

居宅介護支援事業所 重要事項説明書

1. 事業の目的及び運営方針

(1) 事業の目的

医療法人宏友会が開設する指定居宅介護支援事業所（在宅介護支援センターうらら）が行う指定居宅介護支援事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護支援専門員が適正な指定居宅介護支援事業を行うことを目的とする。

(2) 運営の方針

事業は、要介護状態等となった場合においても、その利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように配慮して行う。

2 事業は、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者の選択に基づき、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業者から、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行う。

3 指定居宅介護支援の提供に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、利用者に提供される指定居宅サービス等（介護保険法第7条第18項に規定する指定居宅サービス等という。以下同じ。）が特定の種類又は特定の居宅サービス事業者に不当に偏することのないよう、公正中立に行う。

4 事業の運営に当たっては、市町村、老人福祉法（昭和38年法律第133号）第20条の7の2に規定する老人介護支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携に努める。

2. 職員の職種、人数

(1) 管理者 1名

(2) 介護支援専門員 3名以上（内1名 管理者と兼務）

3. 職務内容

(1) 管理者は、介護支援専門員その他の従業者の管理、指定居宅介護支援の利用の申込に係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行う。

(2) 管理者は、当該指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員その他の従業者にこの章の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行う。

(3) 介護支援専門員は、利用者に対し指定居宅介護支援の提供を行う。

(4) 介護支援専門員は、利用者から委託があった場合には、要介護認定に必要な申請を代行する。

(5) 介護支援専門員は、市町村の委託があった場合には、要介護認定に係る調査を行う。

4. 営業日及び営業時間

(1) 事業所の営業日

原則として、祝日及び12月31日から1月3日までを除く、月曜日から金曜日までとする。但し緊急やむを得ない場合はこの限りでない。

(2) 営業時間

午前8時30分から午後5時30分とする。但し、24時間連絡体制を確保し、かつ、必要に応じて利用者等の相談に対応する体制とする。

5. 指定居宅介護支援の提供方法

(1) 管理者は、介護支援専門員に居宅サービス計画の作成に関する業務を担当させる。

(2) 居宅サービス計画の作成に当たっては、利用者は複数の居宅サービス事業者等を紹介するように求めることができるので、介護支援専門員は当該地域における複数の指定居宅サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者又はその家族に対して提供して、利用者にサービスの選択を求める。尚、当事業所の訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況は別紙のとおりである。

(3) 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成に当たっては、適切な方法により、利用者について、その有する能力、既に提供を受けている指定居宅サービス等のその置かれている環境等の評価を通じて利用者が現に抱える問題点を明らかにし、利用者が自立した日常生活を営むことができるように支援するうえで解決すべき課題を把握・分析する。

(4) 介護支援専門員は、前号に規定する課題の把握・分析に当たっては、利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接して行う。この場合において、介護支援専門員は、面接の趣旨を利用者及びその家族に対して十分に説明し理解を得る。

- (5) 介護支援専門員は、利用者及びその家族の希望並びに利用者について把握された解決すべき課題に基づき、当該地域における指定居宅サービス等が提供される体制を勘案して、提供されるサービスの目標及びその達成時期、サービスを提供するうえでの留意点等を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成する。
- (6) 介護支援専門員は、サービス担当者会議の開催、担当者に対する照会等により、当該居宅サービス計画の原案の内容について、担当者の専門的な見地から意見を求める。
- (7) 介護支援専門員は、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事業者等について、保険給付の対象となるか否かを区分したうえで、その種類、内容、利用料等について利用者またはその家族に対して説明し、文書により利用者の同意を得る。
- (8) 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成後においても、利用者及びその家族、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行うことにより、居宅サービス計画の実施状況の把握を行うとともに、利用者についての解決すべき課題の把握を行い、必要に応じて居宅サービス計画の変更、指定居宅サービス事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行う。
- (9) 介護支援専門員は、利用者がその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又は利用者が介護保険施設への入所又は入所を希望する場合には、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行う。
- (10) 介護支援専門員は、介護保険施設等から退院又は退所しようとする要介護者等から依頼があった場合には、居宅における生活へ円滑に移行できるよう、あらかじめ、居宅サービス計画の作成等の援助を行う。
- (11) 介護支援専門員は、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又は歯科医師（以下「主治の医師等」という。）の意見を求める。
- (12) 介護支援専門員は、居宅サービス計画に訪問看護、通所リハビリテーション等の医療サービスを位置付ける場合にあつては、当該医療サービスに係る主治の医師等の指示がある場合に限りこれを行うものとし、医療サービス以外の指定居宅サービス等を位置付ける場合にあつては、当該指定居宅サービス等に係る主治の医師の医学的観点からの留意事項が示されているときは、当該留意点を尊重してこれを行う。
- (13) 介護支援専門員は、利用者が提示する被保険者証に、認定審査会意見又は居宅サービスの種類についての記載がある場合には、利用者とその趣旨を説明し、理解を得たうえで、その内容に沿って居宅サービス計画を作成する。
- (14) 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成又は変更にあつては、利用者の自立した日常生活の支援を効果的に行うため、原則として特定の時期に偏ることなく、計画的に指定居宅サービス等の利用が行われるようにする。
- (15) 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成にあつては、利用者の日常生活全般を支援する観点から、介護給付対象サービス以外の保健医療サービス又は福祉サービス、当該地域の住民による自発的な活動によるサービス等の利用も含めて居宅サービス計画上に位置付けるよう努める。
- (16) 指定居宅介護の提供にあつては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行う。

6. ハラスメント対策について

ハラスメントは従事者の心身を傷つける行為であり、いかなる場合も認められない。従事者が安心、安全に働くことができるように取り組みを行う。

2 ハラスメントとは主にセクシュアルハラスメント、パワーハラスメント、マタニティハラスメントなどを指し、次に掲げるような行為はハラスメントに該当するとみなされる。

(1) 威圧的な言動、暴力または乱暴な言動、無理な要求

- ・物を投げつける
- ・刃物を向ける、服を引きちぎる、手を払いのける
- ・怒鳴る、奇声、大声を発する
- ・対象範囲外のサービスの強要 など

(2) セクシュアルハラスメント

- ・従事者の体を触る、手を握る
- ・腕を引っ張り抱きしめる
- ・性的な話や卑猥な言動をする など

(3) その他

- ・従事者の自宅の住所や電話番号を聞く
- ・ストーカー行為 など

3 ハラスメントが生じた場合、迅速かつ適切な対応をとるために相談体制を整える。

4 従事者は、ハラスメントについて正しく理解し、ハラスメントのない環境を整備するため、基本方針の周知に努め、意識や実態を把握するとともに、研修、啓発を行っていく。

5 ハラスメント行為などにより、健全な信頼関係を築くことが出来ないと判断した場合は、サービスの中止や契約を解除するものとする。

7. 虐待・身体拘束の防止について

事業者は、利用者の人権の擁護・虐待の防止等のため、以下に掲げるとおり必要な措置を講じる。

- (1) 虐待・身体拘束の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、その結果について従事者に周知徹底を図る。
- (2) 虐待・身体拘束防止のための指針を整備する
- (3) 従事者に対し、虐待・身体拘束防止のための研修を定期的実施する。
- (4) 心身の状況並びに緊急やむを得ない場合は、その態様及び時間と理由を記録する。
- (5) 上記措置を適切に実施するための担当者を置く。

8. 利用料その他の費用の額

- (1) 居宅サービス計画作成の報酬
全額介護保険からの報酬となるため、被保険者の負担はない。
- (2) 居宅サービス事業者との連絡調整・給付管理業務・要介護認定等の申請の援助の報酬
利用者からの徴収はない。

9. 通常の事業の実施地域

通常の事業実施地域は、酒田市の区域とする。

10. 苦情申し立ての制度

- (1) 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置
 - ・相談・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置いている。また、担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに、担当者に必ず引き継ぐ。
(電話番号) 0234-31-9770 (FAX) 0234-31-9777
(担当者) 齋藤 夕子
 - ・苦情処理窓口は、上記の他公的機関にも設置されている。
(電話番号) 0237-87-8006
(窓口) 山形県国民健康保険団体連合会（山形県国保連合会）
介護保険課介護サービス推進室
(電話番号) 0234-26-5363
(窓口) 酒田市高齢者支援課介護給付係
- (2) 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順
 - ・苦情があった場合は、ただちにサービス提供責任者が相手方に連絡を取り、直接行くなどして詳しい事情を聞くとともに、担当者からも事情を確認する。
 - ・サービス提供責任者が、必要があると判断した場合は、管理者まで含めて検討会議を行う。（検討会議を行わない場合も、管理者まで処理結果を報告する）
 - ・検討の結果、翌日までには具体的な対応をする。
 - ・記録を台帳（パソコンのデータベース）に保管し、再発を防ぐために役立てる。
- (3) 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等（居宅介護支援事業者の場合記入）
 - ・苦情があった場合は、サービス提供事業者と連絡を取り、直接行くなどして詳しい事情を聞くとともに、担当者からも事情を確認する。
 - ・サービス提供事業者が、必要があると判断した場合は、管理者まで含めて検討会議を行う。（検討会議を行わない場合も、管理者まで処理結果を報告する）
 - ・検討の結果、翌日までにサービス提供事業者に対し、苦情に関しての改善の要望をする。
 - ・苦情に対する改善等が見込まれない場合、あくまで利用者の自己決定を尊重するが、サービス提供事業者の変更も含め対応する。
 - ・記録を台帳（パソコンのデータベース）に保管し、再発を防ぐために役立てる。
- (4) その他参考事項
 - ・普段から苦情が出ないようなサービス提供を心がける。
 - ・毎日朝礼等で確認をする。
 - ・接遇や介護支援技術に関する研修の実施を行う。

1 1. その他運営に関する重要事項

居宅介護支援事業所は、介護支援専門員等の資質の向上を図るための研修の機会を次の通り設けるものとする。

- (1)採用時研修 採用後 6 か月以内
 - (2)継続研修 年 1 回
- 2 従業者は業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしてはならない。
- 3 従事者であった者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とする。

4 利用者に対する居宅サービス計画等の書類の交付

利用者が他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合、その他利用者からの申し出があった場合には当該利用者に対し、直近の居宅サービス計画及びその実施状況に関する書類を交付する。

5 利用者に関する市町村への通知

指定居宅介護支援を受けている利用者が次のいずれかに該当する場合は、意見を付してその旨を市町村に通知する。

- (1)正当な理由なしに介護給付等対象サービスの利用に関する指示に従わないこと等により、要介護状態等の程度を増進させたと認められるとき
- (2)偽りその他不正の行為によって保険給付の支給を受け、又は受けようとしたとき

居宅介護支援の提供に当たり、利用者に対して契約書及び本誌面にに基づき、重要事項を説明しました。

住 所 山形県酒田市上野曾根字上中割 7 3
名 称 在宅介護支援センターうらら（介護保険事業者番号：0670800101）
医療法人宏友会
代表者名
理事長 矢島 恭一
電話番号 0234（31）9770 FAX 0234（31）9777

令和 年 月 日

私は、契約書及び本誌面により、事業者から居宅介護支援事業についての重要事項の説明を受けました。

利用者（甲）

氏 名 本人自筆不能のため
() 代筆

代理人（甲'）

氏 名 (甲との関係)