ほっと今江居宅介護支援事業所
重要事項説明書

1 事業者の概要

名称・法人種別	有限会社ピリポ・営利法人
代表者名	辻　淑恵
所在地・連絡先	(住所)　石川県小松市今江町7丁目18番地1 (電話)　0761-24-2826 (FAX)　0761-24-2926

2 事業所の概要

(1)事業所名称及び事業所番号

事業所名	ほっと今江居宅介護支援事業所
所在地・連絡先	(住所)　石川県小松市今江町7丁目18番地1 (電話)　0761-24-2826 (FAX)　0761-24-2926
事業所番号	1770300406
管理者	辻　淑恵

(2)事業所の職員体制

従業者の職種	人数(人)	区分		常勤換算人数	職務の内容
		常勤	非常勤		
管理者	1	1		0.1	管理
介護支援専門員	3	1	0.5	2.4	介護支援

(3)事業の実施地域

事業の実施地域	小松市・加賀市・能美市

(4)営業日

営業日	営業時間
月～金	8:00～17:00
営業しない日	土曜・日曜・年末年始(12/31～1/3)・会社の指定する日

3 事業の特色等

(1)事業の目的

有限会社ピリポ(以下「事業者」という。)が開設する　ほっと今江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、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、介護保険法及びそのほかの関係する法令並びにこの契約書に従い、利用者が可能な限り居宅において、その心身の状態や有する能力に応じ、自立した日常生活を営むことができるよう、居宅サービス計画(ケアプラン)を作成するとともに、この計画に基づいて適切な居宅サービスの提供が確保されるよう、居宅介護サービス事業者などとの連絡調整やその他の便宜を図り、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とする。

(2)運営方針

・利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとする。
・事業所の介護支援専門員は、要介護者の心身の特性を踏まえて、その能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう援助を行う。
・関係市町村、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者並びにその他の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」という。)を提供する者との密接な連携に努め、公正中立な居宅介護支援を行う。
・居宅サービスについては、利用者や家族に対し複数の事業所の紹介をするなど、質の高いケアマネージメントを推進する。

4 提供する居宅介護支援サービスの内容等

(1)居宅サービス計画(ケアプラン)の作成・変更・交付

・ご利用者のご家庭を訪問して、心身の状況、置かれている環境等を把握したうえで、アセスメントを実

施し居宅介護サービス及びその他必要な指定居宅サービスが、総合的かつ効率的に提供されるように配慮して、居宅サービス計画を作成し交付します。特に利用者が医療系サービスを希望する場合などは、利用者の同意を得て主治医等の意見を求め、意見を求めた主治医等に対し、居宅サービス計画を作成し交付します。

事項	内容
アセスメント(評価)の方法及び事後評価	全社協ガイドライン方式により利用者等の直面している課題等を評価し、利用者等に説明のうえケアプランを作成します。また、サービス提供の目標の達成状況等を評価し、その結果を書面に記載して説明のうえ交付します。

・ご利用者が居宅サービス計画の変更を希望した場合、または事業者が居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合は、事業者とご利用者双方の合意に基づき、居宅サービス計画を変更します。

(2)サービス担当者会議の開催

・利用者の状況に応じ、介護サービスの提供が確保されるよう、サービス事業者等との担当者会議を必要に応じ開催するものとします。

(3)介護保険施設等への紹介

・ご利用者が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られる場合またはご利用者が介護保険施設等への入院または入所を希望する場合には、介護保険施設等への紹介その他の便宜の提供を行います。

(4)主治医および医療機関等との連絡

・事業者は利用者の主治の医師および関係医療機関との間において、利用者の疾患に関する情報について必要に応じ連絡をとらせていただきます。そのことで利用者の疾患に対する対応を円滑に行うことを目的とします。この目的を果たすために、以下の対応をお願いいたします。

①利用者の不測の入院時に備え、担当の居宅介護支援事業者が医療機関に伝わるよう、入院時に持参する医療保険証またはお薬手帳等に、当事業所名および担当の介護支援専門員がわかるよう、名刺を張り付ける等の対応をお願いいたします。

②また、入院時には、ご本人またはご家族から、当事業所名および担当介護支援専門員の名称を伝えていただきますようお願いいたします。

(5)利用者自身によるサービスの選択と同意

①サービスの選択

・利用者自身がサービスを選択することを基本に支援しサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者または家族に対して提供するものとします。

・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事が出来ること、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。

・特定の事業者に不当に偏した情報を提供するようなことや、利用者の選択を求めることなく同一の事業主体のみによる居宅サービス計画原案を提示することはいたしません。

・居宅サービス計画等の原案に位置付けた指定居宅サービス等について、指定居宅サービス等の担当者からなる、サービス担当者会議の招集ややむをえない場合には照会等により、当該居宅サービス計画等の原案の内容について、専門的な見地からの意見を求め、利用者及び当該サービス担当者との合意を図ります。

②サービスの同意

末期のがんと診断された場合であって、日常生活上の障害が1ヶ月以内に出現すると主治の医師等が判断した場合、利用者又はその家族の同意を得た上で、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(モニタリング)をさせていただき、利用者の状態やサービス変更の必要性等の把握、利用者への支援を実施します。その際に把握した利用者の心身の状態を記録し、主治の医師やケアプランに位置付けた居宅サービス事業者へ提供することで、その時々の状態に即したサービス内容の調整等を行います。

5 費用

(1)利用料

要介護(要支援)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。介護保険適応の場合でも、保険料の滞納等により、支援事業者に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1ケ月につき要介護度に応じて下記の利用料をお支払いください。

居宅介護支援費(1月につき)	介護1・2	介護3・4・5
	10,860円	14,110円

(2)交通費

2の(3)の事業の実施地域のお住まいの方は無料ですが、それ以外の地域の方は実施地域を超えた地点から1kmにつき25円を乗じて得た額が交通費として必要となります。

(3)利用料等のお支払方法

1ケ月ごとに計算し請求しますので、翌月の指定日までに金融機関口座からの自動引き落とし、または現金でお支払いください。

6 介護支援専門員の交替

介護支援専門員を交替する場合は、ご利用者に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

介護支援専門員の交替を希望する場合には、当該介護支援専門員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して介護支援専門員の交替を申し出ることができます。

7 事故発生時の対応

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、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

8 個人情報の保護

事業所の職員又は職員であった者は、正当な理由なくその業務上知り得た利用者、又はその家族等の秘密を他に漏らしてはならないものとします。

事業所が得た利用者及びその家族の個人情報については、事業所での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については利用者及びその家族の了解を得るものとします。

9 サービス内容に関する苦情等相談窓口

(1)苦情の受付

苦情受付窓口	苦情解決担当者　辻　淑恵　　TEL(0761)24-2826　Fax(0761)24-2926
ご利用時間	毎週月曜日から金曜日(土・日・年末年始〈12/31～1/3〉を除く) 8:00～17:00

(2)その他

小松市役所　長寿介護課	9:00～17:15(土・日・祝日・年末年始を除く) 小松市小馬出町91　TEL(0761)24-8149　Fax(0761)23-3243
国民健康保険団体連合会	9:00～17:00(土・日・祝日・年末年始を除く) 金沢市幸町12-1　TEL(076)231-1110　Fax(076)231-1601
石川県福祉サービス運営適正化委員会	9:00～17:00(土・日・祝日・年末年始を除く) 金沢市本多町3-1-10　TEL(076)234-2556　Fax(076)234-2558

10. 他機関との各種会議等

(1)利用者等が参加せず、医療・介護の関係者のみで実施するものについて、「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱のためのガイダンス」及び「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を参考にして、テレビ電話等を活用しての実施を行います。

(2)利用者等が参加して実施するものについて、上記に加えて、利用者等の同意を得た上で、テレビ電話等を活用して実施します。

11. 業務継続計画の策定

事業所は、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の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い必要な措置を講じます。

また、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に実施するよう努めます。

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。

12. 感染症の予防及びまん延の防止のための措置

事業所は、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るよう努めます。
(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(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする)をおおむね6月に1回以上開催します。その結果を、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に実施します。

13. 虐待の防止

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(テレビ電話装置等を活用して行う事ができるものとします)を定期的に開催するとともに、その結果について、介護支援専門員に周知徹底を図ります。
(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)介護支援専門員に対し、虐待防止のための研修を定期的に実施します。
(4)虐待防止の措置を講じるための担当者を置きます。

14 カスタマーハラスメントに関する当事業所の考え方

当事業所では、すべての利用者様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、利用者様又はご家族等からの言動のうち、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
・長時間にわたる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。

15 ご利用者様へのお願い

支援事業所が交付するサービス利用票等はご利用者様の介護に関する重要な書類なので、契約書・重要事項説明書等と一緒に大切に保管してください。

令和　　年　　月　　日

利用者　　住所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

　　氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

ご家族　　住所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

　　氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿