

重 要 事 項 説 明 書
〈利用者様用〉

株式会社 備後会
居宅介護支援事業所 あいあい府中駅西

1. 事業者

法人名	株式会社 備後会
法人所在地	広島県府中市府中町 102-1
電話番号	0847-45-1600
代表者氏名	代表取締役 門田 悦治
設立年月	昭和 30 年 6 月 30 日

2. 事業所の概要

事業所名(事業所番号)	居宅介護支援事業所 あいあい府中駅西 (3471700827 号)
住所	広島県府中市府中町 102-1
電話番号	0847-45-1600
設立年月	平成 24 年 10 月 1 日
管理者	梅田 陽子
事業実施地域	府中市、福山市新市町、福山市駅家町、福山市芦田町

3. 職員体制

	常勤	非常勤	業務内容
管理者(兼務)	1 名		事業所の職員・業務の管理・介護支援専門員と兼務)
介護支援専門員	1 名	1 名	居宅介護支援業務

4. 営業時間

月曜日～金曜日(年末年始 12月31日～1月3日を除く)

8時30分～17時30分

5. 目的及び方針

居宅において、要介護状態にある利用者に対し、適切な居宅介護支援を提供する事を目的します。

1. 事業所の介護支援専門員は、可能な限り利用者の居宅において、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、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、多種多様な事業者から、総合的かつ効率的に提供されるよう支援いたします。
2. 事業の実施にあたっては、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に行います。また、市町村、地域包括支援センター、老人介護支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携に努めます。

6. 内容及び提供方法

① 居宅介護支援サービスの申し込み

重要事項及び契約内容をご確認いただき、契約の締結をします。

② お客様の状態の把握(アセスメント)

担当の介護支援専門員がお客様やご家族に面接し、抱えている問題点や解決すべき課題をお客様と協同で分析します。※施設への入所を希望される場合はご紹介します。

③ 居宅サービス計画原案の作成

当該地域における複数の居宅サービス事業者に関する情報をもとに、お客様が居宅サービス事業者を選定します。

※お客様から複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めることや、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についての説明を求めることができます。

④ 居宅サービス担当者との連絡調整

担当の介護支援専門員を中心に、関係する居宅サービス事業者やお客様・ご家族も参加し、必要な

意見交換等を行うことにより居宅サービス計画の内容調整を図ります。

⑤ 居宅サービス計画の作成

お客様の希望や心身の状況等を考慮し、居宅サービスの目標とその達成時期、サービスの種類、内容、料金等を決定します。

⑥ お客様の同意

作成された居宅サービス計画の内容についてご確認、ご了承いただきます。

⑦ お客様への居宅サービス計画書の交付

お客様に同意いただいた居宅サービス計画書を交付します。

⑧ 居宅サービスの提供

居宅サービス計画に位置づけられたサービスを、各々の居宅サービス事業者より提供します。

⑨ 状況の把握（モニタリング）

居宅サービス計画の実施状況について、1ヶ月に1回、訪問を行い、利用者・ご家族と面談し、必要に応じて居宅サービス計画の変更を実施します。

7. 前6か月間に作成した居宅サービス計画における各サービスの利用割合等

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別紙のとおりです。

8. 苦情処理体制及び手順

1. 事業所は、自ら提供した指定居宅介護支援または自らが居宅サービス計画に位置づけたサービス等に対する利用者からの苦情に対して、迅速かつ適切に対応するため、担当者を置き、解決に向けて調査を実施し、改善の措置を講じ、利用者及び家族に説明するものとします。

□サービス相談及び苦情受付の窓口

担当部署	居宅介護支援事業所 あいあい府中駅西（管理者：梅田 陽子）
電話番号	（Tel）0847-45-1600 （Fax）0847-45-2121
受付時間	月曜日から金曜日の午前8時30分～午後5時30分
備考	12月31日～1月3日は休みです。

□市町村（保険者）等の窓口

担当部署	府中市医療介護保険課介護保険係
電話番号	（Tel）0847-40-0222 （Fax）0847-45-5522
住所	府中市府川町315番地 対応時間8：30～17：15

担当部署	福山市 保健福祉局 介護保険係
電話番号	（Tel）084-928-1166 （Fax）084-928-1732
住所	福山市東桜町3番5号 対応時間8：30～17：15

担当部署	広島県国民健康保険団体連合会 介護保険課
電話番号	（Tel）082-554-0783 （Fax）082-511-9126
住所	広島県広島市中区東白島町19-49 対応時間8：30～17：15

2. 苦情処理手順

- （1）苦情相談担当者は直ちに利用者側と連絡をとり、直接利用者宅に行くなどして事情を聞き、苦情の内容の詳細を確認する。
- （2）連絡受付担当者は苦情の内容を管理者に報告し、管理者は担当のサービス事業者を招集、苦情処理に向けた検討会議を開催する。

- (3) 検討会議の結果を基に処理結果をまとめ、管理者は必ず翌日までに対応の具体的な方針を定める。
- (4) 苦情相談担当者は利用者宅を訪問し報告、謝罪するとともに、検討結果を説明する。
- (5) 苦情相談担当者は苦情処理結果記録を台帳に記載、整理する。管理者は再発防止に努めるよう全職員に徹底する。

3. 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

苦情があったサービス事業者に即座に連絡を取り、事情を聞き内容の確認をし、苦情処理に向けた検討会議を行い、結果を利用者に書面と口頭で報告する。

4. その他参考事項

- (1) 普段から、利用者から苦情が出ないような各サービスの提供を心がける。
- (2) 介護支援専門員への研修を定期的実施し、毎朝の朝礼等により各サービス提供の心構えを確認する。

9. 担当者について

■ 担当介護支援専門員 _____ 連絡先 0847-45-1600

病院等に入院する必要が生じた場合には、退院後の在宅生活への円滑な移行を支援等するため、早期に病院等と情報共有や連携をする必要がありますので、担当する居宅介護支援専門員の名前や連絡先をお伝え下さい。

10. 個人情報の保護について

1. 事業所は、利用者の個人情報を適正に取り扱うことは、医療・介護サービスに携わるものの重大な責務であると考え、個人情報の取り扱いに関する適切性の確保に取り組んでおります。個人情報に関する法令・規範・ガイドラインを遵守し、適切な取り扱いに努めます。
2. 事業所が得た、利用者の個人情報については、居宅サービス計画の作成や指定居宅サービス事業者との連携調整等以外の目的では原則的に使用しないものとし、外部への情報提供については必要に応じて利用者及び御家族又はその代理人の了承を得るものとします。

11. 虐待防止のための措置に関する事項

1. 事業者は、利用者の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講ずるものとする。
 - (1) 虐待の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、従事者に周知徹底を行う。
 - (2) 虐待防止の指針を整備し、必要に応じ見直しを行う。
 - (3) 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施する。
 - (4) 上記措置を適切に実施するための担当者を置く。

12. 業務継続計画の策定等

1. 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を 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（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずるよう努める。
 - (1) 事業所は、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実施する。
 - (2) 事業所は、定期的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う。

13 身体拘束等の禁止

1. 事業所は、サービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用者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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行わない。事業所は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、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やむを得ない理由その他必要な事項を記録する。事業所は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講ずる。

- (1) 身体拘束等の適正化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。）を定期的に関催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
- (2) 身体拘束等の適正化のための指針を整備する。
- (3) 従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施する。

14. 料金について（原則的に利用者の自己負担はありません）

1. 居宅介護支援利用料は、要介護度に応じ介護サービス提供開始以降1ヶ月当たり以下の通りになります。

要介護 1・2 の利用者	1086 単位
要介護 3・4・5 の利用者	1411 単位

2. 以下の場合には加算料金を頂きます。

初回加算	適切かつ質の高いケアマネジメントを実施する為、特に手間を要する初回（新規に居宅サービス計画を作成した場合、及び要介護度区分の2段階以上の変更認定を受けた場合）	300 単位
入院時情報連携加算 (I・II)	病院又は診療所に入院する利用者について、当該病院又は診療所の職員に対して、利用者に関する必要な情報を提供した場合（入院した日のうちの情報提供をI・入院した日の翌日又は翌々日の情報提供をIIとする）	(I) 250 単位 (II) 200 単位
退院・退所加算	病院若しくは診療所への入院、又は地域密着型介護老人福祉施設若しくは介護保険施設への入所する利用者について、退院又は退所に当たって、病院等の職員と面談を行い、利用者に関する必要な情報の提供を受けた上で居宅サービス計画を作成した場合 (I) イ 連携 1 回 (I) □ 連携 1 回（カンファレンス参加） (II) イ 連携 2 回以上 (II) □ 連携 2 回以上（内 1 回以上カンファレンス参加） (III) 連携 3 回以上（内 1 回以上カンファレンス参加）	(I) イ 450 単位 (I) □ 600 単位 (II) イ 600 単位 (II) □ 750 単位 (III) 900 単位
緊急時等居宅 カンファレンス加算	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	200 単位
通院時情報連携加算	利用者が病院や診療所において医師の診察を受けるときにケアマネが同席し、医師等に対して利用者の心身状況や生活環境等の情報の提供を行うとともに、医師等から利用者に関する必要な情報の提供を受けた上で、居宅サービス計画に記録した場合	50 単位
ターミナルケアマネジメント加算	在宅死亡の末期の悪性腫瘍の利用者に対して、その死亡日及び死亡日前 14 日以内に 2 日以上、利用者又は家族の同意を得て、利用者の居宅を訪問し、心身の状況等を記録し、主治医及び居宅サービス事業者提供した場合	400 単位

※減算要件

- ・ サービス担当者会議の開催又は、担当者に対する照会を行っていない場合
- ・ ケアプラン原案を利用者又は家族に説明し、文書により利用者の同意を得た上で、計画を利用者及び担当者に交付していない場合
- ・ 特段の事情なく1ヶ月に1度利用者の居宅を訪問して、利用者にも面談していない場合

- ・モニタリング結果を記録していない状態が1ヶ月以上継続している場合
- 3. 介護保険適応の場合でも、保険料の滞納等により、保険給付金が直接事業者を支払われない場合があります。その場合は、一旦上記の料金を頂き、サービス提供証明書を発行いたします。後日、そちらを保険者窓口に提出しますと、差額の払い戻しを受けることができます。
- 4. 通常の実施地域を越えて行う指定居宅介護支援事業に要した交通費は、その実費を徴収します。なお、自動車を使用した場合は、通常の事業の実施地域を越えた地点から、50円（税込）/km徴収します。
- 5. サービス利用料金について、介護給付費体系の変更があった場合、事業者は当該サービス利用料金を変更する事が出来るものとします。

15. 事故発生時の対応

業務中の事故発生時には保険に加入し迅速に対応します。

- (1) 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、速やかに家族、主治医等に連絡を行うとともに必要な措置を講じます。
- (2) 事業所は、前項の事故の状況及び事故に際して取った措置について記録するとともに、原因の究明、再発防止に向け対策を講じます。必要により保険者にも報告します。
- (3) 事業者は、利用者に対する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、速やかに損害賠償を行います。

保険会社名：あいおいニッセイ同和損害保険株式会社

保険名：介護保険・社会福祉事業者総合保険

16. 第三者評価の有無

第三者評価はありません。

令和 年 月 日

本書面にて、指定居宅介護支援事業所のサービス内容及び重要事項の説明を行いました。

説明者氏名

印

私は、本書面にて、居宅介護支援のサービス内容及び重要事項の説明を受けました。

利用者 住 所

氏 名

印

家族 氏 名
(続柄：)

印