

居宅介護支援 サービスのご案内
(重要事項説明書・同意書)

地方独立行政法人北松中央病院
居宅介護支援事業所

長崎県知事指定 第 4271501332 号

住 所 長崎県佐世保市江迎町赤坂 299 番地

電話番号 0956-65-3101

FAX番号 0956-65-3120

1. 事業者

名称 地方独立行政法人 北松中央病院
代表者 理事長 東山康仁
住所 長崎県佐世保市江迎町赤坂299番地
電話 0956-65-3101 F A X 0956-65-2124

2. 事業所

名称 地方独立行政法人 北松中央病院 居宅介護支援事業所
指定事業者番号 4271501332号
所在地 長崎県佐世保市江迎町赤坂299番地
電話 0956-65-3101 F A X 0956-65-3120
管理者 江頭とし子
実施地域 佐世保市江迎町、鹿町町、世知原町、吉井町、小佐々町、北松浦郡佐々町、
平戸市田平町
営業日及び営業時間 月～金曜日（土・日・祝日・年末年始は休業）8：30～17：30

3. 事業の目的及び運営方針

(1) 事業の目的

この指定居宅介護支援事業所は、適切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、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医療サービス及び福祉サービスとの連携に十分に配慮して適正な指定居宅支援を提供することを目的とします。

(2) 運営方針

①事業所の介護支援専門員は要介護者の心身の特性を踏まえて、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、生活全般を検討し総合的なサービスの提供に努め公平中立に利用者にサービスの選択を求め、居宅サービス計画の製作に関する業務を行うものとします。

②事業の実施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に関し関係市町、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとします。

4. 職員体制

職種	常勤		非常勤		(常勤換算)	職務内容	資格
	専従	兼務	専従	兼務			
管理者兼 介護支援専門員		1			1.0	居宅サービス 計画作成	看護師 主任介護支援専門員
介護支援専門員	1				1.0	居宅サービス 計画作成	社会福祉士 主任介護支援専門員
事務職			1			必要な事務	—

5. ハラスメント防止

職場におけるセクシャルハラスメント、パワーハラスメント、その他のハラスメントを防止するために職員が遵守すべき事項、防止及び解決のための措置並びにハラスメントに起因する問題が生じた場合に適切に対応するために必要な事項を定めます。

- (1) 年1回以上ハラスメント防止のために基本指針を徹底するなどの研修を行います。
- (2) 北松中央病院の院内業務相談窓口にはラスメントの相談窓口を設置します。

6. 医療機関との連携

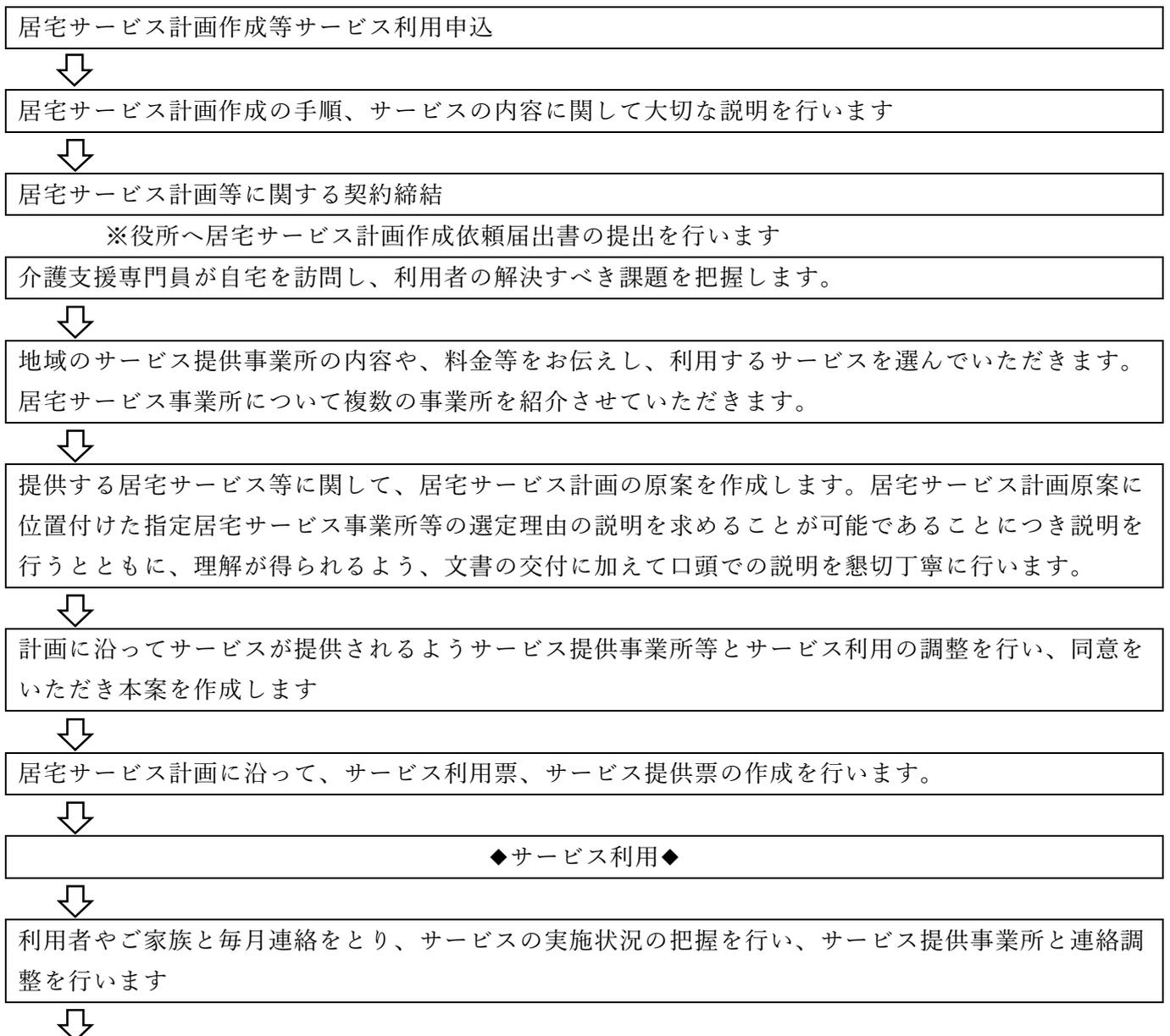
- (1) 居宅介護支援の提供の開始にあたり、利用者等に対して入院時に担当介護支援専門員の氏名等を入院医療機関に提供するよう依頼します。
- (2) 医療系サービスの利用を希望される場合は、利用者の同意を得て主治医等へ意見を求め居宅サービス計画を交付します。
- (3) サービス事業所等から伝達された利用者の口腔に関する問題や服薬状況などについて介護支援専門員から主治医や歯科医師、薬剤師などに情報伝達を行います。
- (4) 看取りの対応の充実

「人生の最終段階における医療ケアの決定プロセスに関するガイドライン」などの内容にそってご利用者・ご家族と十分な話し合いや関係者と連携など行います。

7. 障害福祉制度の相談支援専門員との連携

障害福祉サービスを利用してきた障害者が介護保険サービスを利用する場合等において、密接な連携をとるため、特定相談支援事業所と密に連携を行います。

8. サービス提供の標準的な流れ



毎月の給付管理票の作成を行い、国保連合会に提出します

利用者の状態について、定期的な再評価を行います。また、提供されるサービスの実施状況の把握を行います

居宅サービス計画の変更を希望される場合、必要に応じて居宅サービス計画の変更を行います。

9. 利用料金

(1)利用料【居宅サービス計画作成料】

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る為、自己負担はありません。但し、保険料滞納等により法定代理受領ができなくなった場合、1ヶ月につき要介護度に応じて下記の金額をいただき、当事業所からサービス提供証明書を発行致します。このサービス提供証明書を後日保険者の窓口へ提出すると、全額払い戻しが受けられます。認定の結果、自立（非該当）となる場合には認定前に提供された居宅サービスに関する利用料は、原則的に利用者が負担することになります。

認定前に提供されたサービス内容が、要介護認定の結果、認定後の区分支給限度額を上回った場合には、保険給付とならないサービスが生じる可能性があります。この場合、費用の全額を利用者に請求することになります。

要介護1. 2	10860円
要介護3. 4. 5	14110円
※ターミナルケアマネジメント加算	4000円

※・在宅で死亡した利用者(在宅訪問後、24時間以内に在宅以外で、死亡した場合を含む)

- ・常時連絡可能な体制を確保し、且つ必要に応じ指定居宅介護支援を行うことができる体制を整備。
- ・終末期の医療やケアの方針に関する利用者又は家族の意向を把握し、利用者又はその家族の同意を得た上で、死亡日及び死亡日前14日以内に2日以上居宅を訪問し、主治の医師等の助言を得つつ、利用者の状態やサービス変更の必要性等の把握、利用者への支援を実施
- ・訪問により把握した利用者の心身の状況等の情報を記録し、主治医及びケアプランに位置づけた居宅サービス事業所への提供

(2)交通費

介護支援専門員が訪問するための交通費は無料です。

(3)解約料

契約を解約する時は、一切料金はかかりません。

10. 公正中立なケアマネジメント

利用者やその家族は介護支援専門員が居宅サービス計画に位置づける居宅サービス事業所について下記の事項の説明を介護支援専門員に求めることができます。

(1)複数の事業所の紹介

(2)当該事業所を居宅サービス計画に位置づけた理由

11. 利用実績の提示

指定居宅介護支援の提供開始に際し、事業所において、前6ヶ月間に作成された居宅サービス計画総数のうち、訪問介護・通所介護・地域密着型通所介護・福祉用具貸与がそれぞれ位置づけられた居宅サービス計画の数が占める割合、前6ヶ月間に当事業所において作成された上記の事業ごとの回数の

うちに同一の指定居宅サービス事業所又は指定地域密着型サービス事業所によって提供されたものが占める割合（上位3位まで）等につき懇切丁寧に説明を行います。

12. 居宅介護支援事業所の中立

居宅介護支援事業所は中立の立場にあり、居宅サービス計画作成を依頼することで、特定のサービス提供事業者との契約をしなければならないということはありません。

13. 居宅サービス計画の見積もり

必要に応じて契約締結の参考になるように、居宅サービス計画の見積もりを作成することは可能です。

14. 訪問の頻度

当該介護支援専門員は毎月1回以上利用者の居宅を訪問し、居宅サービス計画の実施状況を把握します。必要に応じて電話や郵便を利用し連絡調整いたします。

15. 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

(1)利用者の同意を得る事を前提に、サービス担当者会議で以下①～③について主治医、担当者その他関係者の合意を得ている事を要件とします。

①利用者の状態が安定している。

②利用者がテレビ電話装置等を介して意思疎通が出来ること(家族のサポートを含む)

③当該モニタリングでは収集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収集する。

(2)利用者に対し、テレビ電話装置等による面接のメリット及びデメリットを含めて具体的な実施方法(居宅への訪問は2月に1回であること等)を、懇切丁寧に説明をします。

16. 記録の保管

サービス提供の記録について、契約終了の日から5年間保管すると共に、個人情報開示規程に基づき実費を支払って、複写物を利用者及び家族に開示する事もできます。

17. 介護支援専門員の交代

選任された介護支援専門員の交替を希望する場合には、交替理由を明らかにして、交替を申し出ることができます。また、新たに選任された介護支援専門員に情報提供をいたします。

18. 契約の解約・終了

(1)利用者は7日以上予告期間をもち、いつでもこの契約を解約できることとします。

(2)下記のいずれかに該当した場合にはそれぞれの定める日をもって、終了します。

①利用者が長期入院又は長期にわたり在宅での生活が困難になると予測された場合

②利用者が要介護認定区分の自立又は要支援認定された場合

③利用者が死亡、又は介護保険の被保険者として資格を喪失した場合

(3)事業所は、この契約の終了に伴い利用者が希望する場合には、利用者が指定する事業所への関係記録の引継ぎ、介護保険外サービスの利用にかかる市町村への連絡調整を行うものとします。

(4)次の事由に該当する場合は、事業所は利用者、ご家族等に対し改善を希望する旨の申し入れを行い、それにも拘わらず改善の見込みがなく、結果として利用者に対して適切な介護サービスを提

供することが困難であると認めるときは30日前にご家族に対して文書で通知することによりこの契約を解約することができます。ただしやむを得ない事由が認められるときは、直ちに解約することができます。

- ①利用者、またはご家族が事業所やサービス従業者或いは他の利用者その他関係者に対して故意にハラスメントや暴言等の法令違反その他著しく常識を逸脱する行為を行ったとき
- ②利用者、またはご家族などが事業所や職員、もしくは他の利用者その他関係者の生命、身体、財産、若しくは信用を傷つける恐れがあり、且つ事業所が通常の方法ではこれを防止できないと判断したとき
- ③ご家族等が利用者の施設利用に関する事業者の助言や相談の申し入れ等を理由なく拒否し、或いは全く反応しない等、事業者の施設運営を著しく阻害する行為が認められるとき

19. 秘密保持

事業所の介護支援専門員、従業者は居宅介護支援を提供する上で知りえた利用者又はその家族等に関する事項を、正当な理由なく第三者に漏らしません。退職後においても秘密保持の義務は継続します。

介護サービス提供開始にあたり、サービス担当者会議等において、利用者及び家族の個人情報を用いる必要性があります。これに同意できない場合はサービスの調整ができず、一体的なサービス提供ができない等の弊害があります。サービス担当者会議や関連機関との連絡のためにテレビ電話装置など活用することもあります。

個人情報の取扱いについては別紙「個人情報使用同意書」の提出を求めます。これに基づき介護サービスの円滑な提供に必要な情報提供を行います。

又個人情報保護委員会・厚生労働省の「医療・介護・関係者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイダンス」厚生労働省の「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」などを遵守します。

個人情報使用同意書の有効期限については、契約期間と同じといたします。

20. 苦情など相談窓口

サービス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。

- (1)当事業所担当者 ○受付時間 毎週月曜日～金曜日
管理者兼主任介護支援専門員 江頭 とし子 8：30～17：30
電話 0956-65-3101

(2)行政その他相談苦情窓口

○ 佐世保市役所長寿社会課	TEL：(0956)24-1111
所在地：長崎県佐世保市高砂町5-1	
○ 国民健康保険団体連合会	TEL：(095)826-1599
所在地：長崎県今博多町8-2	FAX：(095)846-1779
○ 長崎県社会福祉協議会	TEL：(095)846-8600
所在地：長崎県茂里町3-24	FAX：(095)844-5948

(3)円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・苦情又は相談がある場合は、利用者の状況を詳細に把握するために必要に応じた訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行います。
- ・特にサービス事業所に関する苦情である場合には、利用者の立場を考慮しながら、各事業所側の責任者に事実関係の特定を慎重に行います。

- ・相談担当者は、把握した状況を管理者とともに検討を行い、対応を決定します。
- ・対応内容に基づき、必要に応じて関係者へ連絡調整を行うとともに、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行います。

(4)苦情があるサービス事業者に対する対応方針等

処理体制に記したとおり、事業者の管理者にあてて、苦情内容の事実確認を行うとともに、共同でその対応を行います。なお、苦情内容についてはサービス担当者会議等での報告を行い再発防止の対応方針を協議します。

21. 事故発生など緊急時の対応

サービス提供時の事故発生や利用者の体調悪化等の緊急時においては、あらかじめお伺いした緊急連絡先に連絡をとるなど必要に応じた措置をとります。

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利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置をとります。

事業所は、事故の状況及び事故に際して対応した処置について事業所の代表者・市や町へ報告するとともに、記録をします。

22. 損害賠償責任保険の加入の有無

居宅介護支援業務について、損害賠償責任保険に加入しています。

業務の遂行や施設の所有・使用または管理に起因する事故によりサービス利用者や第三者に損害を与え、法律上損害賠償責任を負担した場合には利用者に対し保険金の支払いを行います。ただし、その損害の発生について、利用者に故意または過失が認められる場合には、利用者のおかれた心身状況を斟酌して相当と認められる場合は、事業所の損害賠償責任を減じる場合があります。

23. ケアマネジャーの業務範囲

ケアマネジャーの業務は介護保険制度上、居宅サービス計画の作成・他事業所等との連絡調整が主となります。ケアマネジャーが、利用者様の通院介助を行うことや訪問車で送迎することはできません。必要な場合には訪問介護や介護タクシーの紹介などご相談に応じます。

24. 金品等の授受の禁止

ケアマネジャーは利用者様及び家族様から金品や飲食物、その他財産上の利益を受けることはできません。金品の授受によりサービスの中立公正に偏りが生じることがないように心がけております。ご理解とご協力のほどお願い致します。

25. 貴重品等の管理

貴重品・金銭の管理は、利用者様及び家族様の責任にて行っていただきますようお願い申し上げます。紛失や盗難の疑いが生じないようにケアマネジャーが出入りさせていただく場所には、貴重品や金銭などを極力目に付く場所に置かないようご配慮をお願い致します。また利用者様宅の鍵や通帳、カードなどを預かること、ATMなどでお金を引き出すこともできません。ご自身での管理が難しい場合は、公的な管理サービスなどを紹介することもできます。信頼関係を築くためにもご協力をお願い致します。

26. 虐待防止のための措置

利用者の権利擁護及び虐待防止のために、下記の措置を講じることとします。

- (1) 虐待防止の指針を検討する委員会や研修を定期的で開催し、虐待の未然防止、虐待の早期発見に加え、虐待などが発生した場合は、その再発を確実に防止するなど、迅速かつ適切な対応に努めます。
- (2) 管理者を担当者とし、ご利用者・ご家族からの苦情などの内容を精査し、虐待などに関係する内容が含まれている場合には、委員会に報告を行い、対応方針を協議します。
- (3) 事業所はサービス提供中に事業所従業員又は養護者に虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合には速やかに各市町または地域包括支援センターに通報します。

27. 身体拘束適性化

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、身体的拘束等を行ってはならず、緊急やむを得ない場合に身体拘束等を行う場合にあっては、緊急やむを得ない理由について、切迫性、非代替性及び一時性の3つの要件を満たすことについて、組織等としてこれらの要件の確認などの手続きを極めて慎重に行うこととします。

28. 感染症の予防・蔓延防止のための措置

北松中央病院感染対策マニュアルに基き指針を定め、平時の対策や感染が発生した時に、迅速に対応できるための役割分担や感染対策などを、職員に周知するとともに研修及び訓練を行います。

29. 業務継続計画の策定

北松中央病院の業務継続計画に基き指針を定め、感染症や自然災害発生時は計画に沿って必要な措置を講じるため、職員に周知するとともに、平時からの備えや迅速に対応ができるように研修及び訓練を行います。

30. 業務計画及び財務内容について

事業計画及び財務内容については、利用者及び家族の求めがあれば閲覧することができます。運営規程の概要、重要事項等をファイルにして閲覧できる場所に掲示し、かつ法人のホームページに掲載します。

31. 重要事項の変更

重要事項説明書に記載した内容に変更が生じる場合には、変更内容を再度発行し、変更部分に関する説明を丁寧に行い、同意確認を得て署名をいただきます。