

## 居宅介護支援重要事項説明書

### 1. 釧路赤十字病院居宅介護支援事業所の概要

事業所名	釧路赤十字病院居宅介護支援事業所
介護保険事業所番号	居宅介護支援 0114110679
所在地	釧路市新栄町21番14号
電話番号	0154-22-7171
FAX番号	0154-31-5051
営業時間	月～金曜日 午前8時30分～午後5時05分 ※24時間連絡体制あり
休業日	土・日・祭日・創立記念日（5月1日） 年末年始（12月29日～1月3日）
職員体制	介護支援専門員 4名
サービスを提供する地域	釧路市（阿寒町・音別町除く） ※上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

### 2. 利用料金

#### (1) 利用料

要介護または要支援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。

保険料の滞納等により、保険給付が直接事業者を支払わない場合、毎月、要介護度に応じて下記金額をいただき、サービス提供証明書及び領収書を発行します。

このサービス提供証明書を後日、行政の窓口に出しつけると、全額払戻を受けられます。

料金支払いにつきましては、居宅サービス計画書に同意された時点でお支払いいただきます。ご都合によって銀行振込もご用意しておりますので、ご相談下さい。

また、継続してお支払いが必要となる場合は、毎月10日に前月分のご請求をさせていただきますので、すみやかにお支払いいただき、納金確認後、サービス提供証明書及び領収書を発行いたします。

#### — ご請求金額 —

介護支援専門員1人当たり 取扱い件数	要支援1・2	要介護1・2	要介護3・4・5
45件未満	472単位/月	1,086単位/月	1,411単位/月
45件以上60件未満		544単位/月	704単位/月
60件以上		326単位/月	422単位/月

加 算	加 算 額	
初回加算	300単位/月	但し、介護保険証負担割合証に記載されている割合により、利用料が決定されます。
入院時情報提供加算（Ⅰ）	250単位/月	
入院時情報提供加算（Ⅱ）	200単位/月	
通院時情報連携加算	50単位/月	
退院・退所加算	450～900単位/月	
緊急時カンファレンス加算	200単位/月	
ターミナルケアマネジメント加算	400単位/月	
特定事業所加算（Ⅰ）	519単位/月	
特定事業所加算（Ⅱ）	421単位/月	
特定事業所加算（Ⅲ）	323単位/月	
特定事業所加算（A）	114単位/月	
特定事業所医療連携加算	125単位/月	

## （２）交通費

前記１のサービスを提供する地域に居住の方は無料です。それ以外の地域の方は、介護支援専門員が訪問するための交通費を下記のとおりご請求させていただきます。

片道 20km～25km未満	945円
片道 25km～30km未満	1,155円
片道 30km～35km未満	1,365円
片道 35km～40km未満	1,575円
片道40km以上の場合は他の居宅介護支援事業者を紹介いたします。	

## （３）サービス提供記録閲覧

当事業所では、利用者よりご自身の介護サービス作成に関する記録の閲覧のご希望がございましたら、当事業所内において職員の立会いのもとご自由にご覧いただくことができます。ただし、記録の複写をご希望される場合は、1枚30円の実費をご請求させていただきます。

## 3. サービス提供について

### （１）サービス利用開始

契約を締結したのち、居宅サービス計画作成をはじめます。

### （２）サービスご利用に際してのお願い

- ・ お茶やお菓子など、お心付けなどは一切ご不要です。
- ・ 訪問の際はペットをゲージに入れる、リードにつなぐなどの配慮をお願いします。
- ・ 見守りカメラの設置、職員の写真を撮影する場合、個人情報保護法に準じて事前に職員本人の同意を受けてください。

### （３）サービスの終了

#### ① 利用者のご都合でサービスを終了する場合

文書でお申し出下さればいつでも解約できます。解約に関する費用は一切いただきません。

② 当事業所の都合でサービスを終了する場合

人員不足などやむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。

その場合は、終了1ヶ月前までに文書で通知するとともに、責任をもって他の居宅介護支援事業所をご紹介いたします。

③ 自動終了

以下の場合、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

- ・利用者が介護保険施設及びグループホームに入所した場合
- ・介護保険給付でサービスを受けていた利用者の要介護認定区分が非該当 <自立>と認定された場合

※この場合、条件を変更して再度契約することができます。

- ・利用者がお亡くなりになった場合

④ サービス利用にあたっての禁止事項について

- ・事業者の職員に対して行う暴言・暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為。
- ・パワーハラスメント、セクシャルハラスメントなどの行為。
- ・サービス利用中に職員の写真や動画撮影、録音等を無断でSNS等に掲載すること。

⑤ その他

利用者やご家族等が当事業所や介護支援専門員に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行い、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、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただく場合がございます。

#### 4. 当社の居宅介護支援の特徴等

##### (1) 運営方針

釧路赤十字病院居宅介護支援事業所では、要介護状態等の利用者が可能な限り居宅において自立した生活を営むことができるように、利用者の心身の状況等を総合的に分析し、利用者の選択と同意に基づいた適切な介護サービスが提供できるように支援します。サービス提供の実施に際しては、関係機関と連携をとり、常に利用者の意志及び人格を尊重し利用者の立場に立ち、利用者に提供される介護サービスが特定の種類又は特定の居宅サービス事業者に偏ることのないよう、公正中立な業務に努めます。

##### (2) 居宅介護支援の提供方法及び内容

- ・相談体制－事業所内に面接室を用意し、利用者のご相談に24時間対応いたします。
- ・課題把握の方法～MDS－HC方式を採用いたしております。
- ・サービス担当者会議

介護サービス計画原案に記載された指定居宅サービス等の担当者を召集しサービス担当者会議を開催いたします。

- ・サービス事業所の連携

各サービス担当者との意識の共有を図る為、居宅サービス計画書等に位置づけたサービス事業者から個別サービス計画書の提出を求め連携を図ります。

- ・居宅訪問

居宅サービス計画作成に当たり、利用者の置かれている状況や問題を把握するため、訪問による面接調査を行います。また、計画作成後も、居宅サービス計画の実施状況を把握し、サービス計画の変更など、利用者等が求めるサービスに適切に対応できるよう

に居宅訪問等を行います。

- ・地域ケア会議における関係者間の情報を共有

地域ケア会議において事例提供の求めがあった場合はこれに協力するように努めていきます。

- ・公正中立なケアマネジメントの確保

指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、居宅サービス計画が第2条に規定する基本方針及び利用者の希望に基づき作成されるものであり、利用者は複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するよう求めることができること等について説明し公正中立な業務に努めます。

・前6か月間に当事業所が作成したケアプランにおける、訪問介護・通所介護・地域密着型通所介護・福祉用具貸与(以下、「訪問介護等という。’)の各サービス割合および前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護等の各サービスごとの、同一事業者によって提供されたものの割合の説明をします。

※当事業所における訪問介護等の利用状況は別紙のとおりです。

- ・医療機関との連携

指定居宅介護支援の提供に際し、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、利用者について、病院又は診療所に入院する必要がある場合には、当該利用者に係る介護支援専門員の氏名及び連絡先を当該病院又は診療所に伝えていただき主治の医師等との連携を図ります。

介護支援専門員は、利用者が医療系サービスの利用を希望している場合等は、利用者の同意を得て主治の医師等の意見を求め、この意見を求めた主治の医師等に対してケアプランを交付し連携を図ります。

介護支援専門員は、指定居宅サービス事業者等から利用者に係る情報の提供を受けたときその他必要と認めるときは、利用者の口腔に関する問題、薬剤状況その他の利用者の心身又は生活の状況に係る情報のうち必要と認めるものを、利用者の同意を得て主治の医師、歯科医師又は薬剤師に提供し必要な情報伝達に努めます。

利用者が医療機関において医師の診察を受ける際に必要と判断した場合、介護支援専門員が同席し、医師等と情報連携を図ります。

## 5. 秘密の保持

事業所の介護支援専門員やその他の職員は、正当な理由なくその業務の知りえたご契約者及びその家族等の秘密を漏らしません。またこの守秘義務は契約終了後も同様です。

## 6. 事故発生時の対応

当事業所は、利用者に居宅介護支援の提供により事故が発生した場合には、関係市町村および利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずるものとする。

また、利用者に対する指定居宅介護支援の提供により、損害賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行い、再発生を防ぐための対策を講じます。

## 7. サービス内容に関する、相談、苦情について

### (1) 苦情処理の体制・手順

ア. 提供した指定居宅介護支援に係る利用者及び家族からの相談及び苦情を受けるための窓口を設置します。

イ. 相談及び苦情に円滑に適切に対応するため体制及び手順は以下の通りとします。

- ① 苦情のあった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認をします。
- ② 把握した状況を管理者とともに検討を行い、当面及び今後の対応を決定します。
- ③ 相談内容に基づき、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策を含めた結果報告を行います。
- ④ サービスに対する苦情及び苦情内容については記録する。
- ⑤ 改善の有無を判断して、改善の必要があるときは、サービス事業者へ改善要請を行います。

### (2) 苦情申立の窓口

当事業所の居宅介護支援に関するご相談、苦情及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ご相談・苦情を承ります。

当事業所 利用者相談・苦情窓口	担 当 者	釧路赤十字病院居宅介護支援事業所 管理者 相澤 翔
	ご 利 用 時 間	月曜～金曜 午前8時30～午後5時05分
	電 話 番 号	0154-22-7171

☆当事業所以外にも、下記相談窓口等で苦情や相談を受け付けています。

釧路市役所 介護高齢者福祉課	月曜～金曜 午前9時～午後5時 電話番号 0154-31-4597 (直通)
北海道国民健康保険団体連合会 介護保険課 企画・苦情係	月曜～金曜 午前9時～午後5時 電話番号 011-231-5175 (直通)

## 8. 高齢者虐待防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 研修等を通じて、従業者の人権意識の向上や知識・技術の向上に努めます。
- (2) 個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。
- (3) 従業者が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整えるほか、従業者が利用者等の権利 擁護に取り組める環境の整備に努めます。
- (4) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

防止に関する責任者：管理者 相澤 翔

## 9. 業務継続計画（BCP）の策定等

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、必要な研修及び訓練を定期的開催するなどの措置を講じる。

- (1) 感染症の予防及びまん延の防止のための措置 感染症の発生及びまん延などに関する取り組みの徹底を求める観点から委員会の開催、指針の調整、研修の実施、訓練(シミュレーション)の実施等取り組む。

