケアマネジャーがご自宅を訪問し利用者の解決すべき課題を把握します。
3、サービス事業者の選択の支援	地域のサービス提供事業者の内容や料金等をお伝えし、利用するサービスを複数の事業所の中から、選んでいただきます。
4、居宅サービス計画の作成	提供する居宅サービスに関して、居宅サービス計画を作成します。尚、当該事業所をケアプランに位置づけた理由を求めることが出来ます。
5、サービス提供事業者と連絡調整	計画に沿ってサービスが提供されるようサービス提供事業者と連絡調整を行ないます。
6、サービス実施状況の確認	計画作成後も目標に沿ったサービスが効果的に実施されたか確認・把握いたします。少なくとも月1回はご利用者の居宅を訪問し、ご利用者と面談の上サービスの利用状況、目標に向けた進行状況、生活上の変化などを確認させていただき記録します。 また、ご利用者の状態が安定しているなど、一定の要件を満たした上で、ご利用者の同意およびサービス担当者会議で主治医、担当者その他の関係者の合意が図られた場合、テレビ電話装置等を活用したモニタリングを行うことができます。その際は、テレビ電話装置等を活用したモニタリングでは収集できない情報について、他のサービス事業者との連携により情報を収集します。
7、再評価	利用者の状態について定期的に再評価を行います。
8、居宅サービス計画の変更	計画の変更の必要性が生じた場合は、事業者と利用者双方の合意をもって計画の変更を行います。
9、給付管理	計画内容に基づき毎月給付管理票を作成し、国民健康保険団体連合会に提出します。

要介護認定等申請に対する協力援助	利用者が希望する場合は要介護認定の更新申請・区分変更申請を代行します。
相談業務	介護相談・情報提供等のご相談に応じます。

入院先医療機関との連携	医療機関における利用者の退院支援に資するとともに、退院後の在宅生活への移行支援のために、入院する必要がある場合には、担当介護支援専門員の氏名及び連絡先を当該医療機関にお伝え下さい。
-------------	--------------------------------------------------------------------------------------------

ターミナルマネジメント	主治の医師等が、一般に認められている医学的知見に基づき、回復の見込みがないと診断した場合、「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」に沿った支援を実施いたします。具体的には、ご利用者またはそのご家族の同意を得た上で、主治の医師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）をさせていただき、ご利用者の状態やサービス変更の必要性等の把握を実施します。その際にご利用者の心身の状態を記録し、主治の医師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、その時々状態に即したサービス提供の調整等を行います。
-------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

10、介護支援業務に関する相談、苦情について

苦情があった場合は、苦情主訴者から詳しい事情を聞くとともに、担当者及びサービス事業者に事情を確認します。また、管理者が必要と判断した場合は、管理者等を含み検討会議を実施し、検討の結果及び具体的な回答を直ちに苦情主訴者に伝え、納得を得られるよう努めます。

【苦情相談窓口】

＜事業者の窓口＞	所在地 電話 FAX 受付時間 担当者	牛久市柏田町1590-3 029-878-8800 029-872-8802 8時30分～17時30分〔月曜～土曜〕 居宅介護支援事業所 上田 孝裕
＜市町村の窓口＞ 牛久市 高齢福祉課	所在地 電話 FAX 受付時間	牛久市中央3丁目15-1 029-873-2111 029-874-0421 8時30分～17時15分(月曜～金曜)
＜市町村の窓口＞ 龍ヶ崎市 介護保険課	所在地 電話 FAX 受付時間	龍ヶ崎市3710 0297-64-1111 0297-64-7008 8時30分～17時15分(月曜～金曜)
＜市町村の窓口＞ 阿見町 高齢福祉課	所在地 電話 FAX 受付時間	稲敷郡阿見町中央1-1-1 029-888-1111 029-887-9560 8時30分～17時15分(月曜～金曜)
＜市町村の窓口＞ つくば市 高齢福祉課	所在地 電話 FAX 受付時間	つくば市研究学園一丁目1番地1 029-883-1111 029-868-7646 8時45分～16時30分(月曜～金曜)
＜公的団体の窓口＞ 茨城県国民健康保険団体連合会 介護保険課介護保険苦情相談室	所在地 電話 FAX 受付時間	水戸市笠原町978-26 029-301-1565 029-301-1579 8時30分～17時（月曜～金曜）

11、守秘義務に関する対策

事業者及び従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保守します。又、退職後もこれらの秘密を保守すべき旨を、従業者との雇用契約との内容としています。

12、業務継続計画の策定

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。また、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。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。

13、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1年に1回開催します。その結果を、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 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。

14、虐待の防止

事業所は、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 事業所における虐待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事ができるものとします）を定期的開催するとともに、その結果について、介護支援専門員に周知徹底を図ります。
- ② 事業所における虐待防止のための指針を整備します。
- ③ 介護支援専門員に対し、虐待防止のための研修を定期的実施します。
- ④ 虐待防止の措置を講じるための担当者を配置します。

15、ハラスメント対策について

事業者は、ハラスメントを労働環境の確保・改善や安定的な事業運営のための課題と位置づけ、組織的・総合的にハラスメント対策を講じます。

また、下記の項目に該当し、改善のお願いをお聞き入れ頂けない場合に契約書第10条により、サービスの提供を終了させて頂く場合がございます。

- ・介護支援専門員及び事業者の職員に対してのカスタマーハラスメント（暴言・暴力、いやがらせ、誹謗中傷などの迷惑行為）。（飲酒に伴う同様の行為）
- ・パワーハラスメント、セクシャルハラスメントなどの行為。
- ・職員に対する営利行為、宗教の勧誘及び特定の政治活動。

16、他機関との各種会議等

①利用者等が参加せず、医療・介護の関係者のみで実施するものについて、「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」及び「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を参考にして、テレビ電話等を活用しての実施する場合があります。

②利用者等が参加して実施するものについて、上記に加えて、利用者等の同意を得た上で、テレビ電話等を活用して実施する場合があります。

17、利用者自身によるサービスの選択と同意

- ・利用者自身がサービスを選択することを基本に支援しサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者または家族に対して提供するものとします。
- ・指定居宅介護支援の提供の開始に際し、予め利用者に対して、複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するように求める事が出来ること、利用者は居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業所等の選定理由の説明を求めることができます。
- ・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、利用者の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いたしません。

18、録音・録画の禁止

ご利用者およびそのご家族は、当事業所の職員との面談・電話・訪問等の対応においての録音・録画（カメラ・ICレコーダー・スマートフォン等を含む）はご遠慮いただいております。

無断撮影・録音が発覚した場合はフィルムやデータの内容を確認させていただくとともに内容の削除を求め当事業所は必要に応じて当該対応（居宅介護支援）を中止し、契約の見直しや解除を検討することがあります。

また、録音・録画がされたものが SNS などインターネット上に公開された場合にも同様の対応をさせていただきます。

※仮にインターネット上に公開された内容がハラスメントや誹謗中傷に該当する場合は、法的措置を講じさせていただく場合がございます。

当事業所では以下の理由により、原則として録音・録画はご遠慮いただいております。

【録音・録画をご遠慮いただく理由】

- 1 面談・説明に関わる職員の個人情報保護およびプライバシーへの配慮。
- 2 録音・録画により、職員が萎縮し、本来の説明や支援が円滑に行えない場合があること。
- 3 記録された情報の管理方法や利用範囲が明確でないことに起因するリスク。
- 4 介護保険法や関連通知でも、録音・録画の義務や強制は定められておりません。

なお、サービス内容や契約内容についてご不明な点がある場合は、書面での説明資料の提供や、内容確認書の交付など、他の方法でご対応させていただきます。