

居宅介護支援重要事項説明書

1 土庄町居宅介護支援事業所の概要

(1) 事業所番号及びサービス提供地域

事業所名	土庄町居宅支援サービスやすらぎ
所在地	香川県小豆郡土庄町淵崎甲 1400 番地 25
介護保険事業所番号	3 7 7 1 2 0 0 2 3
サービスを提供する通常の地域	土 庄 町
特定事業所加算の状況	特定事業所加算Ⅱ

(2) 営業日・営業時間

月～金曜日 午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分

※土曜日、日曜日、国民の祝日及び 12 月 29 日から 1 月 3 日までは休業日ですが、緊急連絡にて対応します。（営業日の営業時間外も同様）

緊急連絡電話：6 2 - 1 2 3 4 又は 0 9 0 - 2 7 8 3 - 9 5 1 4

2 職員の勤務体制

管理者 主任介護支援専門員 1 名 主任介護支援専門員 3 名以上 介護支援専門員 3 名以上

※従業員の配置状況により、人員、加算等が変動することがあります。

3 運営の方針

居宅において、必要な保健医療サービス又は福祉サービスの適切な利用ができるよう居宅サービス計画を作成し、その計画に基づいたサービス等が確保されるよう連絡調整その他の便宜を図ります。また、24 時間体制で連絡体制を確保し、ケアマネジメントの質の向上に努めます。

4 居宅介護支援の申込みからサービス提供までの流れと主な内容

- (1) 利用者の居宅を訪問し、利用者及び家族に面接して情報を収集し、解決すべき課題を把握します。
- (2) 当該地域における複数の指定居宅サービス事業者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及び家族に説明し交付した上で、利用者にサービスの選択を求めます。
- (3) 提供されるサービスの目標、その達成時期、サービスを提供する上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します。
- (4) 居宅サービス計画の原案に位置づけた指定居宅サービス等について、保険給付の対象となるか否かを区分した上で、その種類、内容、利用料等について利用者及びその家族に説明し選択していただき、文書による同意を受けます。
- (5) 医療機関等との連携強化を図ります。
 - ・ 平時から医療機関等との連携を促進します。
 - ・ 入退院時において円滑な在宅生活への移行の為、利用者の協力を求めます。
- (6) その他、居宅サービス計画作成に関する必要な支援を行います。

5 利用料金

(1) 利用料（別紙 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るので自己負担はありません。介護保険適用の場合でも、保険料の滞納等により、支援事業者へ直接介護保険給付が行われない場合があります。その場合、利用者は 1 か月につき要介護度に応じて利用料をお支払いください。利用料のお支払いと引き換えにサービス提供証明書を発行します。

(2) 交通費

土庄町・小豆島町にお住まいの方は無料です。

それ以外の地域の方は、介護支援専門員が訪問するための交通費の実費が必要です。

(3) 利用料等のお支払方法

料金が発生する場合、毎月 10 日までに前月分の請求をいたしますので、請求のあった月の月末までにお支払いください。お支払いいただきますと、領収書を発行します。

6 サービスの終了

①利用者の都合でサービスを終了する場合

文書でお申出くださればいつでも解約できます。

②事業者の都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了 1 か月前までに文書で通知するとともに、他の居宅介護支援事業者をご紹介します。

③自動終了

以下の場合、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

- ・利用者が介護老人福祉施設に入所した場合
- ・利用者の要介護認定区分が要支援又は非該当（自立）と認定された場合
- ・利用者がお亡くなりになった場合

④その他

利用者やご家族などが事業者や介護支援専門員に対して、本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約する場合がございます。

7 秘密の保持

(1) 介護支援専門員は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は、契約終了後も同様です。

(2) 介護支援専門員は、利用者から予め同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者及びその家族の個人情報を用いません。

8 利用者自身によるサービスの選択と同意

(1) 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ことが出来ること、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。

(2) 利用者の意思および人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、提供する指定居宅サービス等の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ることがないように公正中立に行います（別紙 2）。

9 主治の医師及び医療機関等との連携

事業者は利用者の主治の医師又は関係医療機関との間において、利用者の疾患に対する対応を円滑に行うために、疾患に関する情報について必要に応じて連絡をとらせていただきます。そのために、入院、受診時等には、当該事業所名および担当介護支援専門員の名称を伝えて頂きますようお願いいたします。（医療保険証、お薬手帳等に当該事業所の介護支援専門員の名刺を添付する等の対応をお願いします。）

10 ハラスメント防止の取り組みについて

(1) 事業所は、ハラスメントに対する対応方針を策定し、介護支援専門員個人の尊厳が保たれる職場環境の整備に努めます。

(2) 介護支援専門員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また定期的に話し合いの場を設け、ハラスメント発生状況の把握に努めます。

(3) ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講ずるものとします。

11 カスタマーハラスメントへの対応について

事業所では、すべての利用者に安心して介護サービスをご利用いただくとともに、介護支援専門

員が安全で働きやすい環境を確保することを大切にしています。

そのため利用者またはご家族からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、介護支援専門員の就業環境を害するおそれのある行為については、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

具体的には、次のような行為が該当することがあります。

- ・大声での叱責や威圧的な言動
- ・人格を否定する発言や差別的な言動
- ・業務の範囲を超えた過度な要求
- ・長時間にわたり執拗な要望やクレーム

これらの行為が認められた場合には、複数名での対応や、サービス提供方法の見直しについて、ご相談させていただくことがあります。

なお、介護サービスに関する正当なご意見・ご要望・苦情につきましては、これまでどおり誠意をもって対応いたしますので、遠慮なくお申し出ください。

12 虐待防止の取り組みについて

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します。
- (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)事業所はご利用者が成年後見制度を利用できるよう支援を行います。
- (4)当該事業所従業者又は養護者による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを土庄町に通報します。
- (5)事業所は次の通り虐待防止の措置を講じるための担当者を置きます。

虐待防止に関する責任者	土庄町健康福祉課長
虐待防止に関する担当者	管理者 島津 恵

13 業務継続に向けた取り組みについて

- (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って必要な措置を講じます。
- (2)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。

14 感染症の取り組みについて

事業所において感染症の発生、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防止のための対策を検討する委員会をおおむね6月に1回以上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。

15 身体的拘束等の適正化について

- (1)事業所は利用者又はほかの利用者等の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束を行ってはならないこととします。
- (2)身体的拘束を行う場合はその態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急をやむを得ない理由を記録します。

16 緊急時の対応

指定居宅介護支援事業の提供時に利用者の病態の変化等があった場合、その他必要な場合には、速やかに主治の医師、利用者の家族等に連絡し、必要な措置を講じます。

17 事故発生時の対応、損害賠償について

事故が発生した場合は、速やかに市町村、利用者の家族等に連絡を行うと共に必要な措置を行います。また事故の原因を解明し、再発を防ぐための対策を講じます。サービスの提供により事故が発生し、事業者の責めに帰すべき事由により利用者の生命、身体、財産等を傷つけた場合、その損害を賠償します。

18 サービス内容に関する苦情相談窓口

(1) 利用者の相談、苦情

居宅介護支援に関する相談、苦情及び居宅サービス計画に基づいて提供している各サービスについての相談、苦情を承ります。

受付担当：	電話（0879）62－1234
土庄町居宅支援サービスやすらぎ	（午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分 土日祝日を除く）
主任介護支援専門員 島津 恵	営業時間外 090-2783-9514

(2) その他

次の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

土庄町健康福祉課	電話（0879）62－7002
介護保険担当者	（午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分 土日祝日を除く）
香川県国民健康保険団体連合会	電話（087）822－7453
介護保険課	（午前 9 時 00 分～午後 5 時 00 分 土日祝日を除く）