

# つかまの里居宅介護支援センター重要事項説明書

## 1. 居宅介護支援事業の相談窓口

担 当 介護支援専門員

苦情担当 管理者 丸山 恵子

連絡先 電話 50-6170（直通） 29-1210（つかまの里代表）

## 2. 居宅介護支援事業の概要

### （1）事業所の名称等

|          |                            |
|----------|----------------------------|
| 事業所名     | つかまの里居宅介護支援センター            |
| 開設年月日    | 平成16年5月16日                 |
| 所在地      | 長野県松本市筑摩3丁目15番31号          |
| 電話番号     | 0263-50-6170               |
| Fax 番号   | 0263-29-1211               |
| 開設者名     | 社会福祉法人国際保健支援会<br>理事長 横内 定明 |
| 介護保険指定番号 | 2070201153                 |

### （2）つかまの里居宅介護支援センターの目的

社会福祉法人国際保健支援会が開設するつかまの里居宅介護支援センター（以下「事業者」という）が行う指定居宅介護支援事業（以下「本事業」という）は、介護保険法に基づき、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、事業者の介護支援専門員が、要介護状態にある利用者に対し、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。

### （3）事業者の運営方針

①本事業は、利用者が要介護状態となった場合においても、可能な限り居宅において、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配慮して行います。

②本事業は、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います。

③本事業のサービス提供に当たっては、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います（別紙参照）。利用者は複数の事業所の紹介を求める事が可能であり、当該事業所を居宅サービス計画に位置付けた理由を求める事ができます。

④本事業ではサービス提供事業所から個別サービス計画書の提出を求め、居宅サービス計画との連動性や整合性について確認を行ない連携していきます。

⑤本事業は医療機関との連携を密に行います。医療系サービスの利用に際しては、主治医等の意見を求めるとともに、居宅サービス計画書を交付させていただきます。

口腔に関する問題や服薬状況などについても、訪問介護事業所などから得た情報について、介護支援専門員がモニタリングの際に得た情報と合わせて、主治医、歯科医師、薬剤師などに、情報提供を行い連携していきます。入院時には入院先医療機関に対し、当事業所名と担当介護支援専門員氏名を提出いただくようお願いいたします。

⑥本事業の運営に当たっては関係市町村、地域包括支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、指定居宅サービス事業者、介護保険施設等との連携に努めます。

(4) 施設の職員体制

| 職種                | 常勤 | 非常勤 | 業務内容等           |
|-------------------|----|-----|-----------------|
| 管理者(兼務、主任介護支援専門員) | 1名 |     | 所属職員の指揮監督、業務の管理 |
| 介護支援専門員           | 1名 |     | 居宅介護支援業務        |

3. 本事業の提供方法

- (1) 申し込みをいただきましたら介護支援専門員が訪問し、利用者又はその家族に対して業務内容を説明します。
- (2) 利用者のサービス選択に必要なサービス事業者の情報を提供します。
- (3) 利用者及び家族と面接し、利用者の希望をもとに居宅サービス計画を作ります。
- (4) 利用者又は家族に居宅サービス計画の原案を説明し、また、サービス担当者会議を開催し、文書により同意を得ます。
- (5) 居宅サービス計画作成後も、サービス事業者との連絡を継続して行います。
- (6) 必要に応じて居宅サービス計画の変更を行います。
- (7) 利用者の居宅での日常生活が困難になった場合、又は利用者が希望する場合は、施設への紹介、その他の支援を行います。

4. サービスの提供時間

営業日：月曜～金曜日。但し、土、日曜日、祝日及びお盆8月13日～8月15日、  
年末年始12月30日～1月3日、及び事業者が定めた日は休業します。  
営業時間：8：15～17：15

5. 利用料金

(1) 利用料

要介護の認定を受けられた方は、介護保険制度から全額支給されますので各種加算を含めて自己負担はありません（下記の単位に、松本市7級地の上乗せ割合分の10.21を乗じます）。

| 居宅介護支援費 (I) (i) |            |
|-----------------|------------|
| 要介護1, 2         | 1, 086単位/月 |
| 要介護3, 4, 5      | 1, 411単位/月 |

各種加算（適時算定）

|                |       |                                                            |
|----------------|-------|------------------------------------------------------------|
| 初回加算           | 300単位 | 新規に居宅サービス計画を策定した場合及び要介護状態区分が2段階以上変更になった場合に居宅サービス計画を作成した場合。 |
| 入院時情報連携加算 (I)  | 250単位 | 利用者が入院した日の内に、介護支援専門員が当該病院又は診療所の職員に対して必要な情報提供を行った場合。        |
| 入院時情報連携加算 (II) | 200単位 | 利用者が入院した日の翌日又は翌々日に、介護支援専門員が、当該病院又は診療所の職員に対して必要な情報提供を行った場合。 |
| 退院・退所加算カンファレンス |       | 退院、退所時、病院等の職員と面談し情報を求める等の連携を行ない、尚且つカンファレンスに参加した場合。         |

|                                               |                                  |                                                                                                                |
|-----------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 参加有<br>連携 1 回<br>連携 2 回<br>連携 3 回             | 6 0 0 単位<br>7 5 0 単位<br>9 0 0 単位 |                                                                                                                |
| 退院・退所加算<br>カンファレンス<br>参加無<br>連携 1 回<br>連携 2 回 | 4 5 0 単位<br>6 0 0 単位             | 退院、退所時、病院等の職員と面談し情報を求める等の連携を行なったが、カンファレンスに参加無しの場合。                                                             |
| 緊急時等居宅カンファレンス加算                               | 2 0 0 単位                         | 病院又は診療所の求めにより、当該病院又は診療所の職員と共に利用者の居宅を訪問し、カンファレンスを行い、必要に応じて居宅サービス等の利用調整を行った場合。                                   |
| ターミナルケア<br>マネジメント加算                           | 4 0 0 単位                         | 在宅で死亡した利用者に対して、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、その死亡日及び死亡前 14 日以内に 2 日以上在宅を訪問し、主治医の助言を得つつ、利用者への支援を実施した場合。 |
| 通院時情報連携<br>加算                                 | 5 0 単位                           | 病院又は診療所において医師の診察を受けるときに同席し利用者の心身の状況や生活環境などの当該利用者に係る必要な情報提供を行なうとともに、医師などから必要な情報提供を受けた場合。一人につき 1 月に 1 回を限度。      |

※保険料の滞納等により事業者介護報酬が支払われない場合、1 ヶ月につき上記料金（各種加算分も含む）をいただき、事業者からサービス提供証明書を発行いたします。このサービス提供証明書を後日、保険者に提出しますと全額払い戻しを受けられます。

## （２）解約料

利用者はいつでも契約を解約することができ、一切、料金はかかりません。

## （３）支払い方法

料金が発生する場合、月毎の清算とし、毎月 1 0 日までに前月分の請求をします。1 週間以内にお支払いください。お支払いいただきますと領収証を発行します。お支払い方法は、現金集金を基本とさせていただきます。

## 6. 通常の事業実施地域

通常の事業実施地域は、松本市、塩尻市、安曇野市、朝日村、生坂村、麻績村、筑北村、山形村とします。

## 7. 秘密の保持

サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密及び個人情報については、利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて、契約中及び契約終了後も第三者に漏らすことはありません。又、あらかじめ文書により利用者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またはその家族の個人情報を利用しません。

## 8. 事故発生時の対応

利用者に事故が発生した場合は、利用者の安全確保を最優先にし、速やかに利用者の家族等に連絡を行うとともに、市町村への連絡等必要な措置を取らせていただきます。

利用者に対する介護サービスの提供に当たって万が一事故が発生し、利用者の生命・身体・財産に損

害が発生した場合は、速やかにご利用者に対して損害を賠償いたします。ただし事業者に故意、過失がない場合にはこの限りではありません。

## 9. 虐待の防止

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な処置を講じます。

- (1) 組織運営の健全化として介護の理念、事業所の運営方針の明確化、運営やサービスの自己評価の実施、利用者、家族等との情報の共有化に努めます。
- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 苦情受付体制を整備しています。
- (4) 家族等介護者の高齢者虐待の理解促進のための支援や啓発活動を実施しています。
- (5) 虐待が疑われる事例を発見した場合は、市町村等関係機関へ速やかに通報いたします。

## 10. 身体的拘束等

事業者は、原則として利用者に対して身体的拘束等を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられ、以下の(1)～(3)の要件をすべて満たすときは、利用者本人等に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で身体的拘束等を行うことがあります。その場合は、態様及び時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、並びに検討内容について記録し、5年間保存します。

また事業者として、身体的拘束等をなくしていくための取り組みを積極的行います。

- (1) 切迫性……直ちに身体的拘束等を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合。
- (2) 非代替性……身体的拘束等以外に、代替する介護方法がない場合。
- (3) 一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなれば、直ちに身体的拘束等を解く場合。

## 11. 衛生管理等

- (1) 従業員の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (2) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
- (3) 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おおむね6ヶ月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業員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防止のための指針を整備しています。
  - ③従業員に対し、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を実施します。

## 12. 災害時における緊急時の対応

災害時は通信網の麻痺などにより、法人本部から職員への連絡が困難になるため、災害時に通勤可能か、また災害時の通勤所要時間等も考慮しつつ、職員が自動参集するように予めルールを決め、周知しております。

- (1) 付近の道路状況や通勤経路の安全を確認した上での参集となります。自転車・徒歩などの通勤手段も考慮いたします。
- (2) 下記に該当する場合は、参集基準に該当する場合においても、原則、参集の対象外といたします。
  - 自宅が被災した場合
  - 自身または家族が負傷し、治療等が必要な場合
  - 自身または家族の安全が確保できていない場合

### 1 3. 業務継続計画の策定等

- (1) 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の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（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 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に実施します。
- (3) 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。

### 1 4. 要望及び苦情の相談

本事業の利用に関する要望・苦情に関する相談は、管理者、担当介護支援専門員にお申し出ください。  
(TEL 0263-29-1210)

要望・苦情の受付時間は月曜日～金曜日の9時00分～17時00分です。また苦情相談は、関係する各市町村担当課（松本市の場合TEL 0263-34-3213）及び長野県国民保険団体連合会（TEL 026-238-1580）でも受け付けています。

本事業の提供開始にあたり、利用者に対して本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

令和        年        月        日

事業者        社会福祉法人国際保健支援会  
所在地        長野県松本市筑摩3丁目15番31号  
名称        つかまの里居宅介護支援センター  
理事長        横 内    定 明

印

説明者        丸 山    恵 子

私は、本書面により、事業者から本事業についての重要な事項の説明を受け、同意しました。

令和        年        月        日

利用者        住所    長野県松本市神田1丁目13番19号  
  
氏名

利用者家族代表    住所    長野県松本市神田1丁目13番19号  
  
氏名

(続柄)

(別紙)

サービスのご利用にあたってのお願い

- (1) お茶やお菓子など、お心付けなどは一切不要です。
- (2) 訪問の際はペットをケージに入れる、リードに繋ぐなどの配慮をお願いします。
- (3) 見守りカメラの設置、事業所職員の写真撮影をする場合、個人情報保護法に準じて事前に事業所職員本人の同意を受けてください。
- (4) 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できないと判断した場合は、サービス中止や契約を解除することもあります。
- (5) 訪問中の喫煙はご遠慮ください。

サービスのご利用にあたっての禁止事項について

- (1) 事業所職員に対して行う暴言・暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為
- (2) パワーハラスメント、セクシャルハラスメント等の行為
- (3) サービス利用中に事業所職員の写真や動画撮影、録音等を無断で行ったり、SNS等に掲載したりすること

カスタマーハラスメントやセクシャルハラスメント等の分類と具体例

| 分 類       | 内 容                                | ハラスメントの具体例・事例                                                                                                                                            |
|-----------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 身体的暴力     | 身体的な力を使って危害を及ぼす行為                  | 物を投げつける。叩く。唾を吐く。服を引っ張る。土下座をさせる。                                                                                                                          |
| 精神的暴力     | 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為 | 大声を発する。怒鳴る。「何の役にも立たない」等個人を否定するような言動をする。威圧的な態度で文句を言い続ける。「この程度できて当然」と理不尽な要求をする。ご家族等がご利用者の理不尽な発言を一方的にうのみにし、否定的な言葉や態度をとる。                                    |
| 性的嫌がらせ    | 意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為  | 必要もなく身体(腕や足)をさわる。胸、お尻などをさり気なくさわる。抱きしめる。ヌード写真や動画を見せる。わいせつ行為や盗撮をする。プライベートな予定を聞く。                                                                           |
| 著しく威圧的な行為 | ご利用者(ご家族等)からの業務に支障を及ぼす著しい迷惑行為      | 電話や面談等で長時間拘束する。頻繁に来所しクレームを言う。休日時間外の対応の強要をする。介護支援専門員の業務外の強要(すぐに来い、買い物をして来い、金を貸せ等)をする。同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める。脅迫的・反社会的な言動をする。優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いをさせる。 |

※上記の内容は一例です。それ以外でもハラスメントに該当する場合があります。

サービスの利用状況等について

当事業所の居宅サービス計画の訪問介護、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次のとおりです。

【前4月間のサービスの利用割合】

◆対象期間◆ 令和6年6月16日から令和6年9月30日

|               |     |   |
|---------------|-----|---|
| 訪問介護          | 100 | % |
| 通所介護          | 0   | % |
| 地域密着型<br>通所介護 | 0   | % |
| 福祉用具貸<br>与    | 100 | % |

前4か月間に当事業所にて作成された居宅サービス計画の総数のうち、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者によって提供されたものの割合は次のとおりです。

|               |                     |      |  |  |  |  |
|---------------|---------------------|------|--|--|--|--|
| 訪問介護          | つかまの里<br>訪問介護ステーション | 100% |  |  |  |  |
| 通所介護          |                     |      |  |  |  |  |
| 地域密着型<br>通所介護 |                     |      |  |  |  |  |
| 福祉用具貸与        | 十字屋リース株式会社          | 100% |  |  |  |  |