

# オリーブ居宅介護支援事業所 「指定居宅介護支援」重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。

( 葛飾区指定 第 1372201960 )

当事業所は利用者に対して指定居宅介護支援サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

その他、居宅サービス計画書作成に関する必要な支援を行います。

利用者が居宅での介護サービスやその他の保険医療サービス、福祉サービスを適切に利用することができるよう、次のサービスを実施します。

- ① 利用者の心身の状況やご契約者とご家族等の希望をお伺いして「居宅サービス計画」を作成します。
- ② 利用者の居宅サービス計画に基づくサービス等の提供が確保されるよう、利用者及びその家族等、指定居宅サービス事業者等との連絡調整を継続的に行い居宅サービス計画の実施状況を把握します。
- ③ 必要に応じて事業者と利用者双方の合意に基づき居宅サービス計画を変更します。

## 1. 事業者

|       |                   |
|-------|-------------------|
| 法人名   | 有限会社 ケアシス         |
| 法人所在地 | 東京都葛飾区亀有三丁目16番15号 |
| 電話 番号 | 03-5629-5177      |
| 代表者氏名 | 代表取締役 勅使河原 潤      |
| 設立年月  | 平成14年7月           |

## 2. 事業所の概要

|               |                                                                                                                                                     |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 事業所の種類        | 指定居宅介護支援事業所                                                                                                                                         |
| 事業の目的         | 居宅において要介護状態または要支援状態にある高齢者等に対し、適切な居宅介護支援を提供します。                                                                                                      |
| 事業所の名称        | オリーブ居宅介護支援事業所 亀有                                                                                                                                    |
| 事業所の所在地       | 東京都葛飾区亀有三丁目16番15号                                                                                                                                   |
| 電話番号          | 03-5629-5178                                                                                                                                        |
| 管理者氏名         | 石井 加奈子                                                                                                                                              |
| 当事業所の運営方針     | 事業所の介護支援専門員は要介護者等の心身の特性を踏まえ、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ます。利用者の意向を尊重し適切な介護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、特定の種類また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。 |
| 開設年月日         | 平成14年9月1日                                                                                                                                           |
| 事業所が行っている他の業務 | 訪問介護事業 オリーブ介護サービス亀有<br>障害相談事業 オリーブ相談支援事業所                                                                                                           |

## 3. 事業実施地域及び営業時間

|                |                               |
|----------------|-------------------------------|
| 通常の実施地域        | 葛飾区・足立区                       |
| 営業日            | 月～金（土・日・祝日・年末年始12月30日～1月3日休業） |
| 受付時間・サービス提供時間帯 | 月～金 9時～18時                    |

\* 必要に応じて利用者からの相談に対応するため24時間の連絡体制を確保しております。

緊急時 連絡携帯番号 080-8717-1801

## 4. 職員体制

<主な職員の配置状況> 職員の配置については、指定基準を遵守しています。

| 職種     | 常勤 | 非常勤 | 常勤換算 | 指定基準 | 職務の内容     |
|--------|----|-----|------|------|-----------|
| 1. 管理者 | 1  |     | 1    | 1    | 介護支援専門員兼務 |

|            |   |   |   |  |  |
|------------|---|---|---|--|--|
| 2. 介護支援専門員 | 4 | 1 | 1 |  |  |
|------------|---|---|---|--|--|

## 5. サービスの内容

- (1) 介護支援専門員はご利用者の居宅を訪問し、ご利用者及びご家族に面接して生活状況・環境今後の在宅生活に関するご要望などについてお話を伺い支援する上で解決しなければならない課題の把握及び分析を行い、その課題に基づき必要に応じて多様な主体等が提供する生活支援のサービス（インフォーマルサービスを含む）が包括的に提供されるよう居宅サービス計画を作成します。
- (2) 居宅サービス計画を作成した際には、当該居宅サービス計画をご利用者及び担当者に交付します。
- (3) ご利用者による居宅サービスの選択に資するよう当該地域における居宅サービス事業者等に関するサービスの内容・利用料等の情報を適正にご利用者及びご家族に提供し居宅サービス計画及び居宅サービス事業者に関しご利用者の同意を得た上で居宅サービス事業者等との連絡調整を行います。選択の際、ご利用者は介護支援専門員に対し居宅サービス計画に位置付ける居宅サービス事業者について、複数の居宅サービス事業者の紹介を求めることや、当該居宅サービス事業者を居宅サービス計画に位置付けた理由を求めることができます。また、ケアマネジメントの公正中立性の確保を図る観点から前6か月に作成した居宅サービス計画における訪問介護・通所介護・地域密着型通所介護・福祉用具貸与の利用状況を説明します。{ 別紙のとおり }
- (4) 課題分析について使用する課題分析票は標準課題分析項目を満たす独自方式等を用います。
- (5) 介護支援専門員はご利用者が訪問看護、訪問リハビリテーション、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する場合には、ご利用者の同意を得た上で主治医の意見を求めます。
- (6) 介護支援専門員は居宅サービス計画の作成後においても、ご利用者及びご家族、居宅サービス事業者と連絡を継続的に行い居宅サービス計画の実施状況を把握（以下「モニタリング」）するとともに、少なくとも月1回はご利用者の居宅を訪問し面接を行い課題把握や居宅サービス計画の変更及びサービス事業者等との連絡調整その他便宜の提供を行い、少なくとも1月に1回モニタリングの結果を記録します。また、訪問介護事業所等から伝達されたご利用者の口腔に関する問題や服薬状況、モニタリング等で介護支援専門員が把握したご利用者の状態等について、主治医や歯科医師、薬剤師に必要な情報伝達を行います。（要件を満たしている場合、2月に1回はテレビ電話装置等を活用して面接を行うことができる。）
- (7) 介護支援専門員は、必要に応じサービス担当者会議（目標の共有、役割分担の確認、専門的意見の聴取）を当該事業者等で開催し、居宅サービス事業者等の担当者から意見を求めるものとします。
- (8) ご利用者が介護保険施設等への入所等を希望した場合は当該施設等への紹介その他便宜を提供します。
- (9) 介護支援専門員は、指定居宅介護支援の提供に当たっては、ご利用者の自宅等において、ご利用者及びご家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいよう説明を行い相談に応じます。
- (10) 介護支援専門員は、要介護認定の申請代行を依頼された場合において、必要な手続きを行います。

## 6. サービスの利用方法

- (1) サービスの利用開始
 

電話や来所によるお申込みにより介護支援専門員がご自宅等に訪問し、ご利用者やご家族に当該指定居宅支援事業所の事業概要、サービスの内容や利用方法、利用料金、秘密の保持、事故発生時や苦情等の対応等についてわかりやすく丁寧に説明を行い、同意を得た上で契約締結したのちサービスの提供を開始します。又、ご利用者の受給資格（要介護認定の有無や要介護認定、要介護認定の有効期間等）を確認させていただきます。
- (2) サービスの利用終了
  - ①ご利用者のご都合でサービスを終了する場合はお申し出ください。又、ご利用者の病変等やむを得ない事情がある場合は速やかにご通知ください。直ちにサービスを終了させることができます。
  - ②次の事由に該当する場合は、双方の通知がなくても自動的にサービス終了します。
    - (イ) ご利用者の認定区分が要支援区分又は非該当（自立）と認定された場合。
    - (ロ) ご利用者がお亡くなりになった場合。
    - (ハ) ご利用者が介護保険施設等に入所された場合。
  - ③事業所が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、ご利用者又はご家族に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、及び事業者が破産した場合、ご利用者は直ちにサービスを終了することができます。
  - ④事業所の人員不足等やむを得ない事情がある場合は、サービス終了日の1ヶ月前に文書で通知しサービスの提供を終了させて戴く場合がございます。

- ⑤ご利用者又はご家族等が事業所や事業所のサービス従事者に対して契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合、社会通念を超えたと思われる苦情・要求やハラスメント行為（暴力・乱暴な言動・セクシャルハラスメント・名誉や人格を著しく毀損する発言等）に該当するとみなされる場合、事業所は通知することにより直ちにサービスを終了させて戴く場合がございます。

## 7. 利用料金

### (1) 利用料

指定居宅介護支援を提供した場合の利用料の額は、別紙によるものとする。要介護認定を受けられた方は介護保険から全額給付されますので自己負担はありません。料金は要介護度別の設定になっています。又、加算・減算要件により料金変動する場合がございます。

- \*保険料の滞納等により法定代理受領出来なくなった場合、1ヶ月につき別紙の料金を頂き、当事業所から発行するサービス提供証明書及び領収書をお住まいの区の窓口へ提出しますと、全額払い戻しを受けられます。

### (2) 交通費

①通所の事業実施地域にて行う指定居宅介護支援に掛かる交通費はいただきません。

②前項以外の地域の方は指定居宅介護支援に要した交通費（公共交通機関使用）を算出しその全額を徴収いたします。

### (3) 解約料

ご利用者はいつでも契約を解除することができ、一切料金はかかりません。

### (4) 料金の支払い方法

料金が発生する場合は、毎月月末締めとし1ヶ月のサービス利用料金を請求いたしますので当月末日までに現金でお支払いください。

## 8. サービス利用の特記事項

介護支援専門員の変更は可能です。変更を希望される方はお申し出ください。

## 9. 秘密保持及び守秘義務

- (1) 事業所及び事業所のサービス従事者は、正当な理由がない限り、その業務上知り得たご利用者やご家族の秘密を漏らしません。
- (2) 事業所は、事業所のサービス従事者が退職後、在職中に知り得たご利用者やご家族の秘密を漏らすことがないよう必要な措置を講じます。
- (3) 事業所はサービス担当者会議等において、ご利用者の個人情報を用いる場合はご利用者の同意をご家族の情報を用いる場合には当該ご家族の同意を、あらかじめ文書により得るものとします。

## 10. 事故発生時の対応方法

- (1) ご利用者に対する指定居宅介護支援提供により事故が発生した場合は、区市町村、ご利用者のご家族等に連絡及び報告を行うとともに必要な措置を講じます。
- (2) 前項の事故の状況及び事故に際して取った処置について記録します。
- (3) 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います。

### 1.1. 緊急時の対応方法

容体の変化等があった場合は、速やかに主治医、救急隊、ご家族へ連絡し、必要な措置を講じます。

### 1.2. 感染症対策等衛生管理に関する対応

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の開催、指針の整備、必要な研修及び訓練の実施等を定期的に行います。

### 1.3. 業務継続計画の策定等に関する対応

感染症や災害が生じる場合にあっては、指定居宅介護支援提供の継続的な実施及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画を策定し、必要な研修及び訓練の実施等を定期的に行います。

### 1.4. ご協力いただきたい事項

ご利用者及びご家族は病院等に入院する場合には、ご利用者の居宅における日常生活の能力や利用していた指定居宅サービス等の情報を入院先医療機関と共有することで、医療機関におけるご利用者の退院支援に資するとともに、退院後の円滑な在宅生活への移行を支援することにもつながることから担当の介護支援専門員の氏名及び連絡先等を入院先医療機関へお伝えいただくようご協力をお願いいたします

### 1.5. 相談・要望・苦情等の対応

#### (1) 苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

- 苦情受付窓口（担当者） 介護支援専門員 石井 加奈子
- 受付時間 毎週 月曜日～金曜日（9：00～18：00）

(2) 処理体制及び手順

- ①ご利用者の状態や内容の詳細を把握する為、必要に応じ訪問実施聴取や確認を行います。
- ②把握した状況を検討し対応を決定いたします。
- ③原因の追究及び究明をし、対応内容に基づき必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともにご利用者やご家族へは必ず対応方法を含めた結果を報告いたします。
- ④当該の内容を記録し、サービスの質の向上を図る上での重要な情報であるとの認識に立ち再発防止及びサービス内容の改善に努めます。

(3) 行政機関その他苦情受付機関

|                    |                              |
|--------------------|------------------------------|
| 葛飾区役所 介護保険課        | 葛飾区立石 5-13-1 TEL 3695-1111   |
| 足立区役所 基幹在宅介護支援センター | 足立区中央本町 1-17-1 TEL 3880-5111 |
| 国民健康保険団体連合会        | 千代田区飯田橋 3-5-1 TEL 6238-0177  |

(4) 第三者評価の実施の有無 : 未実施

16. ハラスメント対策に関する対応

男女雇用機会均等法におけるハラスメント対策に関する事業者の責務を踏まえつつ適切なハラスメント対策に取り組みます。

17. 虐待防止のための対応

- (1) 虐待防止(身体的拘束適正化) 責任者 管理者 石井 加奈子
- (2) ご利用者の人権擁護、虐待の防止等のために虐待の発生または、その再発防止をするための委員会の開催、指針の整備、虐待防止を啓発・普及するための研修を定期的実施していきます。
- (3) ご利用者が成年後見制度を利用できるように支援を行います。
- (4) ご利用者の生命また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は行いません。行う場合には、様態及び時間、心身の状態並びにやむを得ない理由を記録します。

令和 年 月 日

私は契約書及び本書面により居宅介護支援についての重要事項の説明及び当該重要事項説明書の交付を受け、その内容について同意しました。

〔利用者〕 住所 \_\_\_\_\_  
氏名 \_\_\_\_\_

〔代理人〕 住所 \_\_\_\_\_  
氏名 \_\_\_\_\_

居宅介護支援の提供にあたり、ご利用者に対して契約書及び本書面に基づいて重要事項を説明いたしました。

〔事業所〕 住所 東京都葛飾区亀有三丁目16番15号  
事業所名 オリーブ居宅介護支援事業所 亀有  
管理者 石井 加奈子

説明者 \_\_\_\_\_