

『ふれ愛の館しおん』
指定居宅介護支援事業所

ご利用者の手引き

重要事項説明書

明るく

温かく

安心

楽しい充実した一日をお約束します

社会福祉法人

四恩学園

1 事業所について

法人名	社会福祉法人 四恩学園
法人所在地	大阪市住吉区苅田 4 丁目 3-9
電話番号	06-6607-2220
代表者氏名	理事長 中西 裕
設立年月日	昭和 27 年 5 月 20 日

2 ご利用施設

事業所の概要

施設名	ふれ愛の館しおん居宅介護支援事業所
事業所の種類	指定居宅介護支援事業所
事業所指定	大阪府指令高第 95-410 号 (平成 11 年 8 月 23 日指定)
	介護保険事業所指定番号 2772000119 号
施設長名	施設長 佐藤 旭保
管理者名	管理者 塩田 耕司
事業所所在地	大阪市住吉区苅田 4 丁目 3-15
電話番号	06-6607-2990
FAX 番号	06-6696-5356
開設年月日	平成 12 年 4 月 1 日
実施地域	長居西ランチ 大領 5 丁目 1 番 7 号、9 号、10 号 長居西 2 丁目、3 丁目・長居 2～4 丁目 長居東 1～4 丁目 我孫子ランチ 苅田 1 丁目、2 丁目、4 丁目、3 丁目、5～7 丁目 我孫子東 1 丁目・我孫子 1 丁目、2 丁目 長居東 3 丁目 1 5 番（住吉区東地域包括圏域）

営業日及び営業時間

営業日	月曜日から土曜日(祝日・日曜日・年末年始は電話対応可)
受付時間	受付窓口 9:00～18:00
サービス提供時間	上記受付時間に加え電話対応は 18:00～9:00 (24 時間対応可 連絡先は上記と同様)
休館日	日曜日 年末年始(12/29～1/3)

3 事業の目的と運営方針

事業の目的	指定居宅介護支援は、介護保険法に従い、ご契約者（利用者）がその有する能力に応じ、可能な限り自立した日常生活を在宅で営むことが出来るように支援することを目的として、ご契約者に、介護支援計画を提供します。
運営の方針	＊この事業所が実施する事業は、利用者が要介護状態になった場合においても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出来るよう配慮いたします。 ＊利用者の心身の状況、その置かれている環境に応じて、利用者自らの選択に基づき適切な保健医療サービスおよび介護サービスが多様な事業所から統合的かつ効果的に提供されるよう配慮致します。 ＊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利用者に提供される居宅サービス等が特定の種類また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、公平中立に行います。 ＊利用者の所在する市町村・地域包括支援センター・在宅介護支援センター・ほかの居宅介護支援事業者・介護保険施設医療関係者との連携に努めます。

4 職員配置・勤務体制

職員の勤務配置

職	職務内容	区分		合計
		常勤	非常勤	
管理者	1 従業者の管理及び利用申込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行います。 2 従業者に、法律等の規程を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	1 名	0 名	1 名
主任介護支援専門員	居宅介護支援業務を行います。	1 名	0 名	1 名
介護支援専門員	居宅介護支援業務を行います。	2 名	0 名	2 名

職員の勤務体制

従業員の職種	勤務体制
事業所長	正規の勤務時間帯（９：００～１８：００）常勤で勤務
介護支援専門員	正規の勤務時間帯（９：００～１８：００）常勤で勤務
非常勤 介護支援専門員	事業所労務契約通り （勤務曜日・時間は契約のとおり）

介護支援専門員の１人当たりの担当利用者数は、４４人を超えないように留意しています

５ 当事業所が提供するサービスの内容と利用料金

介護保険給付の給付対象となるサービス

居宅介護支援のサービス内容
① 居宅サービス計画の作成 ② 居宅サービス事業者との連絡調整 ③ サービス実施状況・評価 ④ 利用者の状況の把握 ⑤ 給付管理 ⑥ 要介護認定申請に関する協力・援助 ⑦ 相談業務

居宅介護支援の内容、利用料及びその他費用について

居宅介護支援の内容	提供方法	介護保険 適用有無	利用料 （月額）	利用者負担額 （介護保険適用の場合）
①居宅サービス計画の作成	別紙１に掲げる「居宅介護支援業務の実施方法等について」を参照ください。	左の①～⑦の内容は、居宅介護支援の一連業務として、介護保険の対象となる物です。	下表のとおり	介護保険適用となる場合には、利用料を支払う必要がありません。 （全額介護保険により負担されます。）
②居宅サービス事業者との連絡調整				
③サービス実施状況の把握、評価				
④利用者状況の把握				
⑤給付管理				
⑥要介護認定申請に対する協力、援助				
⑦相談業務				

要介護度区分 取扱い件数区分	要介護 1・2	要介護 3～5
介護支援専門員 1 人当たりの利用者の数が 45 人未満の場合	居宅介護支援費Ⅰ 12,076 円	居宅介護支援費Ⅰ 15,690 円
介護支援専門員 1 人当たりの利用者の数が 45 人以上の場合において、45 以上 60 未満の部分	居宅介護支援費Ⅱ 6,049 円	居宅介護支援費Ⅱ 7,828 円
介護支援専門員 1 人当たりの利用者の数が 45 人以上の場合において、60 以上の部分	居宅介護支援費Ⅲ 3,625 円	居宅介護支援費Ⅲ 4,692 円

※当事業所が運営基準減算に該当する場合は、上記金額の 50/100 又は 0/100 となります。また、特定事業所集中減算に該当する場合は、上記金額より 2,224 円を減額することになります。

※45 人以上の場合については、契約日が古いものから順に割り当て、45 件目以上になった場合に居宅介護支援費Ⅱ又はⅢを算定します。

	加算	加算額	内容・回数等
要介護度による区分なし	初回加算	3,336 円	新規に居宅サービス計画を作成する場合、要支援者が要介護認定を受けた場合に居宅サービス計画を作成する場合 要介護状態区分が 2 区分以上変更された場合に居宅サービス計画を作成する場合
	入院時情報連携加算Ⅰ	2,780 円	入院の日から 3 日以内に病院等の職員に必要な情報提供をした場合（Ⅰ）
	入院時情報連携加算Ⅱ	2,224 円	入院の日から 4 日以上 7 日以内に病院等の職員に必要な情報提供をした場合（Ⅱ）
	退院・退所加算（Ⅰ）イ	5,004 円	入院等の期間中に病院等の職員と面談を行い、必要な情報を得るための連携を行い、居宅サービス計画の作成をした場合。 （Ⅰ）イ 連携 1 回 （Ⅰ）□ 連携 1 回（カワアルファ参加による） （Ⅱ）イ 連携 2 回以上 （Ⅱ）□ 連携 2 回（内 1 回以上カワアルファ参加） （Ⅲ） 連携 3 回以上（内 1 回以上カワアルファ参加）
	退院・退所加算（Ⅰ）□	6,672 円	
	退院・退所加算（Ⅱ）イ	6,672 円	
	退院・退所加算（Ⅱ）□	8,340 円	
	退院・退所加算（Ⅲ）	10,008 円	
	通院時情報連携加算	556 円	1 月につき
	特定事業所加算（Ⅰ）	5,771 円	「利用者に関する情報又はサービス提供に当たっての留意事項に係る伝達等を目的とした会議を定期的開催すること」等厚生労働大臣が定める基準に適合する場合（一月につき）
	特定事業所加算（Ⅱ）	4,681 円	
	特定事業所加算（Ⅲ）	3,591 円	
	特定事業所加算（A）	1,267 円	

特定事業所医療介護連携加算	1,390 円	特定事業所加算（Ⅰ）、（Ⅱ）又は（Ⅲ）を算定している等厚生労働大臣が定める基準に適合する場合（一月につき）
ターミナルケアマネジメント加算	4,448 円	在宅死亡の末期の悪性腫瘍の利用者に対し、24 時間連絡体制を整備し、必要に応じ居宅介護支援を提供した場合
緊急時等居宅加算	2,224 円	病院等の求めにより、病院等の職員と居宅を訪問し、加算を行いサービス等の利用調整した場合

6 その他の費用について

利用料金について	居宅介護支援に関するサービス利用料金について、事業者が法律の規定に基づいて介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領する場合（法定代理受領）は、 契約者の自己負担はありません。 但し、契約者の介護保険料の滞納等により、事業者が介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領することが出来ない場合は、上記 5 項のサービス利用料金の全額を一旦お支払いください。
交通費	事業の実施地域にお住まいの方は無料です。それ以外の地域にお住まいの方は交通費の実費が必要となります。 なお、自動車を使用した場合は次の交通費を頂きます。 ・事業の実施地域を超えた地点から片道 1 キロあたり 30 円
利用料、その他の費用の支払い方法等	① 下記指定口座への振り込み 口座 りそな銀行 あびこ支店 普通預金 0410855 名義 社会福祉法人四恩学園 ②紀陽銀行からの自動振替（手数料 165 円がかかります） ※上記がどうしても無理な場合は現金支払い

※入金確認後、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。

※交通費は、サービス終了時に、その都度お支払いください。

7 利用者の居宅への訪問頻度の目安

介護支援専門員が利用者の状況把握のため、利用者の居宅に訪問する頻度の目安

利用者の要介護認定有効期間中、少なくとも 1 月に 1 回

また、下記の条件に当てはまる場合は、少なくとも 2 月に 1 回

- ・テレビ電話装置その他の情報通信機器を活用することについて、文書により利用者の同意を得ること。
- ・サービス担当者会議等において、次に掲げる事項について主治医、担当者その他の関係者の合意を得ること。

- ① 利用者の状態が安定していること。
- ② 利用者がテレビ電話装置等を介して意思疎通ができること（家族のサポートがある場合も含む）。
- ③ テレビ電話装置等を活用したモニタリングでは収集できない情報について、他のサービス事業者との連携により情報を収集すること。

※ここに記載する訪問頻度の目安回数以外にも、利用者からの依頼や居宅介護支援業務の遂行に不可欠と認められる場合で利用者の承諾を得た場合には、介護支援専門員は利用者の居宅を訪問する事があります。

8 居宅介護支援の提供にあたっての留意事項について

- (1) 利用者は、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、居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由について説明を求めることができますので、必要があれば遠慮なく申し出てください。
- (2) 居宅介護支援提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業所にお知らせください。
- (3) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。
- (4) 病院等に入院しなければならない場合には、退院後の在宅生活への円滑な移行を支援等するため、早期に病院等と情報共有や連携をする必要がありますので、病院等には担当する介護支援専門員の名前や連絡先を伝えてください。
- (5) 当事業所のケアプランの訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況は別紙 2 のとおりです。

9 サービスの利用開始と終了

サービスの開始	＊当社介護支援専門員が訪問し、契約を締結した後サービスを開始致します。
サービスの終了	＊利用者の都合の場合 電話でお申し出して下されば解約できます。 ＊当社の都合の場合 人員不足や、やむを得ない事情によりサービス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 ヶ月前に文書で通知するとともにほかの居宅介護支援事業所を紹介いたします。 ＊自動終了 利用者が自立と判定された場合 利用者が介護保険施設に入所した場合 利用者がお亡くなりになった場合 ＊その他 利用者やご家族の方が当社や介護支援専門員に対して、本契約を継続しがたい程の背信行為を行った場合は、文書で通知することにより直ちにこの契約を解除できるものとします。 ①利用者又は家族等の関係者によるカスタマーハラスメント、脅迫、威嚇、大声、悪質・不当・過剰・一方的な要求、優越的な関係を利用した要求、要求の繰り返し、長時間の拘束、不必要な長電話、迷惑着信、名誉棄損、誹謗中傷、いじめ、いやがらせ、差別、暴言・暴力行為、見返り・金品の要求等のハラスメント行為が確認され、その行為を辞めるように注意しても、聞き入れることなく同様の行為を続け、事業者の運営に支障を来し、職員に精神的苦痛を与え、就業環境が害された場合 ②利用者と事業者の信頼関係が損なわれ、健全かつ円滑なサービスの提供が困難となったとき ③利用者の自立支援を目的として作成されたケアプランの内容が妥当であるにもかかわらず、その支援計画を納得がいかないと批判したり、頑なに拒み続けたり、過剰な介護支援を要求したりすることで、ケアプランの作成が困難になった場合 ④利用者が介護サービスをおおむね三ヶ月程度利用されず、契約の継続が必要である妥当な理由がない場合

10 苦情窓口について

当施設の窓口 ふれ愛の館しおん 指定居宅介護支援事業所 担当者 塩田耕司	所在地 大阪市住吉区苅田 4 丁目 3-15 電話 06-6607-2990 FAX 06-6696-5356 受付時間 月～土 9:00～18:00 ※祝日、年末年始（12月29日から1月3日）を除く （苦情受付ボックスを事務所の窓口に設置）
【市町村の受付窓口】 住吉区 保健福祉センター地域保健 福祉担当 介護保険業務担当	所在地 大阪市住吉区南住吉 3 丁目 15-55 電話 06-6694-9859 FAX 06-6692-5535 受付時間 月～金 9:00～17:30 ※祝日、年末年始（12月29日から1月3日）を除く
【市役所の窓口】 大阪市福祉局高齢施策部 介護保険課 （指定・指導グループ）	所在地 大阪市中央区船場中央 3 丁目 1 番 7-331 電話 06-6241-6310 FAX 06-6241-6608 受付時間 9:00～17:30
【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険 団体連合会	所在地 大阪市中央区常磐町 1-3-8 中央大通 FN ビル 電話 06-6949-5418 FAX 06-6949-5417 受付時間 月～金 9:00～17:00 ※祝日、年末年始（12月29日から1月3日）を除く

11 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	(管理者) 塩田 耕司
-------------	-------------

(2) 成年後見制度の利用を支援します。

(3) 苦情解決体制を整備しています。

(4) 従業者に対して、虐待防止を啓発・普及するための定期的な研修を実施しています。

(5) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催し、その結果について従業員に周知徹底を図っています。

(6) 虐待防止のための指針を作成します。

(7) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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、これを市町村に通報します。

12 身体拘束について

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げることに留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行います。

- (1) 緊急性…直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限ります。
- (2) 非代替性…身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限ります。
- (3) 一時性…利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

13 秘密の保持と個人情報の保護について

①利用者及びその家族に関する秘密の保持について	①事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。 ②事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。 ③また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。 ④事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
--------------------------------	---

②個人情報の保護について	①事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いませぬ。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いませぬ。 ②事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意を持って管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。 ③事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）
---------------------	--

14 事故発生時の対応方法について

(1)利用者に対する指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する指定居宅介護支援の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

【市町村の受付窓口】 住吉区 保健福祉センター地域保健福祉担当 介護保険業務担当	所在地 大阪市住吉区南住吉 3 丁目 15-55 電話 06-6694-9859 FAX 06-6692-5535 受付時間 月～金 9：00～17：30 ※祝日、年末年始（12月29日から1月3日）を除く
【家族等緊急連絡先】	氏 名 続柄（ ） 住 所 電 話 番 号 携 帯 電 話 勤務先

(2)事故発生防止のための指針を整備しています。

(3)事故発生防止のための委員会を設置し、担当者を選定し、定期的な研修を実施しています。

事故発生防止に関する担当者	（管理者）塩田耕司
----------------------	------------------

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	あいおい損害保険会社
保険名	介護保険、社会福祉事業者総合保険
保障の概要	身体、財物、個人情報漏えい賠償責任

15 身分証携行義務

介護支援専門員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

16 記録の整備

指定居宅介護支援事業者は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供に関する記録を整備し、サービス提供を開始した日から5年間保存します。

17 衛生管理等

事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

- (1) 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会を、おおむね6ヶ月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
- (2) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
- (3) 従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に行います。
- (4) 介護支援専門員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (5) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

18 業務継続計画（BCP）の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、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）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的（年1回以上）に実施します。
- (3) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

19 担当の介護支援専門員

あなたを担当する介護支援専門員は、_____ですが、やむを得ない事由で変更する場合は、事前に連絡を致します。

20 ご利用者様へ

- 事業所が交付するサービス利用票・区役所から送付される介護保険書類等はお客様の介護に関する重要な書類ですので、契約書・重要事項説明書と一緒に大切に保管してください。
- 介護支援専門員が訪問したときの物品の授受、飲食の接待は堅くお断りしております。
- 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、介護支援専門員より
 - ・複数の事業所の紹介を求めることが可能です。
 - ・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が可能です。

指定居宅介護支援の提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

〈説明者〉

ふれ愛の館しおん指定居宅介護支援事業所

介護支援専門員 氏名 _____ 印

私は、本書面に基づいて事業所からの重要事項の説明を受け、指定居宅介護支援の提供開始に同意いたしました。

令和 年 月 日

ご契約者住所 _____

ご契約者氏名 _____ 印

ご家族氏名 _____ 印 続 柄 ()

代理人 _____ 印

ふれ愛の館 しおん

〒558-0011 大阪市住吉区苅田4-3-15

電話 06-6607-2990

FAX 06-6696-5356

社会福祉法人四恩学園
