

重要事項説明書

1 事業の目的及び運営の方針

(一) 事業の目的

社会福祉法人標茶町社会福祉協議会が開設する標茶町社会福祉協議会指定居宅介護支援事業所（以下「事業所」という。）が行う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に、人員及び管理運営に関する事項を定め、介護支援専門員研修修了者（以下「介護支援専門員」という。）により要介護認定者に対し、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とする。

(二) 運営方針

① 事業所の介護支援専門員は、要介護状態になった利用者が可能な限り居宅において、その有する能力に応じて自立した生活を営むことができるよう配慮し、利用者の心身の特性を踏まえて、利用者の選択に基づき、多用な介護資源から適切な保健医療サービス及び社会福祉サービス（以下「指定居宅サービス等」という。）が、総合かつ効果的に提供されるよう支援を行うものとする。

② 事業の実施に際しては、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保健・医療・福祉サービスが、多様な事業者から総合かつ効率的に提供されるよう配慮して行われるものでなければならない。

③ 指定居宅介護支援事業者（法第四十六条第1項に規定する指定居宅介護支援事業者をいう。以下同じ。）は指定居宅介護支援の提供に当たっては、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（法第八条第二十四項に規定する指定居宅サービス等をいう。以下同じ。）が特定の種類又は特定の指定居宅サービス事業者（法第四十一条第1項に規定する指定居宅サービス事業所という。以下同じ）等に不当に偏る事のないように公正中立に行わなければならない。

④ 指定居宅介護支援事業者は、事業の運営に当たっては、関係市町村、包括支援センター（法第百十五条の四十六第一項に規定する。）他の指定居宅介護支援事業者、指定介護予防支援事業者（法第五十八条第一項の規定する指定介護予防支援事業者をいう。以下同じ。）介護保険施設、障害者の日常生活及び社会生活に総合的に支援する為の法律（平成十七年法律第百二十三号）第五十一条の十七第一項第一号に規定する指定特定相談支援事業者等との連携に努めなければならない。

2 職員の職種、人数、及び職務内容

事業所に勤務する職種、員数及び職務内容は、次のとおりとする。

① 管理者（主任介護支援専門員） 1名

管理者は、事業所の従業者の管理、指定居宅介護支援の利用者申込みに係る調整、業務の実施状況の把握、その他の管理を一元的に行う。

② 介護支援専門員 1名以上（常勤職員）

介護支援専門員は、介護サービス計画の作成及び指定居宅サービス事業者等との連絡調整等、介護サービスの提供及び市町村からの受託に基づく要介護認定調査業務を行う。

3 営業日及び営業時間

事業所の営業日及び営業時間は、次のとおりとする。ただし必要と認められる場合には、営業日・営業時間外においても電話等により常時連絡が可能な体制をとることとする。

(一) 営業日

月曜日から金曜日までとする。ただし、12月29日から1月3日及び国民の休日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日は除く。

(二) 営業時間

午前8時45分から午後5時30分までとする。

4 居宅介護支援の提供内容等

①相談体制

事業所内に相談室を整備し、利用者からの相談に適切に対応する。

②課題分析の方法及び課題分析票の種類

利用者に対する介護サービス計画原案作成のために活用する課題分析の方式については「全社協方式等」とし、課題分析票についても「全社協方式等」の指定様式とする。

③介護サービス計画の作成

④サービス担当者会議

介護サービス計画原案に対し、専門的な見地から意見を求めるため、当該計画案に位置付けた指定居宅サービス事業者等の担当者を招集して行うサービス担当者会議を、開催する。

⑤居宅訪問

居宅サービス計画作成に際し、利用者の置かれている環境の評価や現在抱えてる問題を把握するため、居宅訪問による面接調査を行う。

また、当該計画作成後においても、居宅サービス計画の実施状況等を把握し、サービス計画の変更など利用者が求める自立を支援するサービスが適切に提供されるよう居宅訪問などの方法による支援を行う。

⑥その他

その他の利用者の自立した日常生活の支援を効果的に行うために必要と認められるサービスの提供を行う。

5 通常の事業の実施区域

通常の事業の実施区域は、標茶町の行政区域内とする。

6 利用料及びその他の費用

(一) 居宅介護支援サービス提供に係る利用料

介護報酬の告示上の額〔特別地域居宅介護支援加算 15%を含む〕とし、次のとおりとする。

- ① 一月につき 要介護 1・2 の場合 12,490円
要介護 3・4・5 の場合 16,230円

厚生労働大臣が定める運営基準（平成 12 年厚生省告示第 25 条）を満たさない場合は 100 分の 50 を算定した額とする。新規に居宅サービス計画を策定した場合や要介護度が 2 段階以上変更になった場合は、初回加算を算定する。

利用者が病院又は診療所に入院するに当たって、介護支援専門員が病院又は診療所に対して、当該病院又は診療所の職員に対して、当該利用者に関する必要な情報を提供した場合は、入院時情報連携加算を算定する。

入院又は入所期間中、職員と面接を行い利用者に必要な情報を得た上で、居宅サービスの利用に関する調整をした場合は、退院・退所加算を算定する。

当該利用者が医師の診察を受ける際に同席し、医師等に利用者の心身の状況や生活環境等の必要な情報提供を行い、医師等から利用者に関する必要な情報提供を受けた上で、居宅サービス計画に記録した場合に対し、1 月に 1 回の算定を限度とし通院時情報連携加算を算定する。

（二）その他の費用

通常の事業の実施区域を越えて行う指定居宅介護支援に要した交通費は、その実費を徴収するものとし、自動車を使用した場合の交通費は、次のとおりとする。

- ①事業実施地域を越える地点から 1 kmにつき 30円

2 前項（二）の費用の支払を受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書により説明をした上で、支払いに同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けることとする。

7 苦情・ハラスメント処理

事業所の苦情処理については、別紙「利用者又はその家族等からの苦情・ハラスメントを処理するために講ずる処置の概要」のとおりとする。

その他苦情受付機関

標茶町役場保険福祉課介護保険係 TEL 015 - 485 - 2111

（受付時間 平日午前 8 時 45 分～午後 5 時 30 分）

北海道国民健康保険団体連合会苦情窓口 TEL 011 - 231 - 5175

（受付時間 平日午前 9 時～午後 5 時）

8 事故発生時の対応

事業所は、指定居宅介護支援の提供により事故等が発生した場合には、速やかに市町村、利用者の家族等に連絡を行い、必要な措置を講じ、賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行う事とする。事故の状況や対応について記録し、その原因を解明し再発生を防ぐための対策を講じることとする。

9 虐待の予防

事業所は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に挙げるとおり必要な措置を講じる。

- 1 事業所は、虐待防止に関する責任者を選定する。
虐待防止に関する責任者：安藤 順子
- 2 成年後見人制度の利用を支援する。
- 3 苦情解決体制を整備する。
- 4 従業者に対して、虐待防止を啓発・普及する為の研修を実施する。
- 5 サービス提供中に当該事業所従業者又は擁護者（現に擁護している家族・親族・同居人等）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、速やかに市町村に通報する。

10 非常災害対策

事業所は、必要な介護サービスが継続的に提供できる体制を構築する観点から火災・風水害・地震等の自然災害並びに感染症に対処するため、事業継続に向けた計画等の策定、研修の実施、訓練（シュミレーション）を年に2回実施する。

11 サービス利用にあたっての禁止事項について

利用者様、ご家族様、関係者等において、次に掲げるいずれかの事由が発生した場合は、やむを得ずサービスを終了する場合があります。

- 1 従業員に対して行う暴言、暴力、嫌がらせ、誹謗中傷等の迷惑行為。
- 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 サービス利用中に従業員の写真や動画撮影、録音等を無断で SNS 等に掲載すること。

12 その他の事項

- 1 事業所は、介護支援専門員の資質の向上を図るための研修の機会を設けるものとし、また、業務体制を整備する。
- 2 従業者は、業務上知り得た利用者又は、その家族の秘密を保持する。
- 3 従業者であった者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においても、これらの秘密を保持すべき旨に従業者との雇用契約の内容とする。

社会福祉法人標茶町社会福祉協議会指定居宅介護支援事業所
利用者又はその家族等からの苦情・ハラスメントを処理するために
講ずる措置の概要

- 1 利用者又はその家族等からの相談又は苦情・ハラスメントに対応する常設の窓口
(連絡先)、担当者の設置
 - ・ 苦情・ハラスメントに対する常設の窓口として、相談担当者を置いている。また、担当者が不在の時は、基本的な事項については従業員全員が対応できるようにするとともに、相談担当者に対応の状況を逐次引き継いでいる。

苦情等の対応窓口

(電話番号) 015-485-2208 FAX 015-485-1679

(相談担当者) 安藤 順子

- 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順
 - ・ 苦情・ハラスメントがあった場合は、ただちに介護支援専門員が相手方に連絡を取り、直接行くなどして、詳しい事情を聞くとともに、居宅サービス事業者関係者からも事情を確認する。
 - ・ 介護支援専門員が必要であると判断した場合は、居宅サービス事業者関係者、管理者まで含めて検討会議を行い、対応を協議する。(検討会議を行わない場合も、必ず管理者まで処理結果を報告する。)
 - ・ 検討後、翌日までには具体的な対応を行う。(利用者への謝罪など)
 - ・ 記録を台帳に保管し、再発防止に役立てる。

- 3 苦情・ハラスメントがあったサービス事業者に対する対応方針等
 - ・ 居宅サービス事業者に苦情報告と改善について指示を書面と口頭により指示を行う。
 - ・ 居宅サービス事業者へのサービス内容改善要請に対して協力が得られない場合は、利用者への説明を行い、事業者変更、サービス変更等の対応を行う。また、その事業者については、国民健康保険団体連合会へ文書により苦情の申し立てを行う。
 - ・ 事業者指定基準に反しているおそれがある場合は、北海道と連絡調整をとり今後の対応方針を早急に協議し、利用者がトラブルに巻き込まれないよう、迅速に対応する。

- 4 その他参考事項
 - ・ 普段から苦情・ハラスメントが出ないような情報収集等を行っている。(関係者会議や介護者との意見交換会を随時開催や利用者・事業者の意見収集を行い、事前にトラブルが発生しないようにする。)