重　要　事　項　説　明　書

１．運営の方針

事業所は、利用者が要介護状態等となった場合、可能な限り在宅において、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に配慮して、支援を行う。

居宅介護支援計画の作成にあたっては、利用者の心身の状況・その置かれている環境等に応じて、利用者自らの選択に基づき、適切な福祉サービス・保健医療サービスが、総合的かつ効果的に提供されるように努める。

事業所は、利用者の要介護認定等に係る申請が行われているか否かを確認し、認定等に必要な支援を行う。

事業の実施にあたっては、保険者、地域の保健・医療・福祉サービスとの密接な連携を図るとともに、利用者に提供されるサービスが特定の種類または特定の事業者に不当に偏することのないよう、公正中立に行う。

保険者から要介護認定調査の委託を受けた場合は、被保険者に公平、中立に正しい調査を行う。
事業所は、利用者の支援が適切に行われるよう、介護支援専門員等の研修、スタッフミーティングの開催について配慮し、研鑽に努める。

２．事業所の名称等

（１）名称　楽さん家居宅介護支援事業所
（２）所在地　山口県防府市大字新田１７２３番地の３
（３）電話およびファックス　電話　　０８３５－２５－６７８８
　　ファックス　０８３５－２５－６７９８

３．従業者の職種・員数及び職務内容

（１）管理者　　１名　賀谷教和（介護支援専門員兼務）
　　管理者は、事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行う。
（２）介護支援専門員　　２名　（管理者兼務１名、非常勤専従１名）
　　介護支援専門員は、運営方針に基づき、利用者・家族等の介護保険サービスの利用等に関する相談に応じ、居宅介護支援計画を作成する。

４．営業日・営業時間

（１）営業日　　毎週月曜日から金曜日までとする。ただし、祝祭日、８月１３日から８月１５日および１２月２９日から１月３日までを除く。
（２）営業時間　午前９時から午後６時までとする。
（３）電話等により、２４時間常時連絡が可能な体制とする。

５．居宅介護支援事業の提供方法

居宅介護支援事業の提供方法については、次のとおりとする。

（１）事業の管理者は、介護支援専門員に身分を証する書類を携行させ、初回訪問時または、利用者もしくはその家族から求められたときは、これを提示すべき旨を指導する。
（２）指定居宅介護支援の提供を求められたときには、指定居宅介護支援事業者についても自由に選択できることが基本であり、あらかじめ利用申込者又はその家族に対し、運営規程の概要、介護支援専門員の勤務の体制、秘密の保持、事故発生時の対応、苦情処理の体制等の利用申込者がサービスを選択するために必要な重要事項を説明書やパンフレット等の文書を交付して説明を行い、居宅介護支援を受けることにつき同意を得る。
（３）要介護認定者等の更新申請については、有効期間満了の１ヶ月前には行われるよう必要な援助を行う。
（４）居宅介護支援は、利用者やその家族の意思を尊重し、利用者の承認を得て、福祉サービス・医

療保健サービス等の多様なサービスが、サービス事業者との連携の下で、総合的かつ効果的に提供できるよう、居宅介護支援計画を作成し、サービス利用の手続きを行う。

（５）事業所は、正当な理由なく事業の提供を拒否しない。

（６）次のいずれかに該当する場合には、遅滞なく意見を付してその旨を保険者に通知するものとする。

１．介護給付等対象サービスの利用に関する指示に従わないこと等により、要介護状態等の程度を増進させたと認められるとき。

２．偽り、その他不正の行為によって保険給付を受け、または受けようとしたとき。

６．居宅介護支援事業の内容

居宅介護支援事業の内容は次のとおりとする。

（１）居宅サービス計画の作成

①利用者等への情報提供

居宅サービス計画の作成にあたっては、利用者およびその家族がサービスの選択が可能となるように、地域の介護サービス事業者等の名簿、サービス内容、利用料等の情報を提供する。また、利用者から介護支援専門員に対して複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めることや、居宅サービス計画原案に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由の説明を求めることが可能であること等につき、十分説明を行う。

そして、直近の特定事業所集中減算届け出書に基づき、前６月間に事業所において作成された居宅サービス計画の総数のうちに訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護（以下において「訪問介護等」という。）がそれぞれ位置付けられた居宅サービス計画の数が占める割合、前６月間に事業所において作成された居宅サービス計画に位置付けられた訪問介護等ごとの回数のうちに同一の指定居宅サービス事業者又は指定地域密着型サービス事業者によって提供されたものが占める割合について文書を交付して説明を行う。

②利用者の実態把握

介護支援専門員は、居宅サービス計画作成にあたり、利用者の有している能力、家族の介護力、現に利用しているサービス等、利用者と利用者を取り巻く環境を総合的に評価し、利用者の力を引き出し、利用者が自立した日常生活を営むことができるように、支援すべき課題を把握する。

③居宅サービス計画の原案作成

介護支援専門員は、サービスの利用希望および利用者について把握された課題に基づき、地域における介護サービス等が提供される体制を勘案して、利用者が提供を受けるサービスの目標・達成時期・サービス提供上の留意点を盛り込んだ居宅介護サービス計画の原案を作成する。

④サービス担当者会議の開催

介護支援専門員は、居宅介護サービス計画の原案に基づいてサービス担当者会議を開催し、介護サービス提供事業者の共通理解を図り、介護サービス提供に関する意見を求める。

⑤利用者の同意

介護支援専門員は、利用者またはその家族等に対し、サービスの種類・内容・費用等について説明し、文書により同意を得るものとする。

（２）サービス実施状況の継続的な把握・評価

介護支援専門員は、居宅介護サービス計画作成後においても、利用者およびその家族、サービス提供事業者等との連絡を継続的に行うことにより、居宅サービス計画の実施状況の把握および利用者の現状の把握を行い、必要に応じて居宅介護サービス計画の変更、サービス提供事業者との連絡調整、その他必要な調整を行う。

（３）医療機関等との連携

介護支援専門員は、利用者に適切な支援が行えるよう、保険者、地域の保健・医療・福祉サービスとの密接な連携を図るとともに、利用者の承認のもと、利用者の支援に資する在宅情報を、必要とする各機関に提供する。また、利用者が入院時に、担当ケアマネジャーの氏名等を入院先医療機

関に提供することを依頼し、同意を得る。

（４）介護保険施設の紹介等

①介護支援専門員は、利用者がその居宅において日常生活を営むことが困難になったと認める場合または、利用者が介護保険施設等への入所・入院を希望する場合には、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行う。

②介護支援専門員は、介護保険施設等から退所・退院しようとする要介護者等から依頼があった場合には、円滑に在宅生活への移行ができるよう、予め、居宅サービス計画作成等の支援を行う。

７．利用料、その他の費用

指定居宅介護支援事業を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとする。なお、当該サービスが法定代理受領サービスであるときは、利用者の費用負担は無料である。

８．通常の事業の実施区域

通常の事業の実施地域は、防府市（野島を除く）区域とする

９．秘密保持

従業者は業務上知り得た利用者又はその家族等の秘密を保持する。従業者でなくなった後も同様とする。利用者及びその家族等の個人情報の取り扱いについては、別に同意を得るものとする。

１０．虐待の防止

虐待の発生又はその再発を防止するため、次に掲げる措置を行なう。

（１）法人内における虐待防止のための対策を検討する委員会に定期的に参加し、その結果を介護支援専門員に周知徹底を図る。

（２）事業所内の介護支援専門員に対し、法人及び職能団体が開催する虐待の防止のための研修に介護支援専門員を定期的に参加させ、虐待の防止を推進させる。

（３）前号に掲げる措置を適切に実施するため、事業所内に担当者を設置する。

１１．感染症予防、まん延防止の対策

事業所内において感染症が発生し、又はまん延しないように次の措置を講ずる。

（１）法人内における感染症の予防又はまん延の防止のための検討委員会に定期的に参加し、その結果を介護支援専門員に周知徹底を図る。

（２）事業所内の介護支援専門員に対し、法人及び職能団体が開催する感染症の予防又はまん延防止のための研修及び訓練に定期的に参加する機会を確保し、予防と対策を強化する。

１２．業務継続計画の策定等

感染症又は非常災害の発生において、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計画及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（「業務継続計画」という。）を策定し、その計画に従い必要な措置を講ずる。

（１）介護支援専門員に対し業務継続計画について周知し、必要な研修及び訓練を実施する。

（２）定期的に業務継続計画の見直しを行い必要に応じて計画の変更を行う。

１３．苦情があったサービス事業者に対する対応

利用者およびその家族から、利用中のサービスに関する苦情を受けたときには、その旨を当該事業者に報告するとともに、必要に応じて、サービス担当者会議を開催し、問題の共有・解決に努めるものとする。

苦情に関する対応の経過について、利用者および家族に説明し、利用者および家族の意向を踏まえつつ、必要に応じて、居宅介護サービス計画の見直しを図る。

１４．利用者からの相談または苦情に対する常設の窓口（連絡先）担当者の設置

相談苦情等に対する常設の窓口として、次のとおり苦情等の処理担当者を置く。

（担当者）　賀谷　教和　楽さん家居宅支援事業所　管理者

（電話番号）　（０８３５）２５－６７８８

１５．円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

苦情等処理担当者は、基本的に次の手順により処理するものとする。

（１）事実の確認

苦情等があった場合、苦情等処理担当者は利用者又は家族等と直接面談する等の方法により詳しい事情・内容を確認する。

（２）苦情等に関する改善又は調整の原案作成

苦情等処理担当者は、事実を確認の後、その苦情について改善又は調整する原案を作成する。

なお、この際に担当者が必要と判断した場合は、関係者による検討会議を開催する。

（３）利用者への改善等の連絡

検討会議の開催等により、その苦情等に対する改善又は調整の原案が決定次第、その旨を利用者に速やかに連絡して承認を得る。利用者の承諾後、その改善又は調整の対応を図る。

（４）再発防止

その苦情等について「苦情処理台帳」に記録し、再発防止に役立てる

１６．その他の苦情相談窓口の紹介（相談無料・秘密厳守）

防府市地域包括支援センター

（電話番号）０８３５－２５－２９６４

（午前８：３０～午後５：１５／月曜日～金曜日　但し祝祭日は除く）

（ファックス番号）０８３５－２３－２９７６

介護保険課苦情相談係（設置主体　山口県国民健康保険団体連合会）

（電話番号）０８３－９９５－１０１０

（午前９：００～午後５：００／月曜日～金曜日　但し祝祭日は除く）

（ファックス番号）０８３－９３４－３６６５

ここに記載の事項について、担当者より説明を受け理解・同意いたしました。

令和　　年　　月　　日

介護支援専門員

説明担当者＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

代理人（続き柄　　）＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印