利用者のみなさまへ

居宅介護支援サービス

【重要事項説明書】

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定居宅介護支援のサービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

福山市農業協同組合

高齢者福祉センターカメリア

ＪＡ福山市居宅介護支援事業所カメリア

当事業所は、次の介護保険事業の指定をうけています。
指定居宅介護支援事業 福山市指定 第３４７４４００２１９号

１．事業者

法　　人　　名	福山市農業協同組合
主たる事務所	〒720-0803 広島県福山市花園町二丁目 7 番 1 号
電　話　番　号	（084）924－2211
代　　表　　者	代表理事組合長　占部　浩道
設　　立	昭和 39 年 3 月 30 日
事　業　管　内	福山市、府中市(上下町を除く)、神石高原町の区域

２．事業の目的

ＪＡ福山市居宅介護支援事業所カメリア（以下「事業所」という。）が行う指定居宅介護支援の事業（以下「事業」という。）は、居宅において要介護状態にある高齢者（以下「利用者」という。）に対し、適切な指定居宅介護支援（以下「居宅介護支援」という。）を提供することを目的とする。

３．事業の運営方針

事業所の介護支援専門員は、可能な限り利用者の居宅において、その置かれている環境等に応じて、利用者の選択に基づき、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、多用な事業者から総合的かつ効率的に提供されるよう援助を行う。

また、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が特定の種類又は特定の居宅サービス事業者に不当に偏することのないよう、公正中立に行う。また、市町、地域包括支援センター、老人介護支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、介護保健施設等との連携に努めるものとする。

４．事業所の概要

（１）事業所の種類及びサービス提供地域等

事　業　所　名	ＪＡ福山市居宅介護支援事業所カメリア
所　　在　　地	広島県福山市神辺町字道上１１９１番地 TEL 084(963)1163　FAX 084(963)1299
事業所の種類	指定居宅介護支援
事 業 所 番 号	福山市指定　第 3474400219 号
指 定 年 月 日	平成 15 年 4 月 1 日
管 理 者 氏 名	西村　倫子
通常の事業実施地域	福山市、府中市(上下町を除く)、神石高原町の区域

（２）従業者の職種、員数及び職務内容

職種	員数及び職務内容
管　理　者	１名（常勤兼務）
	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。
介護支援専門員	３名（常勤専従２名、常勤兼務１名）
	介護支援専門員は、居宅介護支援の提供に当たる。

（３）営業日、営業時間並びにサービス提供時間

営業日並びにサービス提供日	月曜日から土曜日。但し 12 月 31 日から１月３日までを除く。
営業時間	午前８時 30 分から午後５時　但し、営業時間外においても事務所への電話を携帯電話に転送し 24 時間連絡できる体制にあり、必要に応じて利用者等の相談に対応します。

５．サービス利用料及び利用者負担

（１）指定居宅介護支援介護給付費単位

イ、居宅介護支援費（１月につき）	居宅介護支援費（Ⅰ）	要介護１・２	１，０８６単位
	居宅介護支援費（Ⅰ）	要介護３・４・５	１，４１１単位
ロ、初回加算	１月につき＋３００単位		
ハ、特定事業所加算（Ⅲ）	１月につき＋３２３単位		
ニ、入院時情報連携加算（１月につき）	入院時情報連携加算Ⅰ		＋２５０単位
	入院時情報連携加算Ⅱ		＋２００単位
ホ、退院・退所加算	入院または入所期間中１回を限度に＋４５０単位～９００単位		
ヘ、緊急時等居宅カンファレンス加算	１月に２回を限度に＋２００単位		
ト、ターミナルケアマネジメント加算	１月につき　＋４００単位		
チ、通院時情報連携加算	１月につき　＋５０単位		
リ、介護職員等処遇改善加算	１月報酬　×　２．１％		

（２）居宅介護支援は、利用者に費用の負担はありません。

（３）介護支援専門員が通常のサービス地域を越える地域に訪問・出張する必要がある場合には、その旅費（実費）の支払いが必要となります。

（実費　路程１㎞当たり２５円）

６．居宅サービス計画の作成とサービス記録

（１）利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、居宅サービス計画を作成し、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、書面により同意を得ます。

（２）居宅サービス計画を作成後、実施状況の把握を行い、利用者又は家族等の同意を得て必要に応じて計画の変更を行います。

７．虐待防止のための措置に関する事項

事業者は、利用者の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講ずるものとする。

（１）　虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を行う。

（２）　虐待防止の指針を整備し、必要に応じて見直しを行う。

（３）　従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的に実施する。

（４）　上記措置を適切に実施するための担当者を置く。

担当者　管理者　西村　倫子

①　事業者は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町に通報するものとする。

８．秘密保持

事業所及びその従業者は、業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を在職中はもとより退職後においても秘密を厳守いたします。

尚、サービス担当者会議等において利用者個人情報を用いる場合には、あらかじめ利用者又はその家族から書面で同意をいただきます。

９．苦情対応

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

（１）利用者からの相談・苦情等に対応する窓口、担当者の設置

①常設窓口　ＪＡ福山市居宅介護支援事業所カメリア

②担当者　　西村倫子（管理者）

管理者不在時は、門田裕実、横尾美智子（主任介護支援専門員）

③対応時間　月～土：8 時 30 分～17 時

営業時間外は、携帯電話に転送し、24 時間対応が可能。尚、担当者が不在でも、基本的な事項は他の職員が誰でも　　対応できるように研修を行い、苦情の内容を必ず担当者に引き継ぐよう徹底する。

④保険者等の相談窓口（営業日・営業時間　月～金曜日　8：30～17：15）

名　　称	住　　所	連　絡　先
事業所相談窓口	〒720-2104 福山市神辺町字道上 1191 番地	TEL 084-963-1163
		FAX 084-963-1299
福山市介護保険課	〒720-8501 福山市東桜町 3 番 5 号	TEL 084-928-1259
府中市医療介護保険課 介護保険係	〒726-8601 府中市府川町 315 番地	TEL 0847-40-0222
神石高原町福祉課 介護保険係	〒720-1522 神石郡高原町小畠 1701 番地	TEL 0847-89-3535
広島県国民健康保険団体連合会	〒730-8503 広島市中区東白島 19 番地 49 号 国保会館	TEL 082-554-0783

（２）円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

①苦情にあたっては、早期に事実関係の調査を実施し、内容を把握する。

②利用者の立場に立って内容の確認を行う。

③苦情解決内容を記録台帳に保管し、再発防止の参考にする。

④職員に対する苦情については、苦情内容を確認し、早期に解決を図る。

（３）苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

①苦情があったサービス事業者に、担当の介護支援専門員が直ちに連絡し事実確認する。

②サービス提供の改善を要する場合、サービス事業者に対して今後の具体的な対応方針を提示させ、苦情担当者が翌日までに利用者（家族）に説明する。

③苦情に対するサービス提供の改善が認められない場合は、利用者に説明して他のサービス事業者を選択してもらう。

④指定基準に抵触しているとみられるサービス事業者については、広島県、保険者、国民健康保険団体連合会に連絡する。

（４）その他参考事項

①業務上、利用者の苦情が再発しないように職員の質の向上を図る。
②職員に対し事業所内部研修を行うとともに、事業所外の研修へも積極的に参加させる。
③職員間の情報交換を行い、レベルアップを図る。
④業務上、知り得た利用者の秘密保持を徹底して守る。

10. 事故発生時の対応

利用者に対する居宅介護支援の提供により、事故が発生した場合には、市町、当該利用者の家族等に連絡し、必要な措置を講じるとともに、当該事故の状況及び事故に際して採った処置について記録し、再発防止を講じます。また、利用者に対する居宅介護支援の提供による損害すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行います。

11. 緊急時の対応

居宅介護支援のサービス提供中に利用者の心身の状況に異変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医、利用者の家族、また必要な場合は市町へ連絡します。

※事故発生時及び緊急時の緊急連絡先

主治医等	病院名 主治医	
	連絡先	
ご家族	氏名 (続き柄)	（　　）
	連絡先	
市町	担当係	福山市介護保険課
	連絡先	084-928-1259

12. 居宅介護支援のサービス内容について

（１）居宅介護支援のサービス内容

①　事業所は、利用者が自宅において日常生活を営むために必要なサービスを適切に利用できるよう、利用者の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するとともに、当該計画に基づいてサービス提供が確保されるよう事業者との連絡調整その他の便宜の供与を行います。

② 居宅介護支援にあたっては、利用者の心身の状況、置かれている環境等に応じて、利用者の選択に基づき、適切な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努力いたします。

③ 居宅介護支援にあたっては、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、提供されるサービスが特定の種類又は特定の事業者に不当に偏することがないよう、公正中立に行います。また、利用の開始に際し、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、居宅サービス計画に位置付けられ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事が出来ます。

④ 前 6 か月間に当該指定居宅介護支援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居宅介護（以下「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及び前 6 月間に当該居宅介護支援事業所において作成された居宅サービスに位置付けられた訪問介護等ごとの回数のうち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の説明を行います。

⑤ 居宅介護支援に当たっては、要介護状態の軽減若しくは悪化の防止又は要介護状態になることの予防に資するよう行うとともに、医療サービスとの連携に十分配慮いたします。

⑥ 事業者は、居宅サービス計画の作成後においても、利用者やその家族、事業者等と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を把握するとともに、利用者についての解決すべき課題を把握し、必要に応じて居宅サービス計画の変更、事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行います。

⑦ 前項の居宅サービス計画の実施状況、解決すべき課題等について適切な記録を作成・保管し、利用者に対して継続的に情報提供、説明等を行います。

（２）担当する管理者及び介護支援専門員について

① 管理者及び担当する介護支援専門員は、次のとおりです。サービスについてご相談や不満がある場合には、どんなことでもお寄せください。

管理者兼主任介護支援専門員　　氏名　西村　倫子
主任介護支援専門員　　氏名　門田　裕実
主任介護支援専門員　　氏名　横尾　美智子
連絡先（電話）　084－963－1163

② 担当する介護支援専門員を事業者側の事情により変更する場合には、あらかじめ利用者と協議します。

（３）市町への届出

この居宅介護支援を受ける際には、その旨を市町に届け出て、被保険者証に記載する必要があります。具体的な手続きは上記の介護支援専門員にご相談ください。

（４）サービス提供の記録等

事業者は、利用者に行った居宅介護支援に関する記録をその完結の日から２年間は適正に保管し、利用者の求めに応じて閲覧に供し、又は実費負担によりその写しを交付します。

（５）キャンセル等

① 利用者がこの居宅介護支援に係る訪問調査、居宅サービス計画の作成等のサービス提供をキャンセルし、又は中断する場合は、事前に連絡先（又は前記の介護支援専門員等の連絡先）までご連絡ください。

② 居宅サービス計画の変更、事業者との連絡調整等について利用者が行った依頼等を取り消す場合も速やかに上記の連絡先までご連絡ください。

③ 利用者は、7 日間以上の予告期間があれば、契約全体を解約することもできます（契約書１４条）

④ サービス提供のキャンセル又は契約の解約の場合にも、キャンセル料等は必要ありません。

13. 情報の開示

事業所の概要・サービス内容等については、ＪＡ福山市のホームページに掲載しています。

第三者評価については、行っていません。

令和　　年　　月　　日

○利用者（または代理人）

私は、本書面に基づいてＪＡ福山市より、重要事項説明書の説明・交付を受けました。

利用者　住　所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿㊞

代理人　住　所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

利用者との続き柄

（　　）　氏　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿㊞

○説明者

居宅介護支援サービスの重要事項説明書の説明・交付を行いました。

事業者　住　　所　広島県福山市花園町二丁目７番１号

氏　　名　福山市農業協同組合

代表理事組合長　占部　浩道

事業所名　ＪＡ福山市居宅介護支援事業所カメリア

説明者名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿㊞