

# 居宅介護支援サービス重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。（宇城市指定第4372300345号）

## 1. 事業所の概要

名 称	(法 人) 社会福祉法人 水光会 (事業所) しらぬい荘居宅介護支援センター
代 表 者	(理事長) 由布 眞知子 (管理者) 佐藤 圭
所 在 地	〒869-0511 熊本県宇城市松橋町曲野35番地1 TEL (0964) 34-0515 FAX (0964) 34-0512
設立・開設年月日	(法人) 昭和40年10月9日設立 (事業所) 平成11年11月12日開設
関連事業等	特別養護老人ホームしらぬい荘 (熊本県指定第4372300394号)
	しらぬい荘短期入所サービス (熊本県指定第4372300725号)
	しらぬい荘デイサービスセンター (熊本県指定第4372300584号)
	ケアハウス下通り
	大野橋デイサービスセンター (熊本県指定第4371300148号)
サテライトしらぬい荘 (宇城市指定第4391300094号)	
事業の実施地域	熊本市・八代市・宇城市・宇土市・氷川町

## 2. 営業日及び営業時間

営 業 日	毎週 月曜日～土曜日
営業時間	午前8時30分～午後5時30分
休 日	毎週 日曜日
備 考	緊急時等、必要な場合は24時間体制で担当の介護支援専門員及びユニット型指定地域密着型介護老人福祉施設「サテライトしらぬい荘」との連携により連絡・相談を行うことができます。

### 3. 事業の目的と運営の方針等

事業の目的	<p>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、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、多様な事業所から、総合的かつ効率的に提供されることを目的とします。</p>
運営の方針	<p>① 指定居宅介護支援の提供に当たっては、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、利用者提供される指定居宅サービス等が特定の種類、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、公正中立に行います。</p> <p>② 指定居宅介護支援の提供に当たっては、市町村、地域包括支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携に努めます。</p>

### 4. 従業者の勤務体制等

#### (1) 従業者数

職 種	配 置 数	指 定 基 準
管 理 者	1名（兼務）	1名
介護支援専門員	4名以上	利用者44名に対し1名

※兼務は、事業所内での兼務をあらわします。

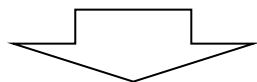
#### (2) 従業者の勤務体制

職 種	勤 務 体 制	休 暇
管 理 者	・日 勤（8：30～17：30）	4週8休
介護支援専門員	・日 勤（8：30～17：30）	4週8休

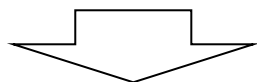
※利用者へのサービス向上と介護支援専門員の資質向上のため、研修の機会を確保しています。

## 5. サービスの概要

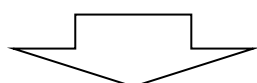
1. 要介護認定	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 要介護認定等を受けていない場合、速やかにその申請が行われるよう援助を行います。</li> <li>② 希望により、申請を代行することができます。</li> </ul>
----------	--



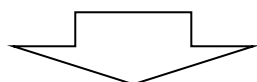
2. 居宅介護サービス計画作成依頼	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 居宅サービス計画作成届出書を、市町村等保険者に提出する必要があります。希望により、代行することができます。</li> <li>② 事業所と居宅介護支援契約書を交わしていただきます。この際、担当の介護支援専門員について、利用者及び家族等の希望を確認の上、決定します。契約にあたっては、事業所の概要等必要な事項について懇切丁寧に説明します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者自身がサービスを選択することを基本に支援しサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者または家族に対して提供します。</li> <li>・指定居宅介護支援の提供の開始に際し、予め利用者に対して、複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するように求める事が出来ること、利用者は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を求められることができることを説明します。</li> <li>・前6か月間に作成したケアプランの総数の中で訪問介護等（※）が位置付けられたケアプランが占める割合及び、前6か月間に作成したケアプランに位置付けられた訪問介護等について、同一の事業者によって提供されたものが占める割合（上位3位まで）について説明を行います。 ※訪問介護・通所介護・福祉用具・地域密着型通所介護</li> </ul> </li> </ul>
-------------------	---



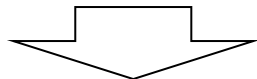
3. 解決すべき課題の把握	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 利用者の居宅を訪問し、利用者及び家族等に面接の上、情報を収集し、解決すべき課題（問題点）について、適切な方法により把握します。</li> <li>② 解決すべき課題の把握にあたっては、利用者及び家族等の希望や意向を十分に確認し、理解を得るよう努めます。</li> </ul>
---------------	--



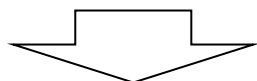
4. 居宅サービス計画原案作成	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 解決すべき課題に基づいて、適切なサービスが提供されるよう、利用者及び家族等の意向を取り入れた居宅サービス計画原案を作成します。</li> <li>② 原案は、解決すべき課題や利用者及び家族等の意向に加え、総合的な援助の方針、提供されるサービスの目標、達成時期、種類、内容、利用料等盛り込んだものとします。</li> <li>③ 原案に基づいて、利用者及び家族等へ説明し、同意を得ることとします。</li> </ul>
-----------------	---



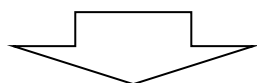
5. サービス担当者会議の開催	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 原案に位置づけた、サービス担当者（事業者）を召集したサービス担当者会議を開催します。 その際、原則として利用者及び家族等に同席していただきます。</li> <li>② サービス担当者会議では、サービス提供上の留意点等を確認するとともに、担当者から、専門的な見地からの意見を求めます。</li> </ul>
-----------------	---



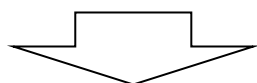
6. 居宅サービス計画同意・交付	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 利用者及び家族等の最終的な同意を得た上で、居宅サービス計画を交付します。 この際、同意に関する確認印をいただきます。</li> <li>② 居宅サービス計画表とともに、実際にサービスを提供する月の予定表及び料金計算表（サービス利用票・利用票別表）を利用者又は家族等へ交付します。</li> </ul>
------------------	---



7. 主治医及びサービス担当者（事業者）への連絡	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 利用者と同様の内容で、居宅サービス計画書をサービス担当者へ交付します。この際、必要に応じて主治医へ居宅サービス計画書を交付すると共に、希望に応じて必要な援助を行います。</li> <li>② あわせて、予定表及び料金計算表（サービス提供票、提供票別表）をサービス担当者へ交付します。</li> </ul>
--------------------------	---



8. サービスの開始	<ul style="list-style-type: none"> <li>① サービス開始にあたっては、事前にサービス事業所より、利用者の心身状態の確認や事業所の概要、サービス内容等必要な事項について、説明、確認、同意等行われます。また、サービスごとの契約が必要になります。</li> <li>② すべての手続きが終了したら、サービスが提供されることとなります。</li> </ul>
------------	--



9. 経過観察及び再評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>① サービス提供開始後も、利用者及び家族等と少なくとも1月に1回以上連絡をとり、居宅を訪問・面接の上、経過の把握に努めます。</li> <li>② 居宅サービス計画の目標に沿ってサービスが提供されるよう指定居宅サービス事業者等との連絡調整を行います。</li> <li>③ 定期的に、利用者の状態について再評価を行い、居宅サービス計画を変更作成します。 また、急激な状態変化があった場合や希望に応じて、随時、居宅サービス計画の変更を行います。</li> <li>④ 要介護認定等にかかる申請等について（更新認定手続き、変更の手続き等）利用者の意思を確認した上で、代行等必要な援助を行います。</li> </ul>
--------------	---

## 7. 苦情等申立先

<p>苦情処理体制</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 苦情は、①電話や窓口で直接に、②書面を利用して等いろいろな方法で申し出ることができます。</li> <li>2. 苦情申し出先は、苦情受付担当者に限らず、水光会の職員であれば誰でも可能です。苦情受付担当者以外で受け付けた場合は、速やかに受付担当者に報告します。</li> <li>3. 苦情受付担当者は、速やかに苦情解決責任者に報告します。</li> <li>4. 苦情解決責任者は、苦情内容を確認の上、必要に応じて理事長・評議員会に報告します。</li> <li>5. 苦情解決責任者は、申出人と誠意を持って話し合い、解決に努めます。この際、申出人は第三者の立会を求めることが出来ます。</li> <li>6. 解決できない苦情は、関係機関に申し出ることができます。</li> <li>7. 関係機関は、受け付けた苦情に対し、速やかに調査し解決に努めます。</li> <li>8. 事業所(苦情解決責任者)は、関係機関の調査に協力し、解決に努めます。</li> <li>9. 無記名による申出があった場合は、掲示板に掲示し通知します。</li> </ol>	
<p>申立先</p>	<p>当事業所</p>	<p>苦情受付担当者 主任介護支援専門員 林田 由香          苦情解決責任者 管理者 佐藤 圭          電話番号：0964-34-0515          受付時間：月～金曜 8：30～17：30</p>
	<p>市町村 (介護保険係)</p>	<p>利用者の保険者である市町村窓口</p>
	<p>国民健康保険 団体連合会</p>	<p>所在地 熊本県熊本市東区健軍2丁目4番10号          TEL/FAX 096-214-1101/096-214-1105</p>
	<p>熊本県社会福祉 協議会 (熊本県福祉サービス 適正化委員会)</p>	<p>所在地 熊本県熊本市中央区南千反畑町3番7号          TEL/FAX 096-324-5471/096-355-5440</p>
	<p>第三者委員</p>	<p>相藤 絹代 (熊本学園大学非常勤講師)          TEL 080-1717-8480          中山 義弘 (民生委員・児童委員)          TEL 090-9571-3276</p>

## 8. 緊急時の対応等

### (1) 緊急時、事故発生時等の対応

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 事故発生、状態急変時、発見者は速やかに、状況状態に応じて、主治医へ連絡します。</li> <li>2. 発見者は必要な情報について、速やかに家族等へ連絡するとともに、センターへ報告します。</li> <li>3. 報告を受けたセンター長は、法人本部へ報告するとともに、状況状態に応じて、市町村や保険会社等関係機関へ連絡します。</li> <li>5. センター長、状況状態に応じて理事長・理事会へ報告します。</li> <li>6. 事業所は、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ます。</li> <li>7. 事業所は、この記録に基づいて、委員会等により検討・検証を行い、事故等の再発防止に努めます。</li> <li>8. 事業所は、利用者に対する事業所サービス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。</li> </ol>
---

## 9. その他

### (1) 当事業所ご利用の際に留意していただく事項

介護支援専門員及び事業所の変更について	<ol style="list-style-type: none"> <li>① 担当の介護支援専門員が、利用者及び家族等の意向や希望に添うことが困難であり、不適切と認めた場合は管理者までお申出下さい。担当者の変更等必要な援助を速やかに行います。</li> <li>② 事業所を変更する希望がある場合は、管理者までお申出下さい。事業所の変更等必要な援助を速やかに行います。その際、他の居宅介護支援事業所を紹介することも出来ます。</li> </ol>
サービス担当者(事業所)に関する苦情について	<ol style="list-style-type: none"> <li>① サービス担当者に関する苦情は、直接サービス事業所に申出することが出来ます。</li> <li>② 担当の介護支援専門員を通じて苦情を申出することも出来ます。この場合、速やかにサービス事業所へ申し入れを行い、解決のために必要な措置を行います。</li> </ol>
ハラスメント対策について	<ol style="list-style-type: none"> <li>① 事業所は、適切な指定居宅介護支援の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、従業員の就業関係が害された場合、必要な措置を行います。</li> <li>② 事業所は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境作りを目指します。</li> <li>③ 利用者や家族等が事業者の職員に対して行う、暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、セクシャルハラスメントなどの行為を禁止します。</li> </ol>
虐待防止に関する事項について	<p>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必要な措置を講じます。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 虐待防止に関する担当者・責任者を選定しています。              虐待防止担当者 介護支援専門員 三浦 啓介              虐待防止責任者 管理者 佐藤 圭</li> <li>② 事業所は、利用者の人権の擁護・虐待の防止のため、必要な体制の整備を行うとともに、委員会を設置し研修を行います。</li> <li>③ 事業所はサービス提供中に、当該事業所従業員又は擁護者（現に擁護している家族・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する義務があります。</li> </ol>

<p>身体的拘束等の適正化の推進について</p>	<p>事業所は、当該利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむ得ない場合を除き身体拘束を行ってはならず、緊急やむ得ない場合については、切迫性、非代替性及び一次性の3つの要件を満たす事について、組織としてこれらの要件を確認等の手続きを極めて慎重に行い、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得ない理由を記録します。</p>
<p>居宅サービス利用中の事故等について</p>	<p>① サービス事業所内で事故が発生した場合は、速やかに担当の介護支援専門員へ連絡が入るよう、普段からサービス事業所との連携を密に行います。 ② 連絡が入った場合は、サービス事業所へ詳しい状況報告を求め、改善を促すよう必要な対応を速やかに行います。</p>
<p>介護保険施設等への入退所について</p>	<p>① 利用者が居宅において、生活を営むことが困難となり、介護保険施設等への入所を希望する場合、施設等の紹介や、その申請手続きについて代行することができます。 ② 介護保険施設等へ入所された場合、居宅介護支援の契約は終了の形となりますが、退所により再び居宅での生活が必要になった場合、希望に応じて、再度、契約を交わし、居宅介護支援を行うことが可能です。</p>
<p>医療機関への入退院について</p>	<p>① 医療機関へ長期的な入院が必要になった場合、契約を一時的に終了することがあります。 ② 医療機関へ一時的な入院が必要となった場合、入院後も利用者の状態・状況把握に努めるとともに、利用者及び家族等との相談に応じるなど、退院後の生活へ円滑に移行できるよう、必要な援助を行います。</p>
<p>守秘義務について</p>	<p>事業所の従業者は、業務上知り得た利用者及び家族等の情報を正当な理由なく、第三者に漏らしません。 また、退職した後においても同様とします。</p>
<p>記録の整備について</p>	<p>事業所は、利用者に対する居宅介護支援の提供に関する記録書類を整備し、その完結の日から5年間保存します。 利用者又は家族等は、いつでも前項の記録書類の閲覧及び謄写を求めすることができます。</p>
<p>お問い合わせ</p>	<p>何かご不明な点等がありましたら、いつでもお気軽にお問い合わせ下さい。 担当者：主任介護支援専門員 林田 由香 管理者 佐藤 圭</p>

(令和7年4月1日現在)

令和 年 月 日

<利用者>

私は、以上の重要事項について、下記の説明者より説明を受け、内容を理解し同意しました。実際のサービスを利用するにあたっては、居宅介護支援事業所・介護予防支援事業所及び事業所内で開催するサービス担当者会議や、求めに応じて熊本県及び市町村等関係機関に情報を提供することに同意します。

〒

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ (印)

<代理人>

私は、利用者と同様に説明を受け内容を理解しました。本人の意思を確認の上、代理人として署名します。

〒

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ (印)

<説明者>

私は、サービスの提供開始に際し、以上の重要事項について、パンフレット等関係書類とともに、利用者及び代理人に説明を行いました。

(職 名) \_\_\_\_\_ (氏 名) \_\_\_\_\_ (印)