

重要事項説明書

(居宅介護支援事業)

利用者： _____ 様

事業者： ケアマネ処 のんびり _____

居宅介護支援事業所重要事項説明書

1. 当事業所が提供するサービスについての相談窓口

電話 0595-66-2223 (月～金曜日 8:30～17:30)

担当 介護支援専門員 / 管理責任者 細川 和美

※ ご不明な点は、何でもおたずねください。

2. 居宅介護支援事業所の概要

(1) 居宅介護支援事業所者の指定番号およびサービス提供地域

事業所名	ケアマネ処 のんびり
所在地	三重県名張市新田字出山1233番3
事業所指定番号	居宅介護支援事業 (三重県 第2471300786号)
サービス提供実施地域	名張市・伊賀市

(2) 事業所の職員体制

管理者・介護支援専門員兼務 1名

介護支援専門員 常勤1名 非常勤0名

(3) 営業時間

月～金曜日 午前8時30分から午後17時30分まで (祝祭日も営業)

(土・日曜・8月13日～15日・12月29日～1月3日は休業)

3. 事業所の運営方針

(1) 利用者が要支援・要介護状態となられた場合、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生活を営むことができるように配慮し、介護サービスが提供されるよう支援します。

(2) 利用者の心身の状況、その置かれている環境に応じて、利用者の選択により、保険医療サービス及び福祉サービスが総合的且つ効率的に提供される

よう支援します。

(3) 居宅介護支援の提供にあたっては、利用者の意見及び人格を尊重し、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または特定の居宅サービス事業者に偏らないよう公正中立に事業を行います。

(4) ケアプランに位置付ける居宅サービス事業所については、利用者の求めに応じて複数の事業所を紹介いたします。また、要求に応じてケアプランに位置付けられた居宅サービス事業所の選定理由について説明することができます。

4. 居宅介護支援申込みからサービス提供までの流れ

付属別紙 2 「サービス提供の標準的なながれ」 参照

5. 関係市町村並びに他の保険医療福祉サービスの提供主体との連携の内容

介護の提供中に利用者の心身の状況に異変が生じた場合・その他緊急事態が発生した場合の措置として、状況に応じて速やかに主治医あるいは医療機関または福祉サービス提供者に連絡し、適切な措置を講ずるとともに、管理者及び利用者の家族に連絡、報告します。また、サービス提供事業所より心身又は生活状況に係る情報を得た場合には、必要に応じて主治医あるいは医療機関へ情報提供し、適切な助言を求めます。

6. 利用者の居宅への訪問頻度のめやす

利用者の要介護（要支援）認定期間中、おおむね 1 月に 1 回程度訪問致します。これ以外にも、利用者からの依頼や居宅介護支援業務の遂行に不可欠と認められる場合には、ケアマネジャーが利用者の居宅を訪問することがあります。

7. 利用料金

(1) 利用料（ケアプラン作成料）

要介護または要支援認定を受けられた方は、介護保険から全額給付されるので

自己負担はありません。ただし、保険料の滞納により法定代理受領ができなくなった場合、1ヶ月につき要介護度に応じて介護保険法に定める介護報酬額を実費にていただき、当事業所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の窓口提出しますと、全額払戻を受けられます。

(2) 交通費

前記2の(1)のサービス提供地域にお住まいの方は無料です。それ以外の地域の方は、介護支援専門員がお訪ねするための交通費の実費が必要です。

(3) 解約料

お客様はいつでも契約を解約することができ、いっさい料金はかかりません。

8. サービス内容に関する苦情

(1) 当事業所の相談・苦情窓口

ケアマネ処のんびり 担当：細川 和美

電話：0595-66-2223

FAX：0595-66-2225

(2) その他の窓口

当事業所以外に区市町村の窓口等に苦情を伝えることができます。

名張市福祉子ども部 介護・高齢支援室：電話 0595 (63) 7599

受付時間 8:30-17:15 (月～金)

伊賀市介護高齢福祉課 高齢福祉係：電話 0595 (22) 9634

受付時間 8:30-17:15 (月～金)

三重県国民健康保険団体連合会

介護サービス苦情相談窓口：電話 059 (222) 4165

受付時間 8:30-17:00 (月～金)

(付属別紙1)

特例事項に関する重要事項説明書

*要介護認定前に居宅介護支援の提供が行われる場合

利用者が要介護認定申請後、認定結果がでるまでの間、利用者自身の依頼に基づいて、介護保険による適切な介護サービスの提供を受けるために、暫定的な居宅サービス計画の作成によりサービス提供を行う際の説明を行います。

1. 提供する居宅介護支援について

- ・ 利用者が要介護認定までに、居宅介護サービスの提供を希望される場合には、この契約の締結後迅速に居宅サービス計画を作成し、利用者にとって必要な居宅サービス提供のための支援を行います。
- ・ 居宅サービス計画の作成にあたっては、計画の内容が利用者の認定申請の結果を上回る過剰な居宅サービスを位置づけることのないよう、配慮しながら計画の作成に努めます。
- ・ 作成した居宅サービス計画については、認定後に利用者等の意向を踏まえ、適切な見直しを行います。

2. 要介護認定後の契約の継続について

- ・ 要介護認定後、利用者に対してこの契約の継続について意思確認を行います。

このとき、利用者から解約の申し入れがない場合には、契約は継続しますが、利用者から当事業所に対してこの契約を解約する旨の申し入れがあった場合には、契約は終了し、解約料はいただきません。

3. 認定の結果、自立（非該当）となった場合の利用料について

認定の結果、自立（非該当）となった場合は、利用料（ケアプラン作成料）をいただきません。

4. 注意事項

要介護認定の結果が不明なため、利用者は以下の点にご注意いただく必要があります。

- (1) 認定の結果、自立（非該当）又は要支援となった場合には、認定前に提供された居宅介護サービスに関する利用料（または差額）がある場合は、原則的に利用者にご負担いただくことになります。
- (2) 認定の結果、認定前に提供されたサービスの内容が、認定後の区分支給限度額を上回った場合には、保険給付とならないサービスが生じる可能性があります。この場合、保険給付されないサービスにかかる費用の全額を利用者においてご負担いただくことになります。

*認定の結果要支援となった場合

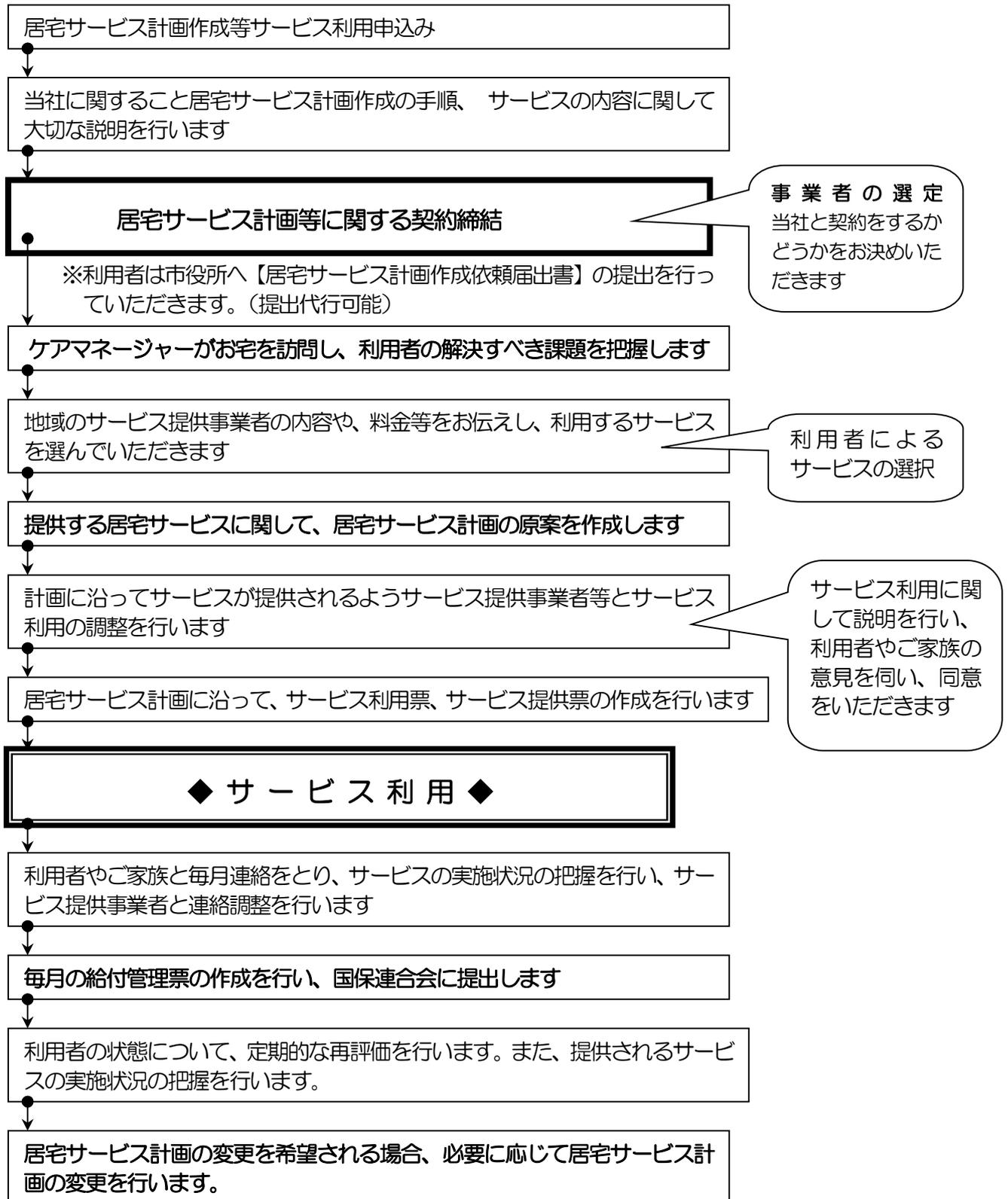
5 地域包括支援センターとの契約について

認定の結果、要支援となった場合には、管轄する地域包括支援センターより当事業所のケアマネジャーが委託をうけ、継続して当該利用者の介護予防サービス支援計画書を作成することができます。この場合には、管轄する地域包括支援センターと当該利用者との間で契約を交わすことになります。

6 契約書の効力について

認定の結果、要介護から要支援、または要支援から要介護となり、当事業所のケアマネジャーが引き続き担当する場合には本契約書が有効であるものとします。

サービス提供の標準的な流れ



〈重要事項説明書別紙〉

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について

判定期間 令和5年9月～令和6年2月

① 前6ヵ月間に作成したケアプランにおける訪問介護、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の利用割合

訪問介護 62.4% 通所介護 38.7% 地域密着型通所介護 10.3% 福祉用具貸与 78.9%

② 前6ヵ月間に作成したケアプランにおける訪問介護、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

訪問介護 医心館訪問介護ステーション 33.6% 訪問介護事業所笑夢 15.2% セントケア名張 12.4%

通所介護 デイのんびり 51.2% 笑美の里リハビリデイ桔梗ヶ丘 11.5% 笑美の里デイサービス阿保 7.5%

地域密着型通所介護 デイいとぐるま 39.6% 整骨リハビリ名張 22.6% デイひろこの家 16.9%

福祉用具貸与 愛安住 54.1% ケアクレスト 28.3% ライフテクノサービス 12%

虐待防止のための措置

高齢者虐待防止法の実効性を高め、利用者の尊厳の保持・人格の尊重が達成されるよう、虐待防止に関する下記の措置を講じます。

- (1) 虐待防止委員会の開催
- (2) 高齢者虐待防止のための指針の整備
- (3) 虐待防止研修の実施
- (4) 専任担当者の配置

業務継続に向けた取り組み

感染症や自然災害が発生した場合であっても利用者が継続して居宅介護支援の提供を受けられるよう業務継続計画を策定するとともに、当該計画に沿った研修及び訓練を実施します。

感染症の予防及びまん延の防止のための措置

感染症の予防及びまん延を防止できるよう、下記の措置を講じます。

- (1) 感染対策委員会の開催
- (2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針の整備
- (3) 感染症の予防及びまん延の防止のための研修の実施
- (4) 専任担当者の配置

身体的拘束等の原則禁止

利用者または他の利用者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を行いません。身体拘束等を行う場合には、その様態及び時間、その際の利用者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。

ハラスメント防止対策に関する基本方針

1. (基本的考え方)

合同会社のんびりの運営する事業所において、安定的により良いサービスを提供するために、職場及び介護の現場におけるハラスメントを防止するための基本方針を定めることとする。

2. 本方針におけるハラスメントとは、下記を言う。

職場 (1) パワーハラスメント

優越的な関係を背景とした言動であつて、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより労働者の就業環境が害される行為であり、下記のようなものを言う。

- ① 身体的な攻撃 (暴行・障害)
- ② 精神的な攻撃 (脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言)
- ③ 人間関係の切り離し (隔離・仲間外し・無視)
- ④ 過小な要求 (仕事を与えない・又は能力とかけ離れた程度の低い仕事を命じる)
- ⑤ 過大な要求 (業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制・仕事の妨害)
- ⑥ 個の侵害 (私的なことに過度に立ち入ること)

(2) セクシャルハラスメント

- ① 性的な内容の発言や行動 (性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の情報 [噂] を流布すること、性的な冗談やからかい、食事などへの執拗な誘い、個人的な性的体験談を話すことなど)

介護現場 利用者・家族等から職員へのハラスメント、及び職員から利用者・家族などへのハラスメントの両方をさす。

- (1) 身体的暴力 (回避し、危害を免れた場合も含む)
例：ものを投げる、叩かれる、蹴られる
- (2) 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)
例：大声を出す、理不尽な要求をする
- (3) セクシャルハラスメント (意に沿わない性的誘い掛け、好意的態度の要求、性的な嫌がらせ行為)

3. 職場におけるハラスメント対策

当事業所の職員間および取引業者、関係機関の職員との間において、上記2に掲げるハラスメントが発生しないよう、下記の取り組みを行う。

- (1) 円滑に日常業務が実施できるよう、日ごろから正常な意思疎通に留意する。
- (2) 特に役職者においては、ハラスメント防止に十分な配慮を行う。
- (3) ハラスメント防止のために年1回は基本方針の確認や研修を行う。
- (4) ハラスメントの相談窓口を設置し担当者が適切に対応する。
 - a. ハラスメントの相談を行った職員が不利益を被らない様十分に留意する。
 - b. ハラスメント判断を行ったと指摘された職員については弁明の機会を保障する。
 - c. ハラスメントの判断や対応は管理者など複数人で会議、検討する。

4. 介護現場におけるハラスメント

職員による利用者・家族へのハラスメント及び、利用者・家族による職員へのハラスメント防止に向け、下記の対策を行う。

- (1) 下記の点をサービス利用者・家族に周知する。
 - a. 事業所が行うサービスの範囲及び費用。
 - b. 職員に対する金品の心づけのお断り。
 - c. サービス提供時のペットの保護（ゲージに入れる・首輪でつなぐなど）
 - d. サービス内容に疑問や不満がある場合、又は職員からハラスメントを受けた場合は遠慮なく苦情相談窓口へ連絡いただく。
- (2) 利用者・家族から、暴力やハラスメントを受けた場合及び、利用者・家族に何らかの異変があった場合は、管理者または法人代表に報告・相談を行う。
- (3) 報告や相談をうけた事例について、問題点や課題を整理し、複数人で検討を行い必要な対応を行う。場合によっては行政機関へ相談する。

*但し、

暴言・暴行・性的ハラスメント等が故意なものではなく、認知症や精神障害などの症状によって発生している場合には、その症状であることを関係者で確認・共有し専門職の意見も取り入れたうえで適切な対策をとりながらサービスの提供が継続できるよう善処する。

居宅介護支援の提供開始にあたり、利用者に対して本書面にもとづいて重要な事項を説明しました。

事業者所在地 三重県名張市新田字出山1233番3
名 称 ケアマネ処 のんびり
説明者 清家 一樹 印

私は、本書面により事業者から居宅介護支援についての重要な事項の説明を受けて同意しました。

令和 年 月 日

利用者 住 所

氏 名 印

署名代行者

私は、本人の契約意思を確認し署名代行いたしました。

(利用者との関係 :)

(事由 :)

住 所

氏 名 印

居宅介護支援契約における個人情報使用同意書

私およびその家族の個人情報については、次の記載するところにより必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

----- 記 -----

1. 使用する目的

事業所が、介護保険法に関する法令に従い、私の居宅サービス計画に基づき、指定居宅サービス等を円滑に実施するために行うサービス担当者会議等において必要な場合

2. 使用にあたっての条件

- ①情報の提供は、1に記載する目的の範囲内で必要最小限に留め、情報提供の際には関係者以外には決して漏れることのないように細心の注意を払うこと。
- ②事業者は、個人情報を使用した会議、相手方、内容等について記録しておくこと。

3. 個人情報の内容（例示）

- ・ 氏名、住所、健康状態、病歴、家族状況その他の一切の利用者や家族個人に関する情報。
- ・ 認定調査票（85項目および特記事項）、主治医意見書、介護定審査会における判定結果の意見（認定結果通知書）
- ・ その他の情報

4. 使用する期間

契約締結日から契約終了日までの間。

以上

令和 年 月 日

合同会社 のんびり 様

利用者 住所 _____

氏名 _____ 印

利用者家族代表 住所 _____

氏名 _____ 印

上記代理人 住所 _____

氏名 _____ 印