居宅介護支援事業重要事項説明書

１　事業者

法人の名所　　：　株式会社　エイトコンサルタント
法人の所在地　：　〒９２０－０２７７
　　石川県河北郡内灘町千鳥台２丁目１４３番地
代表者氏名　　：　代表者取締役　　八田　直也
電話番号　　：　０７６－２３９－０８８７

２　事業所の概要

事業所の名所　：　ケアセンター華居宅介護支援事業所
事業所の所在　：　石川県河北郡内灘町千鳥台２丁目１４３番地
指定事業所番号：　１７７１４００６３５
指定年月日　　：　平成２３年５月１日
サービスの種類：　居宅介護支援

３　運営方針

利用者様が可能な限り居宅において、自立した日常生活を営むことができるよう行うものとする。利用者様の選択に基づき保健医療サービス及び福祉サービス等、多様な事業所の連帯により効果的に提供する。

４　事業所の職員体制

	人数	資格	職務内容
管理者	１名	介護支援専門員	事業所の管理、運営 居宅介護支援業務
職　員	１名	介護支援専門員	居宅介護支援業務

５　通常の事業実施区域

金沢市、かほく市、河北郡を区域とします。

６　営業日及び営業時間

営業日は月曜日から金曜日までとします。但し、国民の祝日及び 12 月 29 日から 1 月 3 日までを除きます。

営業時間は午前 9 時から午後 6 時までです。

※　ただし、緊急の場合は土曜、日曜、祝日でもご相談に応じています。

※　サービス提供時間以外は転送となり常時連絡が可能な体制となっています。

７　サービス内容

①居宅訪問

介護サービス作成にあたり、利用者様のおかれている環境の評価や現に抱えている問題を把握するため、居宅訪問による面接調査を行うとともに、当確計画作成後においても、介護サービスの実施状況を把握し、サービス計画の変更など利用者様等が求めるサービスが適切に提供されるように居宅訪問等の方法による支援を行います。

②介護サービス計画の作成

自宅において日常生活を営むために必要なサービスを利用出来るように、心身の状況等を勘案して、利用するサービスの種類及び内容、担当する者等を定めた居宅サービス計画を作成します。

③事業所間の連絡調整

当確計画に基づいてサービス提供が確保されるように事業者等との連絡調整を行ないます。

- 相談業務
  電話、訪問、来所等を通して利用者様からの相談に適切に対応します。
- 申請代行
  介護認定の申請やその他介護保険サービスを利用するにあたり必要な申請手続の代行を行います。
- 給付事務
  国保連に提出する介護保険の給付管理を行います。

８　利用料金

要介護または要支援の認定を受けられた方は、介護保険制度から全額給付されますので自己負担はありません。

要介護１・２	月　１０，８６０円
要介護３・４・５	月　１４，１１０円
居宅支援初回加算	３，０００円
居宅支援入院時情報連携加算Ⅰ	２，５００円
居宅支援入院時情報連携加算Ⅱ	２，０００円
居宅支援退院退去加算Ⅰ1	４，５００円
居宅支援退院退去加算Ⅱ1	６，０００円

９　秘密の保持

サービスを提供する上で知り得た利用者様及びそのご家族様に関する秘密及び個人情報については、利用者様又は第三者の生命、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、契約中及び契約終了後、第三者に漏らすことはありません。

また、あらかじめ文書により利用者様の同意を得ない限り、サービス担当者会議等において利用者様またはそのご家族様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（契約時の説明等）

利用者の意思に基づいた契約であることを確保するため、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ことが可能であることや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を義務付け、これらに反した場合は報酬を減額する。

なお、例えば、集合住宅居住者において、特定の事業者のサービス利用が入居条件とされ、利用者の意思、アセスメント等を勘定せずに、利用者にとって適切なケアプランの作成が行われていない実態があるとの指摘も踏まえ、利用者の意思に反して、集合住宅と同一敷地内等の居宅サービス事業所のみをケアプランに位置付けることは適切でないことを明確にする。

１１　サービス内容に関する相談・苦情の窓口

当方の居宅介護支援に関する相談、苦情及び居宅サービス計画に基づく提供サービスについての相談、苦情はこちらまで。

サービス相談窓口　：　０７６－２８６－３９８７
担当者　：　八田　直也
受け付け時間　：　月～金曜日　１０：００～１５：００

１２　緊急時の対応

指定居宅介護支援事業の提供時に利用者様の身体状況が急変した場合、その他必要な場合には、速やかに主治医、利用者様のご家族様等に連絡し、必要な処置を講じます。

１３　虐待防止に関する事項

事業所は、利用者の人権擁護・虐待の防止等のため、次の措置を講ずるものとする。

（１）人権の擁護、虐待の防止に関する責任者の選定及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）虐待の防止の啓発・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

２　職員は、利用者に対し、以下のような身体的苦痛を与え、人格を辱める等を行なってはならない。

（１）殴る、蹴る等直接利用者の身体に侵害を与える行為
（２）強引に引きずるようにして連れて行く行為
（３）食事を与えないこと
（４）利用者の年齢及び健康状態からみて必要と考えられる睡眠時間を与えないこと
（５）乱暴な言葉使いや利用者をけなす言葉を使って、心理的苦痛をあたえること
（６）性的な嫌がらせをすること
（７）当該利用者を無視すること
（８）利用者の言語表現及び行動特徴等を模倣して辱めること

１４　カスタマーハラスメントに関する当事業所の考え方

当事業所では、すべての利用者様に安心して介護サービスをご利用いただくとともに、職員が安全で働きやすい環境を確保することを大切にしています。
そのため、利用者様又はご家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害するおそれのある行為については、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。
具体的には、次のような行為が該当することがあります。

・大声での叱責や威圧的な言動
・人格を否定する発言や差別的な言動
・業務の範囲を超えた過度な要求
・長時間にわたる執拗な要望やクレーム

これらの行為が認められた場合には、複数名での対応や、サービス提供方法の見直しについて、ご相談させていただくことがあります。
なお、介護サービスに関する正当なご意見・ご要望・苦情につきましては、これまでどおり誠意をもって対応いたしますので、遠慮なくお申し出ください。

令和　　年　　月　　日

居宅介護支援の提供開始にあたり、利用者様に対して本書面に基づき、重要な事項を説明しました。

説明者　　印

私は本書面により、事業所の訪問介護サービスについての重要な事項についての説明を受けました。

利用者様　住　所

氏　名　　印

御家族　住　所

氏　名　　印