

この指定居宅介護支援事業重要事項説明書は、お客様が当社の指定居宅介護支援サービスを受けられるに際し、あらかじめお客様やそのご家族に対し、当社の事業所の運営規定の概要や勤務体制、その他重要事項を記したものです。

（※ お客様にこの文書を交付して、ご説明申し上げることは事業者の義務として法令上規定されています。）

1. 当社の概要

名称	有限会社にこにこらいふ社
所在地	（本 社 ）〒999－3702 東根市温泉町二丁目1番19号
電話番号	0237－41－1125
代表者	代表取締役 網干 康
資本金	5, 000, 000円
事業内容	居宅介護支援、訪問介護、有料老人ホーム、地域密着型通所介護、介護・医療用品・用具の販売（大人用紙オムツの宅配）

2. 事業の目的

事業所の介護支援専門員が要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とする。

3. 運営方針

- （1）利用者が可能な限りその居宅において、その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配慮します。
- （2）利用者の心身の状況、そのおかれている環境に応じて、利用者の選択に基づき、適切な保健・医療・福祉サービスが多様な事業者から、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮します。
- （3）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、提供されるサービスが特定の種類や事業者に、不当に偏しないよう利用可能なサービス事業所を提示し、公正中立に居宅支援を行います。また当事業所におけるケアプランの訪問介護、通所介護、地域密着通所介護、福祉用具貸与サービスの利用割合、同一事業所により提供された割合状況（直近の年度前後半各6カ月分）を、初回契約時またはケアプラン更新時及び利用者の要求時に別紙にて説明すると共に介護サービス情報公表サービス制度において公表します。

4. サービスを提供する事業所の概要

事業所名	居宅介護支援事業所にこにこヘルパーステーション
所在地	東根市温泉町二丁目1番 19 号
電話番号	0237－41－1125
介護保険指定事業者番号	指定居宅介護支援:0671700243
当事業所のその他のサービス	<input type="checkbox"/> 訪問介護 <input type="checkbox"/> 有料老人ホーム <input type="checkbox"/> 地域密着型通所介護 <input type="checkbox"/> 住宅型有料老人ホーム <input type="checkbox"/> 介護医療用品・用具販売（大人用 紙おむつの宅配）
サービスを提供する地域（*）	東根市・村山市・天童市及び河北町とする。

職員体制

職 種	職務内容	常勤	非常勤	計
管 理 者	事業所の従業員の管理および業務の管理を行う。	1人(兼務)	人	1人
(主任)介護支援専門員	指定居宅介護支援の提供にあたる。	2人(兼務)	人	2人

営業日および営業時間

営業日 及び時間	月・火・水・木・金曜日 8時30分から17時30分	休業日	土・日・祝日及び12月29日から1月3日 (但し電話では24時間連絡可能)
-------------	------------------------------	-----	--

5. 指定居宅介護支援の内容および提供方法

- （1）居宅介護サービス計画の立案、居宅介護サービス計画の作成および変更、それらの利用者が自立した日常生活を送るのに必要と判断した情報等を提供します。
- （2）居宅介護サービス計画作成後、利用者およびその介護者（家族等）と毎月連絡を取り、経過の把握に努めながら利用者の状態について定期的に再評価を行い、状態の変化等に応じて居宅介護サービス計画変更の支援と指定居宅サービス事業者等との連絡調整（サービス担当者会議）を行います。
- （3）利用者が要介護認定等の更新申請および状態の変化に伴う区分変更の申請を円滑に行えるよう利用者を援助します。また利用者が希望する場合は、要介護認定等の申請を利用者に代わって行います。
- （4）利用者およびサービス担当者会議を行う場所は、事業所の相談コーナーまたは利用者の居宅など、利用者やその家族が相談しやすい場所で、かつ当事者以外の第三者に話の内容等が聞かれにくい場所で行います。また諸事情により面談や会議の開催ができない場合は、利用者、家族等の同意を得た上で、電話やその他の通信機器等を活用して行います。
- （5）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は別紙のとおりです。
- （6）使用する課題分析票はTAI方式によります。
- （7）居宅介護支援専門員の居宅訪問頻度：月1回（最低回数）

6. 個人情報および秘密の保持

- （1）事業者、介護支援専門員および事業者の使用する者は、サービス提供をする上で知り得た利用者およびその介護者（家族等）に関する秘密および個人情報については、利用者または第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて、契約中および契約終了後、第三者に漏らしません。
- （2）事業者は、利用者および介護者（家族等）から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者および当該介護者（家族等）の個人情報を用いません。
- （3）利用者が病院または診療所に入院する場合には、利用者の居宅での生活上の能力や利用していた介護サービス等の情報を入院先医療機関と共有し、同機関の退院支援や退院後の円滑な在宅生活への移行を支援します。そのために利用者またはその家族は、入院先医療機関に対し担当する支援専門員の氏名及び連絡先を伝えて頂きますようご協力をお願い致します。
- （4）事業者は、指定居宅介護支援の提供に関する記録を整備し、その完結の日から5年間保存します。

7. 利用料

- （1）居宅介護支援利用料は、介護サービスの提供開始以降1ヵ月あたり、以下の料金になりますが、介護保険が適用になる場合は利用者の自己負担はございません。 但し保険料の滞納などにより保険給付金が支払われない場合は利

利用者に下記金額をご負担いただく場合がございます。				
要介護1・2	10, 860円／月	要介護3・4・5	14, 110円／月	初回加算 3,000円／月
入院時情報連携加算Ⅰ(当日に情報提供・2,500円／月) 入院時情報連携加算Ⅱ(3日以内に情報提供・2,000円／月)				
退院・退所加算:カンファレンス参加／連携1回6,000円、連携2回7,500円、連携3回9,000円 ;不参加／連携1回4,500円、連携2回6,000円				
通院時情報連携加算:500円／月 ターミナルケアマネジメント加算:4,000円／月				
同一建物に居住する利用者へのマネジメント:5パーセント減算				

- (2) 交通費
前記4に記載するサービス提供地域(*)にお住まいの方は無料です。それ以外の地域を訪問する場合は、通常の事業の実施地域を越えた地点から1kmあたり20円として往復の距離に応じた額を徴収します。
- (3) 解約規定
介護支援業務を解約したい場合には速やかに当事業所までご連絡下さい。解約料はかかりませんが市役所、福祉事務所に支援事業所変更届を提出した時点で解約となるため、提出月の居宅介護サービス計画の立案および管理に支障をきたす場合がございますので、変更届提出日についても担当者にご相談ください。

8. 事故発生時・緊急時の対応方法

- (1) サービス提供前に、利用者(ご家族)から緊急連絡先の確認を済ませ、指定サービス事業者等への緊急連絡先の周知徹底を図ります。
- (2) サービス提供事業者から事故や、様態急変等の緊急事態の連絡を受けた場合は、速やかに主治医、救急隊、親族、県市町村等へ連絡するなどの必要な措置を講じます。
- (3) 当事業所が直接緊急連絡を受けた場合や、当事業者の居宅介護支援中に事故や、様態急変等が発生した場合は、速やか同上の措置を講じます。
- (4) 事故の経緯は、当事者または目撃者から情報を収集して記録し、再発防止に役立てます。
- (5) 当事業者の過失により、賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償いたします。

9. 感染症の予防・まん延防止および非常災害に関する指針の整備、具体的計画の策定

- (1) 事業所は感染症の発生とまん延防止、および非常災害に対処するために必要な措置を講じます。
- (2) 感染症の発生とまん延防止、および非常災害に対処するための委員会を1年に1回以上または必要時に開催し、その結果について事業所内で周知徹底します。
- (3) 感染症の発生とまん延防止、および非常災害に対処するための指針(マニュアル等)を整備し、併せて事業継続計画(BCP)を策定します。
- (4) 感染症の発生とまん延防止、および非常災害に対処するための研修会及び訓練を1年に1回以上または必要時に開催実施します。

10. 人権の擁護および虐待防止に関する事項

- 利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、次の措置を講じます。
- (1) 人権の擁護、虐待の防止等に関する責任者の選定および必要な体制の整備。
- (2) 成年後見制度の利用支援。
- (3) 苦情解決体制の整備。
- (4) 虐待の防止を啓発・普及するための従業員に対する研修の実施。

- (5) その他、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため必要な措置。
- (6) 虐待防止のための対策を検討する委員会を設置。

11. ハラスメント対策

- (1) 事業者は、適切な居宅介護支援の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動または優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより職員の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じます。
- (2) 利用者(ご家族)または身元保証人等からの事業所やサービス従業者、その他関係者に対して故意に暴力や暴言等の法令違反、その他著しく常識を逸脱する行為が行われた場合は、サービスの利用を一時中止及び契約を解除させていただく場合があります。またしかるべき機関への通報も行う場合があります。

12. 利用者からの相談・苦情窓口

- (1) 指定居宅介護支援事業(当事業所)に関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。
- | | | | |
|------|---------|------|------------------------------|
| 当事業所 | お客様相談窓口 | 電話番号 | ： 0237-41-1125 |
| 担当者 | 網干 康 | 受付時間 | ： 8時30分から17時30分まで(土・日・祝祭日休み) |
- (2) 公的機関においても、次の機関において苦情申請等ができます。
- | | | |
|----------------|------|---------------------------|
| 県市町村介護保険相談窓口 | 所在地 | ： 東根市中央1丁目1番1号 東根市役所内 |
| 東根市健康福祉部福祉課 | 電話番号 | ： 0237-42-1111(代表) |
| | 受付時間 | ： 8時30分から17時まで(土・日・祝祭日休み) |
| 山形県国民健康保険団体連合会 | 所在地 | ： 寒河江市大字寒河江字久保6番地 |
| 介護サービス苦情処理室 | 電話番号 | ： 0237-87-8006 (直通) |
| | 受付時間 | ： 9時から16時まで(土・日・祝祭日休み) |

- (3) 指定サービス事業者等の居宅サービス計画に位置づけた事業者に対し利用者から苦情があった場合は、迅速に当該事業者に連絡し、対処するよう依頼します。利用者及び事業者から事情を聞き、問題点を把握して、解決策を検討調整します。問題の解決策について利用者に説明し同意を得ます。
- (4) 苦情があったサービス事業者に対しては、問題の生じた原因について聴取・協議し、解決策を提示してサービス方法等の変更を求め、必要によっては事業者の変更等を行って問題を解決します。
- (5) これらの対応策によっても改善しない場合は、国保連・県・市等へ指導を依頼します。

事業者説明担当者：	
事業者から居宅介護支援事業について重要事項の説明を受け同意・本書面を受領しました。	
令和	年 月 日
＜利用者または家族(代理人)氏名＞	