

# 居宅介護支援重要事項説明書

## 1. 法人の概要

名称・法人種別	株式会社 癒しの森
代表者名	代表取締役 加藤 勝利
所在地・連絡先	(住所)  〒125-0035  東京都葛飾区南水元1-11-7  (電話) 3607-0208 (FAX) 5648-2245

## 2. 当事業所の概要

### (1) 当事業所の名称及び事業所番号

事業所名	癒しの森 居宅介護支援事業所
所在地・連絡先	(住所)  〒125-0035  東京都葛飾区南水元1-11-7  (電話) 5648-2241 (FAX) 5648-2245
事業所番号	1372201796
管理者の氏名	鞠子 国治

### (2) 職員体制

当事業所では、利用者に対して指定居宅介護支援サービスを提供する職員として、別紙職員体制表のとおり配置しています。

### (3) 事業の実施地域

事業の実施地域	葛飾区全域・足立区（大谷田、中川、東和）
---------	----------------------

※ 上記地域以外にお住まいの方はご相談ください。

(4) 営業日

営業日	営業時間
平日	9 : 0 0 ～ 1 8 : 0 0
土曜日	9 : 0 0 ～ 1 8 : 0 0
営業しない日	日曜日・祝日・年末年始（12 月 30 日～1 月 3 日）

3. 当事業所の特色等

(1) 事業の目的

株式会社 癒しの森が開設する癒しの森 居宅介護支援事業所が行う指定居宅介護支援の事業の適正な運営を確保するために人員及び管理運営する事項を定め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。

(2) 運営方針

利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、その利用者が可能な限りその居宅において、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、利用者の立場にたって援助を行う。

(3) その他

事項	内容
介護支援専門員の変更	変更を希望される方はお申し出ください。
従業員研修	年 1 0 回以上研修を実施しています。

#### 4. 居宅介護支援の提供方法、内容

項目	内容・方法等
居宅サービス計画の作成	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 要介護認定（要介護１～５）を受けた方の適切なサービス利用のために、居宅サービス計画の作成を行います。</li><li>・ 利用者及びその家族と一緒に希望のサービスや問題解決などを考え、目標を立てます。</li><li>・ 訪問看護、通所リハビリテーション等の医療系サービスの利用を希望される場合は、利用者の同意を得て主治医の意見を求めます。＊入院中の医療機関の医師も含む。</li><li>・ 作成した居宅サービス計画は利用者、家族に説明し、同意を頂きます。</li></ul>
居宅サービス計画の変更等	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 介護支援専門員は少なくとも月に一回は訪問し、利用者及びその家族と連絡を取り、身体状況、生活環境などに変化がある場合や居宅サービス計画に問題点などがある場合は相談しながら変更します。</li></ul>
居宅サービス事業者等との連絡・調整等	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 居宅サービス計画の目標に沿ってサービスが提供されるよう指定居宅サービス事業者等との連絡調整を行います。</li><li>・ ご利用される居宅サービス事業者とサービス担当者会議を実施し、担当者の専門的な見地からの意見を聴取します。</li></ul>
介護保険施設等の紹介	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 利用者がその居宅において日常生活を送ることが困難になった場合や、介護保険施設等への入所・入院を希望される場合には、介護保険施設等の紹介、その他の支援を行います。</li></ul>
給付管理票の作成	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 居宅サービス計画の作成後、介護保険の給付を受けるために、その内容に基づいて給付管理を行うと共に、毎月の給付管理</li></ul>

	票を作成し、東京都国民健康保険団体連合会に提出します。
要介護認定等の 申請代行	・利用者の意思を踏まえ、要介護認定の更新申請等に必要な協力をを行います。
その他	・介護保険や介護に関する相談を承ります。

## 5. サービス利用の終了

### (1) 利用者のご都合でサービスを終了する場合

お申し出くだされば、いつでも解約できます。

### (2) 当事業所の都合でサービスを終了する場合

事業の廃止等、やむを得ない事情がある場合は、利用者に対して契約終了日 1 カ月前までに理由を示した文書でお知らせすることにより、サービスを終了することがあります。この場合、他の居宅介護支援事業所を紹介するなど、継続して介護保険のサービスを受けることが出来るよう手配します。

### (3) 自動終了

以下の場合は双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了します。

- ・介護給付でサービスを受けていた利用者の要介護認定区分が、非該当（自立）または要支援と認定された場合
- ・利用者がお亡くなりになった場合
- ・利用者が介護保険施設等に入所した場合

### (4) その他

事業者は、利用者またはその家族が事業者や介護支援専門員に対して、契約を継続しがたいほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、直ちに解約することができます。

## 6. 費用

### (1) 利用料

要介護1～5と設定された方は、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。

※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、1カ月につき要介護度に応じ別紙料金表の金額を頂き、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お住まいの区の窓口に提出しますと、金額払い戻しを受けられます。この場合、利用者から入金確認後にサービス提供証明書と領収書を発行します。

### (2) 交通費

前記2の(3)のサービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。

それ以外の地域にお住まいの方は交通費の実費が必要となりますが、自動車を使用した場合は無料です。

### (3) 利用用途のお支払方法

(1) の料金が発生する場合、1か月ごとの清算とし、毎月10日までに前月分の請求をいたしますので、末日までにお支払ください。

お支払い頂きますと領収書を発行します。

お支払方法は郵便局口座よりの自動振替にてお支払ください。

## 7. 事故発生時の対応について

- ・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は、利用者及びその家族、区市町村に連絡、報告を行うとともに、必要な措置を講じます。
- ・事故に至った経緯等について調査し、事実を正確に把握します。
- ・当事業所の責めに帰すべき事由により事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに

行います。

- ・ 事故の原因を究明し、再発防止に努めます。

## 8. 管轄裁判所

やむを得ず利用者と事業者で訴訟となる場合は、利用者の住所地を管轄とする裁判所を第一管轄裁判所とします。

## 9. 秘密保持と個人情報の保護について

### (1) 利用者及びその家族に関する秘密の保持について

事業者及び事業者の使用する者は、サービス提供をするうえで知り得た利用者及び家族に関する秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。この秘密を保持する義務は、契約が終了した後も継続します。

### (2) 個人情報の保護について

事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当国会議等において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当国会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。

## 10. 公正中立なケアマネジメントの確保について

※利用者やその家族に対して、利用者はケアプランに位置付ける居宅サービス事業所について

- ・ 複数の事業所の紹介を求める事が可能であること
- ・ 当該事業所をケアプランに位置付けた理由を求めることが可能であること

以上の説明を行います。

- ・ 前 6 か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の提示及び同一事業者によって提供さ

れたものの割合を提示するように努めます。

- ・年度毎の特定事業所集中減算表などの提示及び情報公表制度での公表を実施します。

## 1 1. 平時からの医療機関との連携の促進について

- i 利用者が医療系サービスの利用を希望している場合等は、利用者の同意を得て主治の医師等の意見を求めることとされているが、この意見を求めた主治の医師等に対してケアプランを交付します。
- ii 訪問介護事業所等から伝達された利用者の口腔に関する問題や服薬状況、モニタリング等の際にケアマネジャー自身が把握した利用者の状態等について、ケアマネジャーから主治の医師や歯科医師、薬剤師に必要な情報伝達を行います。

## 1 2. 看取り期のサービス利用前調整への評価について

- ① 看取り期において、退院時等にケアマネジメント業務を行った。
- ② 利用者の死亡により、サービスには至らなかった。

サービスが提供されたものと同等の扱いが適当と認められるケースにおいて

- ①～②を満たす際は、基本報酬算定を可能とします。

## 1 3. ハラスメント対策

適切な業務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又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、職員等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。

## 1 4. 虐待の防止について

- (1) 事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止の為に、次に掲げる通り必要な措置を講じます。

- ①虐待の未然防止、虐待等の早期発見、虐待等への迅速かつ適切な対応を行う。
- ②虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催し、その結果について従業者に周知徹底を図る。
- ③虐待防止のための指針を整備する。
- ④従業者に対する虐待防止の啓発・普及するための研修会を定期的を実施する。
- ⑤虐待防止に関する措置を適切に実施するための担当者を設置する。

{虐待防止に関する担当者 管理者 鞠子 国治}

## 1 5．感染症の予防及びまん延防止のための措置

事業者は、感染症の予防及びまん延防止のために次に掲げる通りの必要な措置を講じます。

- ①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を概ね 6 月に 1 回以上開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図る。
- ②感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備する。
- ③従業者に対する感染症の予防及びまん延防止のための研修会を定期的を実施する。
- ④平時から、実際に感染症が発生した場合を想定し、発生時の対応について定期的に訓練（シュミレーション）を実施する。

## 1 6．身体的拘束等の適正化の推進

身体的拘束等の更なる適正化を図る観点から、利用者又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、身体的拘束を行ってはならないとし、身体的拘束を行う場合には、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を記録する事とします。

## 1 7．業務継続計画の策定等

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じなければならない。（令和 7 年 4 月から適用）

- ① 指定居宅介護支援事業者は、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共に、必要な研修及び訓練を定期的実施しなければならない。
- ② 指定居宅介護支援事業者は、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うものとする。

## 18. テレワークの取り扱い

人員配置基準にて具体的な必要数を定め、配置を求められる職種のテレワークに関し、個人情報適切に管理し、利用者の処遇に支障が生じない事を前提に取り扱いの明確化を行い、職種や業種ごとに具体的な考え方を示します。

## 19. 他事業所との連携によるモニタリング

人材の有効活用及び指定居宅サービス事業者等との連携促進によるケアマネジメントの質の向上の観点から、以下の要件を設けた上で、テレビ電話装置その他の情報通信機器を活用したモニタリングを可能とします。

- ① 利用者の同意を得る事
- ② サービス担当者会議等において、次に掲げる事項について主治医、担当者その他の関係者の合意を得ている事
  - ・ 利用者の状態が安定している事
  - ・ 利用者がテレビ電話装置等を介して意思疎通が出来る事
  - ・ テレビ電話装置等を活用したモニタリングでは収集が出来ない情報について、他のサービス事業者との連携により情報を収集する事

- ③少なくとも2月に1回は利用者の居宅を訪問すること

## 《 サービス内容に関する苦情等相談窓口 》

### 【1】当事業所のお客様相談・苦情担当

当事業所の居宅介護支援に関するご相談・苦情及び居宅サービス計画に基づいて提供している各サービスについてのご相談・苦情を承ります。

当事業所お客様      窓口責任者：鞠子 国治

相談窓口              受付時間：月～土    9：00～18：00

ご利用方法：電話    03－5648－2241

面接    当事業所2階相談室

担当者が不在のときは、基本的事項については他の職員が対応し、担当者に引き継ぐこととします。

### 【2】円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ①苦情受付担当者は、随時苦情や要望を受け付けます。
- ②苦情に対し、苦情受付担当者は苦情申し出者と話し合いを行い、原因や解決方法を検討し、具体的な解決の対応をとります。また、必要に応じ、保険者への報告を行い客観的な判断・助言により速やかに具体的な対応に努めます。
- ③記録を台帳等に記録し、再発防止に努めます。

### 【3】苦情があった居宅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対し苦情の状況等を確認するとともに改善のための方策について協議し、利用者の理解を得るものとします。

### 【4】その他の参考事項

- ①利用者が苦情申し立て等を行ったことを理由として何らの不利益な取扱いをする

ことはありません。

- ②指定居宅サービス事業者に対する苦情の国民健康保険団体連合会への申し立てに  
関して、利用者に対する必要な援助を行います。

#### 【５】行政機関その他苦情受付機関

葛飾区介護保険課	住所：葛飾区立石５－１３－１（区役所） 電話：０３－３６９５－１１１１（代表） 受付時間：８：３０～１７：００（平日）
葛飾区福祉サービス苦情調整委員会 福祉管理課企画係	電話：０３－５６５４－８２４３
足立区介護保険課	住所：足立区中央本町１－１７－１（区役所） 電話：０３－３８８０－５１１１（代表） 受付時間：８：３０～１７：００（平日）
東京都国民健康保険団体連合会 相談窓口	住所：千代田区飯田橋３－５－１ 東京区政会館１１階 電話：０３－６２３８－０１７７

#### ２０．第三者による評価の実施状況

当社では、第三者評価を実施しておりません。