

重要事項説明書

1. 事業者概要

事業者名	医療法人財団尚温会
所在地	愛媛県伊予市八倉906番地5
代表者名	理事長 吉田三恵子
電話番号	089-983-2222

2. 事業所概要

事業所名	いよ居宅介護支援事業所
所在地	〒790-0043 愛媛県松山市保免西二丁目1-2
電話番号	089-905-6672
介護保険指定番号	3871000034
通常の事業の実施地域	松山市（但し旧北条市、旧中島町は除く） 伊予市（但し旧中山町、旧双海町は除く） 松前町・砥部町（但し旧広田村は除く）

3. 事業の目的と運営方針

事業の目的	要介護状態にある者に対して、適切な居宅介護サービスを提供することを目的とします。
運営の方針	<p>指定居宅介護支援事業は、その利用者様が要介護状態となった場合においても、その利用者様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出来るように配慮するとともに、利用者様の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者様の選択に基づき、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業所から、総合的且つ効率的に提供されるよう配慮して行います。</p> <p>事業所の介護支援専門員は、指定居宅介護支援の提供に当たってはその利用者様の意思及び人格を尊重し、常に利用者様の立場に立って、利用者様に提供される指定居宅サービス等が特定の種類または特定の居宅サービス事業者に不当に偏することの無いよう、公正中立に行います。事業所の職員は、事業の運営に当たっては、市町、地域包括支援センター、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ます。</p>

4. 営業時間

営業日	月曜日～土曜日
休日	日曜日、祝日、12月31日～1月3日
営業時間	8:30～17:10
連絡体制	24時間365日連絡可能な体制をとっております。

5. 事業所の職員体制

職	職務内容	人員	資格
管理者	1 従業者の管理及び利用申込に係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行います。 2 従業者に法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	1名 (兼務)	主任介護支援専門員・介護福祉士
主任介護支援専門員	居宅介護支援業務を行います。	3名	社会福祉士(2名) 介護福祉士(1名)
介護支援専門員	居宅介護支援業務を行います。	4名	准看護師(1名) 介護福祉士(3名)
事務員	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	1名	

6. 居宅介護支援の内容

居宅介護支援の内容	介護保険適用有無	利用料 (月額)	利用者負担額 (介護保険適用の場合)
① 居宅サービス計画の作成	左の①～⑦の内容は、居宅介護支援の一連業務として、介護保険の対象となるものです。	下記12と(別紙1)をご参照ください。	介護保険適用となる場合には、利用料を支払う必要がありません。 (全額介護保険により負担されます。)
② 居宅サービス事業者との連絡調整			
③ サービス実施状況把握、評価			
④ 利用者状況の把握			
⑤ 給付管理			
⑥ 要介護認定申請に対する協力、援助			
⑦ 相談業務			

7. 居宅介護支援の提供にあたって

- (1) 居宅介護支援提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容(被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間)を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。
- (2) 利用者様が要介護認定を受けていない場合は、利用者様の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者様が受けている要介護認定の有効期間が終了する30日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。

8. 医療と介護の連携

- (1) 入院時における入院先への情報提供(ご協力をお願い)

利用者様が、病院または診療所に入院する必要性が生じた場合には、利用者様またはその家族様は入院先に対して、居宅サービス計画を作成する担当職員の氏名および連絡先をお伝えください。

- (2) 平時からの医療機関との連携促進

利用者様が医療系サービスの利用を希望している場合等は、利用者様の同意を得て主治の医師または歯科医師の意見を求めます。なお、当該意見を踏まえて居宅サービス計画を作成した際には、居宅サービス計画を主治の医師または歯科医師に交付します。

指定居宅介護支援の提供にあたり、利用者様の服薬管理、口腔機能その他心身または生活状況に係る情報を得た場合は、それらの情報のうち主治の医師や歯科医師、薬剤師の助言が必要であると担当職員が判断したものについては、利用者様の同意を得て主治の医師や歯科医師、薬剤師へ情報伝達を行います。

9. 利用者様自身によるサービスの選択と同意

- (1) 居宅サービス計画の作成にあたって、利用者様は複数の介護サービス事業者を紹介することができます。また、利用者様は居宅サービス計画に位置づけた介護サービス事業所等の選択理由を求めることができます。
- (2) 末期のがんと診断された場合、利用者様又はその家族様の同意を得た上で、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をさせていただき、利用者様の状態やサービス変更の必要性等の把握、利用者様への支援を実施します。その際に把握した利用者様の心身の状態を記録し、主治の医師や居宅サービス計画に位置付けた介護サービス事業者へ提供する事で、その時々状態に即したサービス内容の調整等を行います。

10. 身分証携行義務

- (1) 介護支援専門員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者様または利用者様の家族様から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

11. 従業者の禁止行為

- (1) 従業者はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。
 - ① 医療行為
 - ② 利用者様又は家族様の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
 - ③ 利用者様又は家族様からの金銭、物品、飲食の授受
 - ④ 身体拘束その他利用者様の行動を制限する行為（利用者様又は第三者等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く）
 - ⑤ その他利用者様又は家族様等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

12. 利用料金

- (1) 要介護認定を受けられた方は、介護保険制度から全額給付されますので利用料の自己負担はありません。事業所に支払われる金額は別紙1をご参照下さい。
- (2) 通常の事業の実施地域は料金をいただきません。通常の事業の実施地域を越える場合は超えた地点から1キロメートルごとに、片道につき50円（税込み）をいただきます。
- (3) 解約料は、いつでも契約を解約することができ、料金はかかりません。

13. 衛生管理等

- (1) 事業所は、従業者の清潔の保持と健康状態について必要な管理を行うとともに、事業所の設備及び備品について、衛生的な管理に努めます。

(2) 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように次の各号に掲げる措置を講じます。

- ① 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会を概ね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
- ② 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備しています。
- ③ 事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

14. 事故発生時の対応

(1) 指定居宅介護支援サービスの提供により、利用者様に対する事故が発生した場合には、速やかに利用者様の家族様・主治医・お住まいの市町に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また利用者様に対する指定居宅介護支援サービスの提供により当事業所が賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行い、事故発生時の状況および事故に際してとった処置の記録を行います。

(2) 当事業所は、前項の損害賠償のために、損害賠償責任保険に加入しています。

15. サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情受付担当者の設置

- ① 窓口対応者は全職員とし、対応者は事業所責任者が行います。
- ② 事業所責任者の名前、苦情申し出方法等を施設内に掲示します。

(2) 苦情受付の報告、記録保管

- ① 窓口対応者は、受け付けた苦情すべてについて事業所責任者に報告いたします。
- ② 苦情報告書は所定の形式でサービス完結後5年間保存しておきます。

(3) 苦情解決について

- ① 窓口対応者及び事業所責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努めます。
- ② 事業所責任者による対応で解決できない場合は、苦情解決責任者と苦情申出人とで話し合い、苦情解決に努めます。
- ③ 解決、改善までに時間がかかる場合には苦情申し出者に対し経過等について報告いたします。

(4) 苦情解決結果の記録、報告

- ① 苦情解決や改善を積み重ねることにより、サービスの質の高まり、運営の適正化が確保されます。これらを実効あるものとするため、記録と報告を積み重ね、検証し職員へ周知徹底を行います。
- ② 苦情解決責任者もしくは事業所責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、一定期間経過後に報告いたします。

苦情申し立て機関

当事業所における利用者様苦情、相談窓口 (平日8:30~17:00)	管理者 竹内 裕樹 電話 089-905-6672
各市町苦情窓口 (平日8:30~17:15)	お住まいの市町村役場介護保険窓口になります。 松山市 指導監査課 089-948-6968 伊予市 長寿介護課 089-982-1117 松前町 保険課 089-985-4115 砥部町 介護福祉課 089-962-7255
愛媛県国民健康保険団体連合会 (平日8:30~17:15)	介護福祉課 089-968-8700
愛媛県福祉サービス運営適正化委員会 (平日9:00~12:00、13:00~16:30)	電話番号 089-998-3477

16. 虐待の防止について

(1) 当事業所は、虐待の発生及び再発を防止するため、以下の措置を講じます。

- ① 虐待の防止に係る対策を検討するための委員会を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に十分に周知しています。
- ② 虐待の防止のための指針を整備しています。
- ③ 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施します。

(2) 当事業所は、サービス提供中に、従業者又は養護者（利用者様の家族様等利用者様を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる利用者様を発見した場合は、速やかにこれを市町に通報します。

17. 身体拘束について

(1) 当事業所は、当該利用者様又は他の利用者様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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）は行いません。やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者様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。

18. 業務継続計画の策定等

(1) 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者様に対するサービス提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）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。

(2) 事業所は、従業者に対し、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します。

(3) 事業所は、定期的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。

19. 避難指示等発令時のサービス提供

(1) 市町より避難指示等が発令された場合は、以下の基準でサービス提供を中止させていただく場合もあります。

- ① お住いの地域に警戒レベル3以上が発令された場合
- ② 当事業所（松山市保免西二丁目1-2）に警戒レベル4以上が発令された場合なお、避難指示が発令された場合はお住まいの地区の地域包括センターや警察・消防、民生委員等と連絡を取り合い、命を守る行動をお願いします。

20. 記録について

(1) 事業者は、サービス提供に関する諸記録を整備し、その完結の日から5年間保存します。

(2) 利用者様、又その家族様は、事業所に対して保存されるサービス提供記録の閲覧および複写物の交付を請求できます。

21. その他運営に関する重要事項

(1) 事業所は、従業者の資質の向上を図るため、研修機関が実施する研修や事業所内の研修への参加の機会を計画的に確保しています。

(2) 事業所におけるセクシャルハラスメントやパワーハラスメントを防止するための措置を講じ、健全な職場環境づくりに取り組んでいます。また、利用者様やその家族様からのカスタマーハラスメントについても適切な対応をしています。

(別紙1) 基本利用料

	要介護1～2	10,860円
	要介護3～5	14,110円

【加算】 下要件を満たす場合、基本利用料に以下の料金が加算されます。

加算の種類	加算の要件	加算額
特定事業所加算(Ⅱ)	主任介護支援専門員を1人以上配置し、常勤専従の介護支援専門員を3名以上配置し、質の高いケアマネジメントを実施できる体制を整える等、一定の要件を一部満たした場合	4,210円
初回加算	新規あるいは要介護状態区分が2区分以上変更された利用者に対し指定居宅支援を提供した場合	3,000円
入院時情報連携加算(Ⅰ)	利用者が病院または診療所に入院した日のうちに当該病院または診療所の職員に対して当該利用者に係る必要な情報を提供した場合	2,500円
入院時情報連携加算(Ⅱ)	利用者が病院または診療所に入院した日の翌日又は翌々日に当該病院または診療所の職員に対して当該利用者に係る必要な情報を提供した場合	2,000円
退院・退所加算(Ⅰ)イ	医療機関や介護保険施設等の職員から利用者に関する必要な情報の提供をカンファレンス以外の方法により1回受けた上で居宅サービス計画を作成し、居宅サービス又は地域密着型サービスの利用に関する調整を行った場合	4,500円
退院・退所加算(Ⅰ)ロ	医療機関や介護保険施設等の職員から利用者に関する必要な情報の提供をカンファレンスにより1回受けた上で居宅サービス計画を作成し、居宅サービス又は地域密着型サービスの利用に関する調整を行った場合	6,000円
退院・退所加算(Ⅱ)イ	医療機関や介護保険施設等の職員から利用者に関する必要な情報の提供をカンファレンス以外の方法により2回受けた上で居宅サービス計画を作成し、居宅サービス又は地域密着型サービスの利用に関する調整を行った場合	6,000円

<p>退院・退所加算(Ⅱ)ロ</p>	<p>医療機関や介護保険施設等の職員から利用者に関する必要な情報の提供を2回受けており、うち1回以上はカンファレンスにより受けた上で居宅サービス計画を作成し、居宅サービス又は地域密着型サービスの利用に関する調整を行った場合</p>	<p>7,500円</p>
<p>退院・退所加算(Ⅲ)</p>	<p>医療機関や介護保険施設等の職員から利用者に関する必要な情報の提供を3回以上受けており、うち1回以上はカンファレンスにより受けた上で居宅サービス計画を作成し、居宅サービス又は地域密着型サービスの利用に関する調整を行った場合</p>	<p>9,000円</p>
<p>緊急時等居宅 カンファレンス加算</p>	<p>病院等の求めにより、医師等と共に居宅を訪問してカンファレンスを行い、利用者に必要な居宅サービス等の利用調整を行った場合</p>	<p>2,000円</p>
<p>ターミナル ケアマネジメント加算</p>	<p>在宅等で亡くなった場合</p> <ul style="list-style-type: none"> ・24時間連絡が取れる体制を確保し、必要に応じて指定居宅介護支援を行うことが出来る体制を整備している ・終末期の医療やケアの方針に関する当該利用者又はその家族の意向を把握した上で、亡くなった日及びその前14日以内に2日以上在宅を訪問し、主治の医師等の助言を得つつ、利用者の状態やサービス変更の必要性の把握、利用者への支援を実施している ・訪問により把握した利用者の心身の状況等の情報を記録し、主治の医師等及びケアプランに位置付けた居宅サービス事業者へ提供している 	<p>4,000円</p>
<p>通院時情報連携加算</p>	<p>利用者が病院・診療所において医師又は歯科医師の診察を受けるきに介護支援専門員が同席し、医師等に対して当該利用者の心身状況や生活環境等の情報の提供を行うとともに、医師等から当該利用者に関する必要な情報の提供を受けた上で、ケアプランに記録した場合</p>	<p>500円</p>

利用者様、家族様へのお願い

○訪問時間について

交通事情や他の利用者様への対応などで、訪問予定時間が 10 分程度前後する事がございます。あらかじめご了承ください。それ以上の時間変更は直接ご連絡いたします。

○担当する職員について

担当職員につきましては事業所で決定した職員で訪問させていただきます。法人全体（伊予病院・伊予ヶ丘）での人事配置や事業所内での担当変更等により、全てのご希望に沿いかねます。なお、職員に対する意見等は事業所管理者で受け付けますのでご連絡ください。

担当職員が訪問や休暇で不在の場合もありますが、お電話を受けた職員がご用件をお聞きし、対応致しますのでご理解とご協力をお願いいたします。

○ハラスメントについて

職員へのハラスメントにつきましては即時サービスの提供中止、契約の解除、管轄官庁への申し出等、厳しく対応させていただきます。信頼関係を築くためにもご協力お願いいたします。

※ハラスメントとは

身体的暴力 身体的な力を使って危害を及ぼすこと

暴力行為・物を投げつける・衣服を破る など

精神的暴力 個人の人格を言葉や態度などで傷つけること

怒鳴る・刃物をちらつかせる・理不尽なサービスの強要・威圧的に文句を言い続ける
など

セクハラ 性的な要求や嫌がらせ

必要もなく身体を触る・卑猥な言葉を繰り返す・ヌード写真を見せる・交際の要求 など

○飼育されているペットについて

大切なペットを守るため、また、職員が安心してサービスを提供できるためにもペットはゲージやリード等で対応してください。職員が咬まれるなど負傷した場合、治療費は利用者様へ請求することになります。（原則、健康保険は適用となりません。）

○災害時の対応について

市町より避難勧告等が発令された場合は、以下の基準でサービス提供を中止いたします。

①お住まいの地域に警戒レベル 3 以上が発令された場合

②当事業所（松山市保免西二丁目 1－2）に警戒レベル 4 以上が発令された場合

なお、避難勧告が発令された場合はお住まいの地区の地域包括支援センターや警察・消防、民生委員等と連絡を取り合い、命を守る行動をお願いします。

○緊急時対応について

非常災害時や広範囲に及ぶ感染症など未曾有の緊急事態が生じた場合は、随時連絡をさせていただきます。臨機応変な対応が必要となる事が想定されますが、ご協力お願いいたします。

○金品等の心づけについて

職員が訪問した際にお茶やお菓子の提供や、金品等の受け取りなどは禁止しております。お心遣いのないようご協力お願いいたします。

○職員の個人情報について

職員自身の個人的な情報（住所や電話番号等）や事業所内の情報などを口外することは禁じております。職員に聞かれても答えられませんので、ご理解とご協力をお願いいたします。

○職員用駐車場について

多くの職員は、訪問時軽自動車を使用しての訪問となります。ご自宅の敷地内もしくは近隣に駐車場の確保をお願いいたします。道路への駐車は認めておりませんのでご了承ください。

個人情報取扱い規程

当事業所では、利用者様及び家族様の尊厳を守り、安全管理に配慮する個人情報保護方針の下、ここに利用目的を特定します。

あらかじめ利用者様及び家族様の同意を得ないで、必要な範囲を超えて個人情報を取り扱う事は致しません。

当事業所では、利用者様及び家族様からご提供いただいた個人情報を、以下に例示する利用者様に対する介護サービスの提供、介護保険事務などの目的に特定して利用させていただきます。

【当事業所内部での利用】

- ・当事業所が利用者様に提供する介護サービス
- ・介護保険事務
- ・介護サービスの利用者様に係る会計、経理、事故の報告等の管理運営業務
- ・サービスの質の向上を目的とした研究等に関わる場合
- ・その他利用者様に関わる管理運営に関する場合

【他の事業所等への情報提供】

- ・当事業所が利用者様に提供する介護サービスのうち利用者様に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所等との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答
- ・介護サービスの提供にあたり、外部の医師等の意見・助言を求める場合
- ・ご家族関係者への説明
- ・介護保険事務のうち
審査支払い機関へのレセプトの提出
審査支払い機関または保険者からの照会への回答
- ・事故等に関わる保険会社・調査機関等の専門団体や警察等の公共機関への相談および届出

【上記以外の利用目的】

- ・介護サービスや業務の維持・改善の為の基礎資料
- ・介護関連の研究会・学会への報告（個人情報を特定できない情報）
- ・外部監査機関への情報提供

上記項目のうち同意しがたい事項のある場合は、相談窓口までお申し出下さい。

※いよ居宅介護支援事業所 相談窓口電話 089-905-6672
管理者 竹内 裕樹

お申し出のないものは同意をいただけたものとして取り扱わせていただきます。

お申し出に関しては後から撤回、変更を行うことができます。

医療法人財団尚温会 いよ居宅介護支援事業所