居宅介護支援重要事項説明書

1　当事業所が提供するサービスについての相談窓口

社会福祉法人　辰野町社会福祉協議会
電話：(0266) 41-4500　※携帯電話転送にて、24 時間の緊急対応あり
営業時間：月～金曜日　午前８時３０分～午後５時１５分
（ただし、国民の祝日、１２月２９日から１月３日までを除く）

※　ご不明な点は、お気軽にお問合せください。

2　居宅介護支援事業所の概要

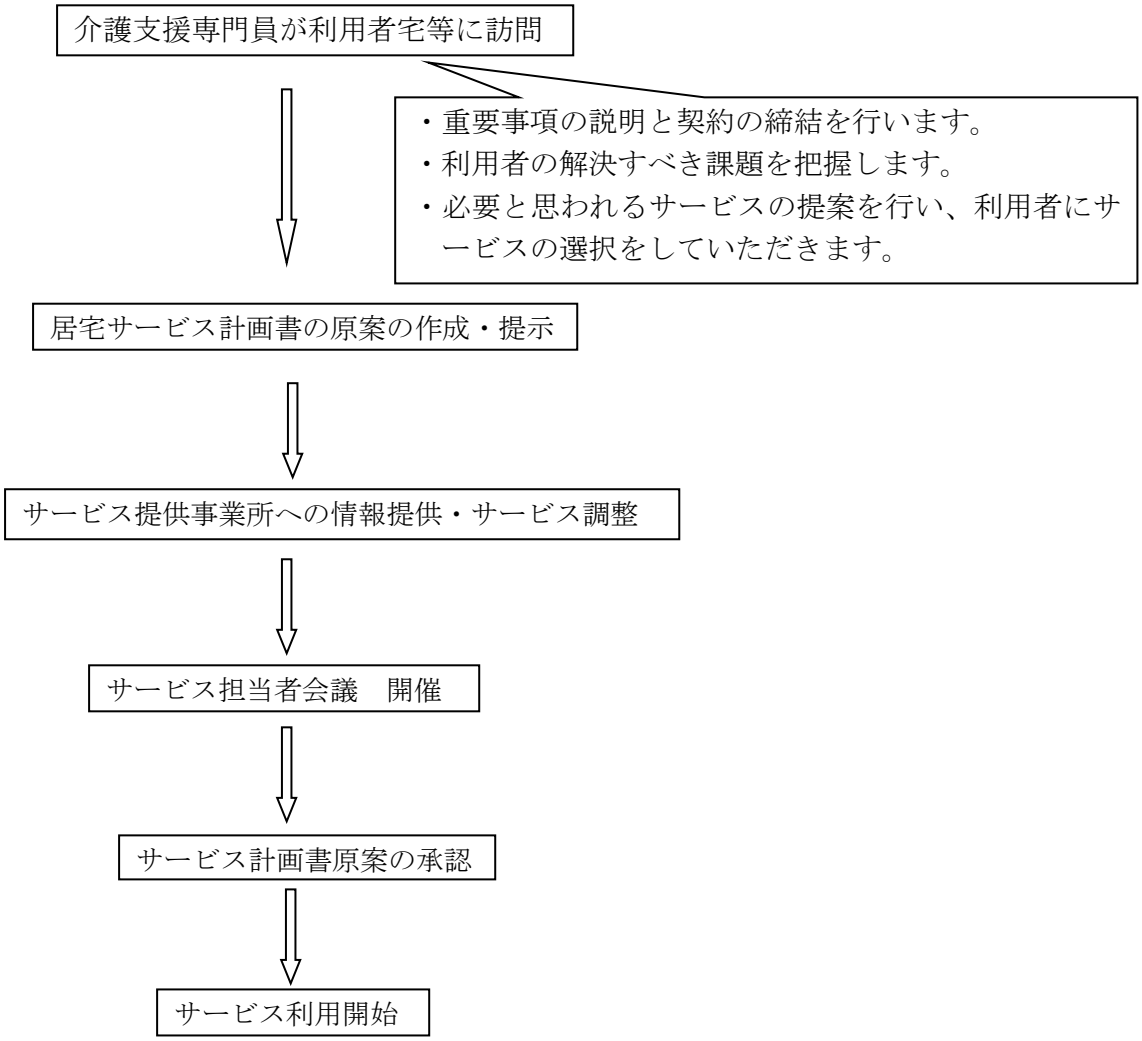
（1）事業所の名称、所在地等

事業所名	辰野町社協指定居宅介護支援事業所
所在地	長野県上伊那郡辰野町大字伊那富２６８１番地１
介護保険指定番号	居宅介護支援　平成１１年８月３１日 （辰野町指定　第 2072400068 号）
サービスを提供する地域（※）	辰野町　※上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

（2）事業所の職員体制

区分	業務内容	計
管理者	事業所の運営及び業務全般の管理	１名
主任介護支援専門員	居宅介護支援サービス等に係る業務	１名以上
介護支援専門員(常勤)	居宅介護支援サービス等に係る業務	３名以上

3　居宅介護支援の申し込みからサービス提供までの標準的な流れと実施概要



（1）サービス開始後、月１回以上自宅訪問し、利用者やその家族と面接することで提供されるサービスの実施状況の把握と評価を行います。
（2）利用者またはその家族および居宅サービス事業者等との連絡調整を行います。
（3）利用者の状況を勘案し、必要に応じて居宅サービス計画書の作成または変更を行います。
（4）介護保険サービスの毎月の給付管理を行います。
（5）相談業務は、事業所内及び利用者宅その他必要と認められる場所において行います。
（6）必要に応じて、介護保険施設への紹介や相談を行います。

4　利用料金

（１）利用料金(基本報酬)

要介護認定を受けられた方は、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。

※ただし保険料の滞納等により、法定代理受領ができなくなった場合、要介護度に応じて下記の金額を全額自己負担していただきます。

① 居宅介護支援費　　要介護１～２：10,860 円/月
　　要介護３～５：14,110 円/月

以下は利用者の状態により加算されます。

② 初回加算：3,000 円/回
③ 退院退所加算
　Ⅰイ（連携１回カンファレンス無）：4,500 円/回
　Ⅰロ（連携１回カンファレンス有）：6,000 円/回
　Ⅱイ（連携２回カンファレンス無）：6,000 円/回
　Ⅱロ（連携２回カンファレンス有）：7,500 円/回
　Ⅲ　（連携３回カンファレンス有）：9,000 円/回
④ 入院時情報連携加算Ⅰ：2,500 円/回
⑤ 入院時情報連携加算Ⅱ：2,000 円/回
⑥ 緊急時等カンファレンス加算：2,000 円/回
⑦ 通院時情報連携加算：500 円/回
⑧ ターミナルケアマネジメント加算：4,000 円/回
⑨ 特定事業所加算Ⅱ：4,210 円/月　もしくは特定事業所加算Ⅲ：3,230 円/月

（２）交通費

辰野町町内にお住まいの方は無料です。それ以外の地域の方は、介護支援専門員がおたずねするための交通費の実費（１㎞あたり 30 円）が必要です。

（３）解約料

契約の解約に際しては、一切料金はかかりません。

5　当事業所の居宅介護支援の運営方針

当事業所の介護支援専門員は、

（１）　利用者が可能な限りその居宅において、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配慮いたします。

（２）　利用者の選択に基づき、適切な保健医療サービスおよび福祉サービスが、多様な事業者から、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮いたします。

（３）　利用者の意思および人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、特定のサービス事業者の利用において不当に偏ることのないよう、公正中立に支援を行います。中立公正の確保を図る観点から、以下について利用者に説明を行います。介護サービス事業所について、複数の事業所を紹介するとともに計画書に位置付けた理由を説明するよう努めます。利用者は、介護支援専門員に対して複数の事業所の紹介を求めることや、当該事業所等を計画書に位置付けた理由を求めることができます。
（４）　支援の実施に当たっては、関係市町村および地域包括支援センター、医療、介護、福祉、地域との連携に努めます。
（５）　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な居宅サービス計画を作成いたします。

6　居宅介護支援の提供にあたっての留意事項について

（１）　日頃から担当ケアマネジャーの氏名・連絡先等(名刺等)を介護保険被保険者証や健康保険被保険者証、お薬手帳等と合わせて保管してください。医療機関への入院が必要になった場合には、退院後の在宅生活への円滑な移行を支援等するため、早期に入院先と情報共有や連携をする必要がありますので、入院時に担当ケアマネジャーの氏名及び連絡先を入院先に伝えてください。
（２）　担当居宅介護支援専門員は、当事業所、辰野町役場　保健福祉課への申し出により変更が可能です。

7　サービス内容に関する相談・苦情

（１）当事業所利用者相談・苦情担当窓口
　当事業所の居宅介護支援に関するご相談・苦情およ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。また担当介護支援専門員の変更を希望される方はお申し出ください。
社会福祉法人　辰野町社会福祉協議会　電話 0266-41-4500　担当　伊藤
（２）その他
　当事業所以外に、辰野町及び長野県国民健康保険団体連合会の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。
辰野町役場　保健福祉課　介護保険相談窓口　電話 0266-41-1111(代)
長野県国民健康保険団体連合会　介護保険相談窓口　電話 026-238-1555

8　事故発生時の対応について

（１）　事業所は、利用者に対する居宅介護支援の提供に起因する事故が発生した場合には、速やかに家族、辰野町等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
（２）　事業所は、利用者に対する居宅介護支援の提供により、利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償します。

９　虐待防止について

利用者の権利擁護、虐待の防止等の観点から、虐待の発生又はその再発を予防するため、次の措置を講じます。

（１）　虐待防止に関する責任者を選定しています。
　　虐待防止に関する責任者　　武田

（２）　虐待を防止するため、当事業所職員に対して研修を実施します。

（３）　その他虐待防止のため、委員会の設置・開催、指針の整備等、必要な措置を講じます。

（４）　事業所は、当事業所職員または利用者の家族、介護サービスに係る事業所による虐待と思われる利用者を発見した場合は、辰野町、辰野町高齢者相談支援センター（辰野町地域包括支援センター）、警察等通報先との連携を行います。

１０　身体的拘束等の適正化の推進について

利用者又は他の利用者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、身体拘束を行ってはならないが、身体拘束等を行う場合には、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その他必要な事項を記録します。

１１　暴言・暴力・ハラスメント等について

暴言・暴力・ハラスメントに対するために次の措置を講じます。

（１）　当事業所職員に対して、暴言・暴力・ハラスメントを防止し、啓発・普及するための研修を実施します。

（２）　利用者またはその家族からのハラスメント行為等により、健全な信頼関係を築くことが出来ないと判断した場合は、サービス中止や契約を解除することがあります。

１２　感染症の予防及びまん延防止対策について

感染症の予防及びまん延を防止するため、次の措置を講じます。

（１）　感染症の予防及びまん延防止のため、当事業所職員に対する研修及び訓練を実施します。

（２）　その他感染症の予防及びまん延防止のため、委員会の設置・開催、指針の整備等、必要な措置を講じます。

１３　業務継続計画（BCP）の策定等について

感染症や非常災害の発生時において、業務を継続的に実施、再開するための計画を策定し、必要な計画及び訓練を定期的に開催する等の措置を講じます。

１４　当法人の概要

法人種別 ・ 名称	社会福祉法人　辰野町社会福祉協議会
代表者役職・氏名	会　長　　赤　羽　　八　洲　男
所　　在　　地	長野県上伊那郡辰野町大字伊那富２６８１番地１
電　話　番　号	０２６６－４１－４５００
事 業 所 数 等	居宅介護支援　　１ヶ所
	訪問介護　　１ヶ所

＊契約書にて重要事項説明に関する利用者等の署名・捺印

〔別紙１〕

個人情報使用同意書

利用者およびその家族の個人情報については、次に記載するところにより必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

１．使用する目的
居宅サービス計画時及び市町村・居宅サービス提供事業者・医療機関との連絡調整等において必要な場合

２．使用する期間
介護サービス提供に必要な期間及び契約期間に準ずる

３．条件
（１）個人情報の提供は必要最小限とし、提供にあたっては関係者以外の者に漏れることのないよう守秘義務を遵守し細心の注意を払うものとする
（２）個人情報を使用した会議・参加者・内容等の経過を記録する

以上

【事業者】
社会福祉法人　辰野町社会福祉協議会
辰野町社協指定居宅介護支援事業所
会　長　　赤　羽　　八　洲　男

＊契約書にて個人情報使用同意に関する利用者等の署名・捺印

〔別紙２〕

利用者からの苦情を処理するために講じる措置の概要

事業所名	管理者氏名	サービスの種類	苦情受付担当者氏名
辰野町社協指定居宅介護支援事業所	武田	指定居宅介護支援事業	伊藤
辰野町社協指定訪問介護事業所	吉江	指定訪問介護事業	務台

連絡先　社会福祉法人辰野町社会福祉協議会　電話 0266-41-4500　FAX 0266-41-1525

１　利用者からの相談、苦情等に対応する常設の窓口（具体的な仕組み等の説明）

辰野町社会福祉協議会事務所の一角に居宅介護支援事業所を開設し、介護保険に対する問い合わせや苦情に対する相談窓口であることを表示するとともに、その対応には社協の総力を挙げて取り組む。

２　苦情処理手順

① 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。
② 利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。
・苦情の内容　・苦情申出人の希望等　・第三者委員への報告の要否
・苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否
③ 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて管理者（苦情解決責任者）に報告する。
④ 管理者（苦情解決責任者）は、苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出人または管理者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。
⑤ 苦情受付担当者は、解決・改善までの経過と結果について書面に記録をする。
⑥ 状況により、居宅介護支援事業者、辰野町及び長野県国民健康保険団体連合会と連絡、調整を図る。

３　苦情のあった当該サービス事業者に対する対応方針等（居宅介護支援事業の場合）

苦情のあった当該サービス事業者については、その事業者のサービス提供時における基本的な考え方、または従業者への研修内容について聴取し、可能な限り改善を図るよう指導するとともに苦情申出人に誠意をもって、速やかに対処するよう申し入れる。

４　職員に対する苦情処理対応の研修計画（年間の職場内研修及び職場外研修等）

職場内においては、実際発生した苦情や考えられる事例を想定し、対処方法を検討する機会を設け、月１回は内部検討会を実施する。また、年１回は先進事業者の視察研修を計画し、職場外で行われる研修会にも積極的に参加する。

５　解決結果の公表

利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き、広報誌「社協たつの」等に実績を掲載し、公表する。