

重要事項説明書（居宅介護支援）

当事業者が、居宅介護支援のサービス提供の開始にあたり、以下のとおり説明します。

1. 事業者

法人の名称 社会福祉法人 禎心会
法人の所在地 札幌市東区北47条東17丁目1番1号
代表者名 理事長 徳田 禎久
電話番号 011-789-1152

2. ご利用の事業所

事業所の名称 居宅介護支援事業所栄町
事業所の所在地 札幌市東区北47条東17丁目1番1号
管理者の氏名 加藤 亮
電話番号 011-789-6110
FAX番号 011-789-1278
指定事業所番号 0170204366

3. 職員体制

職名	区分				業務内容
	常勤		非常勤		
	専任	兼任	専任	兼任	
管 理 者		1			事業所管理(主任介護支援専門員兼務)
主任介護支援専門員等	1	2			居宅サービス計画作成・助言・指導
介護支援専門員	6				居宅サービス計画作成

4. 営業日・時間

営業日 月曜日～土曜日（日曜、12月29日～1月3日休業）
営業時間 午前8時45分～午後5時15分

5. 事業の実施地域

事業の実施地域 札幌市東区・北区

6. 事業の目的と運営の方針

<事業の目的>

社会福祉法人禎心会が開設する居宅介護支援事業所（以下「事業所」という。）が行う指定居宅介護支援の事業（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、要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とします。

<運営の方針>

1. 事業所の介護支援専門員は、要介護状態になった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生活を営むことができるよう配慮し、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じ、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（以下「指定居宅サービス等」という。）が多様な事業者から総合的かつ効果的に提供されるよう支援を行います。
2. 事業の実施に当たっては、関係市町村、指定居宅サービス事業者、他の指定居宅介護支援事業者、介護保険施設等との綿密な連携を図るとともに、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ることのないよう、公正中立な業務に努めるものとします。

7. 居宅介護支援サービスの概要

(1) 相談体制

事業所内に相談室を整備し、利用者からの相談に適切に対応します。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を確保します。また、主任介護支援専門員等を配置し、質の高いケアマネジメントを提供します。

(2) 課題分析票の種類

利用者に対する居宅サービス計画原案作成のために使用する課題分析方式については「全国社会福祉協議会方式」等とします。

(3) 居宅サービス計画の作成

居宅サービス計画の作成にあたっては、公正中立なケアマネジメントの確保するために下記要件の説明を求めることができます。

- ① 居宅サービス計画の作成にあたって利用者から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が可能です。
- ② 居宅サービス計画原案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。

(4) サービス担当者会議

居宅サービス計画原案に対し、専門的な見地から意見を求めるため、当該計画原案に位置付けた指定居宅サービス等の担当者を招集して行うサービス担当者会議を定期的開催します。

(5) 居宅訪問

居宅サービス計画作成にあたり、利用者の置かれている環境の評価や現に抱えている問題を把握するため、居宅訪問による面接調査を行います。また、当該計画作成後においても、居宅サービス計画の実施状況等を把握し、サービス計画の変更など、利用者等が求めるサービスが適切に提供されるよう居宅訪問等の方法による支援を行います。

(6) 連携

①医療と介護の連携

ア 入院時における医療機関との連携促進

- i 居宅介護支援の提供の開始に当たり、利用者等に対して、入院時に担当ケアマネジャーの氏名等を入院先医療機関に提供するようお願いしております。
- ii 入院時情報連携を積極的に努めます。

イ 退院・退所後の在宅生活への移行に向けた医療機関等との連携促進

ウ 平時からの医療機関との連携促進

エ 24時間連絡体制の確保による終末期における医療機関との連携促進

②障害福祉制度の相談支援専門員との密接な連携

障害福祉サービスを利用してきた障害者が介護保険サービスを利用する場合等ケアマネジャーと障害福祉制度の相談支援専門員との密接な連携を促進するため、指定居宅介護支援事業者が特定相談支援事業者との連携に努める支援を行います。

(7) その他

利用者の自立した日常生活の支援を効果的に行うために必要と認められるサービスの提供を行います。

8. 利用料金

当事業所は特定事業所加算Ⅱの指定を受けています。

要介護認定を受けられた方は、居宅介護支援は介護保険から全額給付されますので自己負担はありません。但し、保険料の滞納等により、法定代理受領サービスができなくなった場合、1ヶ月につき要介護度に応じての金額をいただき、当事業所からサービス提供証明書を発行します。このサービス提供証明書を後日お住まいの区（市・町・村）に提出しますと、全額払戻を受けられます。

また、利用者様の状況により『初回加算』・『入院時情報連携加算Ⅰ・Ⅱ』・『退院・退所加算Ⅰ・ⅠⅡ・ⅡⅠ・ⅡⅡ・Ⅲ』・『緊急時等居宅カンファレンス加算』・『ターミナルケアマネジメント加算』・『通院時情報連携加算』を算定する場合がありますが、利用者様のご負担はありません。

9. サービス内容に関する苦情

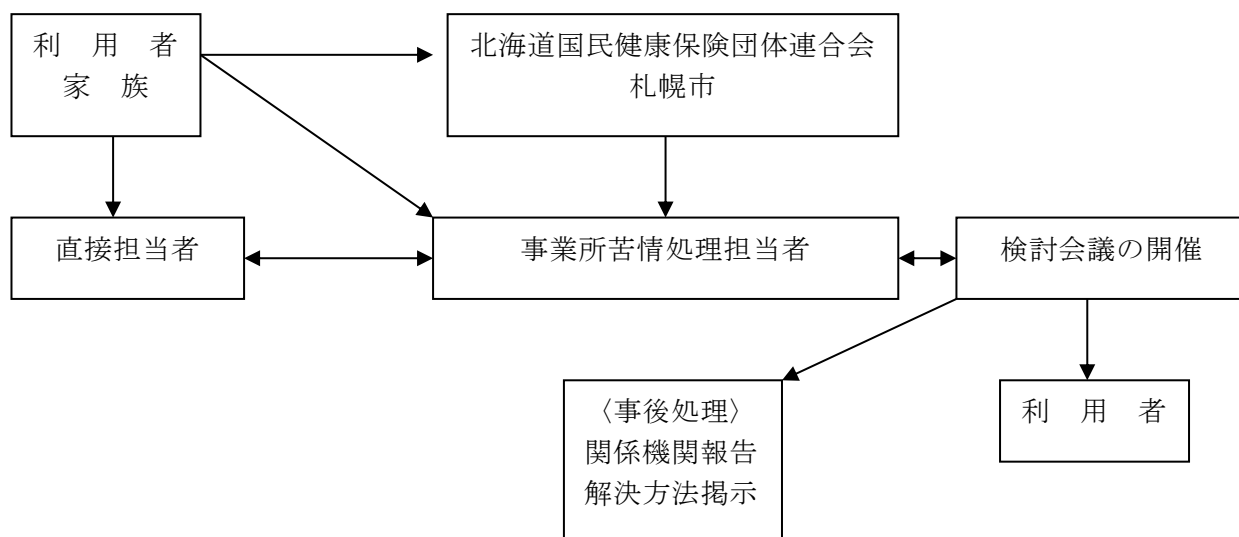
(1) 当事業所の苦情窓口

担 当 者	管理者 加藤 亮
電 話	0 1 1 - 7 8 9 - 1 1 5 2
受 付 時 間	平日 午前8時45分～午後5時15分

(2) 苦情処理体制

- ・ 利用者又はそのご家族からの苦情に対しての受付窓口担当者を置き、対応を行います。
- ・ 介護支援専門員が直接苦情を受けた場合には、管理者へ報告し、管理者は苦情内容検討会議を開催し、速やかに対策を講じます。
- ・ 対応の経過及び結果については、管理者若しくは介護支援専門員により関係者へ説明、報告を行います。尚、対応に関する経過を記録として保管します。

苦情対応図



(3) その他

当事業所以外に、下記窓口に苦情を伝えることができます。

北海道国民健康保険団体連合会 総務部 介護保険課 苦情処理係	電話 0 1 1 - 2 3 1 - 5 1 7 5
札幌市保健福祉局高齢保健福祉部 介護保険課	電話 0 1 1 - 2 1 1 - 2 5 4 7

10. 事故発生時の対応

- (1) 当事業所は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合には速やかに市町村等、利用者のご家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- (2) 当事業所は、事故の状況及び事故に際しての対応について記録します。
- (3) 当事業所は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。ただし、利用者及び利用者のご家族等自らの責めに帰する事由による場合は、この限りではありません。
- (4) 当事業所は、事故が生じた際にはその原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

11. 秘密の保持について

当事業所では、個人情報保護法に基づいて個人情報保護方針を掲げ、利用者及びご家族の個人情報の使用を利用者及びご家族の同意を得、事業所内・外での利用目的に則り、慎重且つ安全に利用いたします。

- (1) 当事業所の従業者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしません。
- (2) 当事業所の従業者であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことのないよう、必要な措置を講じます。
- (3) 当事業所は、サービス担当者会議や事例検討等において、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者のご家族の個人情報を用いる場合は当該ご家族の同意を、あらかじめ文書により得ます。
- (4) 当事業所では実習生の受け入れを行っています。あらかじめご連絡し、同行でご協力をお願いしております。なお、実習生受け入れを拒まれた場合でも利用者の不利益になることは一切ありません。実習生も利用者及び、その家族に関する個人情報については第三者に漏らす事はありません。

12. 当事業所のケアプランの訪問介護、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。

虐待予防・虐待対応の行動指針

利用者の生命と尊厳の安全を保護するために以下の対応をいたします。

- ① 事業所内で担当責任者を決め、虐待防止委員会の開催
- ② 従事者に対する年1回の虐待予防・対応に対する研修の実施
- ③ 利用者や 家族・近隣住民・他サービス事業所からの連絡相談体制の整備
- ④ 虐待発見やそのおそれのある場合、速やかに地域包括支援センターへ通報
- ⑤ 自ら権利を擁護することが困難な場合、必要に応じて成年後見制度等の利用支援する

※2006年に「高齢者虐待防止法」「児童虐待防止法改正法」、2012年に「障がい者虐待防止法」が施行されています。

「虐待」は「養護者による高齢者・障がい者・児童虐待」と「従事者等による高齢者・障がい者・児童虐待」に分けて定義しています。養護者とは「高齢者や障がい者を現に養護する者であって養介護施設従事者等以外のもの」とされており、高齢者や障がい者の世話をしている家族、親族、同居人等が該当します。また、児童に関しては保護者・監護者が該当します。

高齢者・障がい者の福祉に業務上又は職務上関係のある者は、虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、高齢者・障がい者虐待の早期発見に努めなければならない。とされており、虐待発見やそのおそれのある場合は、速やかに札幌市へ相談通報の義務があります。

以下の内容に近い事例は通報いたします。

養護者・保護者・監護者による虐待の種類

虐待の種類	虐待の内容
身体的虐待	<ol style="list-style-type: none">① 暴力的行為で、痛みや、身体にあざや外傷を与える行為② 本人に向けられた危険な行為や身体になんらかの影響を与える行為③ 本人の利益にならない強制による行為によって痛みを与えたり、代替方法があるにもかかわらず本人を乱暴に取り扱う行為④ 外部との接触を意図的に、継続的に遮断する行為。
介護世話の放棄。放任（ネグレクト）	<ol style="list-style-type: none">① 意図的であるか、結果的であるかを問わず、介護や生活の世話を行っている者が、その提供を放棄または放任し、本人の生活環境や、本人自身の身体・精神的状態を悪化させていること。② 専門的診断や治療、ケアが必要にもかかわらず、本人が必要とする医療・介護保険サービスなどを、周囲が納得できる理由なく制限したり使わせない、放置する。

従業員などによる虐待の種類

虐待の種類	虐待の内容
身体的虐待	<ul style="list-style-type: none"> ① 暴力的行為で、痛みや、身体にあざや外傷を与える行為。 ② 本人に向けられた危険な行為や身体に何らかの影響を与える行為。 ③ 本人の利益にならない強制による行為によって痛みを与えたり、代替方法があるにもかかわらず高齢者を乱暴に取り扱う行為。 ④ 外部との接触を意図的、継続的に遮断する行為。
介護世話の放棄。放任 (ネグレクト)	<ul style="list-style-type: none"> ① 意図的であるか、結果的であるかを問わず、介護や生活の世話を行っている者が、その提供を放棄又は放任し、高齢者の生活環境や、高齢者自身の身体・精神的状態を悪化させていること。 ② 専門的診断や治療、ケアが必要にもかかわらず、高齢者が必要とする医療・介護 保険サービスなどを、周囲が納得できる理由なく制限したり使わせない、放置する。 ③ 同居人等による高齢者虐待と同様の行為を放置する。
心理的虐待	<ul style="list-style-type: none"> ① 脅しや侮辱などの言語や威圧的な態度、無視、嫌がらせ等によって、精神的苦痛 を与えること。
性的虐待	<ul style="list-style-type: none"> ① 本人との間で合意が形成されていない、あらゆる形態の性的な行為又はその強要。
経済的虐待	<ul style="list-style-type: none"> ① 本人の合意なしに財産や金銭を使用し、本人の希望する金銭の使用を理由なく制限すること。

2021年3月31日
社会福祉法人 禎心会