

指定居宅介護支援事業所

居宅介護支援事業所 けやきの森

重要事項説明書

1 事業の目的

株式会社 けやきの森が開設する居宅介護支援事業所けやきの森(以下、「事業所」という。)に対し、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とする。

2 運営方針

- ①当事業所は、高齢者が要介護状態等になった場合においても、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支援します。
- ②利用者の心身の状況、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します。

3 事業所の概要

事業名：居宅介護支援事業所 けやきの森
所在地：山形市大字漆山字念仏段 1903-1
電話番号：023-674-9327
事業所番号：0670103183
通常の実施地域：山形市・天童市

4 職員勤務体制

	人数	勤務形態	業務内容
管理者	1人	非常勤兼務	事業所の管理、運営
介護支援専門員	1人以上	常勤専従	居宅介護支援業務

5 サービス提供時間

営業日：月～金曜日

但し、暦月31日及び12月30日～1月3日までは休業します。

※緊急非常時は090-3121-0005 携帯により対応します

営業時間：8：30～17：30

但し、緊急の場合は時間外でも相談業務を行います。

6 提供するサービスの内容

- ① 契約者の居宅を訪問し面接を行い契約者について解決すべき課題を把握し、居宅サービス計画を作成し、居宅サービス計画に位置づけた居宅サービス等の担当者と継続的連絡調整を行い、専門的な見地から情報を求め調整を図ります。
- ② 利用者の状態について定期的に再評価を行います。
- ③ 居宅サービス計画に基づき毎月給付管理票を作成し、山形県国民健康保険組合連合に提出します。

- ④ 利用者の介護認定申請、更新申請が円滑に行われる様、協力をおこないます。
- ⑤ 利用者が自宅での生活が困難となり入居を希望する場合は介護保険施設への紹介を行います。
- ⑥ 日常生活に関する相談業務を、介護支援専門員が対応します。
- ⑦ 利用者から相談を受ける場所は、利用者の居宅もしくは利用者の指定する場所または事業所内の相談室になります。
- ⑧ 事業所の介護支援専門員は、最低月一回は利用者の居宅を訪問し、利用者の近況および居宅サービス計画の実施状況を把握するとともに、利用者の相談にあたります。
- ⑨ 事業所の介護支援専門員は、利用者の居宅を訪問し面接を行い、居宅サービス計画ガイドラインを用いて、利用者について解決すべき課題を把握し居宅サービス計画を作成します。
- ⑩ 事業所の介護支援専門員は、少なくとも1月に1回モニタリングの結果を記録します。
- ⑪ 事業者の介護支援専門員は、指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ居宅サービス計画が基本方針及び利用者の希望に基づき作成されるものです。
 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の事について十分に説明を行い、利用者の選択のもとで介護支援を提供します。
 原則として、説明をする場合は文書を以って行うこととし、文書又は電磁的記録媒体に記録を行います。
- ⑫ 利用者が入院(所)又は退院(所)が決定した場合は、医療機関又は施設に対し事業所名及び担当介護支援専門員の氏名を伝えることとし、以後の医療連携と生活状況の情報伝達を行います。

7 利用料金

(1) 利用料

指定居宅介護支援を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣の定めた額とし、当該指定居宅介護支援が法定代理受領サービスであるときは、利用者の負担はありません。

【 料金内容 】

《 支援費 I 》

支援費 I (i) : 取扱件数が 45 件未満の部分において算定

要介護 1	月 10,860 円
要介護 2	月 10,860 円
要介護 3	月 14,110 円
要介護 4	月 14,110 円
要介護 5	月 14,110 円

支援費 I (ii) : 取扱件数が 45 件以上である場合において、45 以上 60 未満の部分について算定

要介護 1	月 5,440 円
要介護 2	月 5,440 円
要介護 3	月 7,040 円
要介護 4	月 7,040 円
要介護 5	月 7,040 円

支援費 I (iii) : 取扱件数が 60 件以上である場合において、60 以上の部分について算定

要介護 1	月 3,260 円
要介護 2	月 3,260 円
要介護 3	月 4,220 円
要介護 4	月 4,220 円
要介護 5	月 4,220 円

《支援費 II》

一定の情報通信機器（人工知能関連技術を活用したものを含む）の活用、または事務職員の配置を行っている場合に算定

支援費 II (i) : 取扱件数が 50 件未満の部分において算定

要介護 1	月 10,860 円
要介護 2	月 10,860 円
要介護 3	月 14,110 円
要介護 4	月 14,110 円
要介護 5	月 14,110 円

支援費 II (ii) : 取扱件数が 50 件以上である場合において、50 以上 60 未満の部分について算定

要介護 1	月 5,440 円
要介護 2	月 5,440 円
要介護 3	月 7,040 円
要介護 4	月 7,040 円
要介護 5	月 7,040 円

支援費 II (iii) : 取扱件数が 60 件以上である場合において、60 以上の部分について算定

要介護 1	月	3,260 円
要介護 2	月	3,260 円

要介護 3	月	4,220 円
要介護 4	月	4,220 円
要介護 5	月	4,220 円

《その他加算》

初回加算回 3,000 円※ 新規に居宅サービス計画を作成した初回のみ算定

入院時情報連携加算 (Ⅰ) 1月 2,500 円

入院時情報連携加算 (Ⅱ) 1月 2,000 円

※ 病院又は診療所に入院するに当たって、当該病院又は診療所の職員に対して、当該利用者の心身状況や生活環境等の当該利用者に係る必要な情報を提供した場合。1月に1回を限度 (Ⅰは入院日以前を含み当日、Ⅱは3日以内)

通院時情報連携加算 1月 500 円

利用者が医師又は歯科医師の診察を受ける際に同席し、医師等に利用者の心身の状況や生活環境等の必要な情報提供を行い、医師等から利用者に関する必要な情報提供を受けた上で、居宅サービス計画 (ケアプラン) に記録した場合

緊急時等居宅カンファレンス加算 1回 2,000 円

※病院又は診療所の求めにより、当該病院又は診療所の医師又は看護師等と共に利用者の居宅を訪問し、カンファレンスを行い、必要に応じて、当該利用者に必要な居宅サービス又は地域密着型サービスの利用に関する調整を行った場合。1月に2回を限度

退院・退所加算 1回 4,500 円

※医療機関や介護保険施設等の退院・退所し、居宅サービス等を利用する場合、退院・退所にあたって医療機関等の職員と面談を行い、利用者に対する必要な情報を得た上でケアプランを作成し、居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合に算定。

(カンファレンス参加なし) 2回 6,000 円

退院・退所加算 1回 6,000 円

(カンファレンス参加あり) 2回 7,500 円

3回 9,000 円

業務継続計画未策定減算 (所定単位数×1/100)

高齢者虐待防止未措置減算 (所定の単位数×1/100)

(2) 解約料

お客様はいつでも契約を解約する事ができ、一切、料金はかかりません。

(3) その他の料金

通常の事業実施地域（山形市及び天童市）それ以外の地域の利用の場合、交通費実費として、1キロメートル当たり60円をいただきます。

8 秘密の保持

サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密及び個人情報については、利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて、契約中及び契約終了後、第三者に漏らすことはありません。

また、あらかじめ文書により利用者及び家族の同意を得ない限り、サービス担当者会議等において利用者またはその家族の個人情報を用いません。

受付時間：月・火・水・木・金曜日（祝日含む） 午前8：30～午後5：30

電話番号： 023-674-9327

受付除外日：12/30～1/3・歴月31日

その他の苦情、ご相談窓口

①山形市役所（介護福祉課）電話：023-641-1212（内線846）

受付時間 午前8：30～午後5：00 受付除外日 土・日・祝日・年末年始（12/29～1/3）

②天童市役所（社会福祉課）電話：023-654-1111（内線755・759）

受付時間 午前8：30～午後5：00 受付除外日 土・日・祝日・年末年始（12/29～1/3）

③山形県国民健康保険団体連合会（苦情処理室）電話：0237-87-8006

受付時間 午前9：00～午後4：00 受付除外日 土・日・祝日・年末年始（12/29～1/3）

9 サービス内容に関する相談・苦情の窓口

当方の居宅介護支援に関する相談、苦情及び居宅サービス計画に基づく提供サービスについての相談、

苦情はこちらまで。

担当：介護支援専門員 桃園 学

施設長：高橋 かほり

受付時間：月・火・水・木・金曜日（祝日含む） 午前8：30～午後5：30

電話番号：023-674-9327

受付除外日：12/30～1/3・暦月 31 日

その他の苦情、ご相談窓口

①山形市役所（介護保険課） 電話：023-641-1212（内線846）

受付時間 午前8：30～午後5：00

受付除外日 土・日・祝日・年末年始（12/29～1/3）

②天童市役所（社会福祉課） 電話：023-654-1111（内線755・759）

受付時間 午前8：30～午後5：00

受付除外日 土・日・祝日・年末年始（12/29～1/3）

③山形県国民健康保険団体連合会（苦情処理室） 電話：0237-87-8006

受付時間 午前9：00～午後4：00

受付除外日 土・日・祝日・年末年始（12/29～1/3）

◎苦情に対する理解と対応について

- ・利用契約時、重要事項説明書において苦情相談窓口の設置について説明いたします。
- ・「苦情・相談受付・対応書」を作成、小さな事案であってもサービスの質の向上に繋げるために記録し統一を図ります。
- ・担当者が不在であっても、受付者から担当者に引継ぎが行われる体制があります。

◎『苦情・相談発生時対応マニュアル』

巻末の添付資料の手順にて対応いたします。

10 事故発生時の対応

- ①事業所は、発生した事故の状況等を速やかに市町村、利用者の家族等に報告するとともに、必要な措置を講じるものとします。
- ②報告を行う対象となる事故は、事業所がサービス提供中の事故とします。
- ③事業所は事故処理の進捗状況に応じ、以下に掲げる報告を行うものとします。

- a. 事故発生直後の場合は、事故発生状況。
- b. 事故処理が長期化する場合は、随時に行う途中経過等。

c. 問題が解決し、事態が終結した場合は、その顛末及び結果等。

11 緊急時の対応

指定居宅介護支援事業の提供時に利用者の身体状況が急変した場合、その他必要な場合には、速やかに主治医、利用者の家族等に連絡し、必要な措置を講じます。

12 サービス提供記録の開示

利用者が要求した場合、必要に応じてサービス提供記録を閲覧できます。
“尚、利用又はその家族からの申出があった場合には、文書の交付に代えて、当該利用者又はその家族の承諾を得て、当該文書に記すべき重要事項を電子情報処理組織を使用する方法、その他の情報通信の技術を利用する方法であって「電磁的方法」により提供を行います。”

令和 年 月 日

居宅介護支援の提供開始にあたり、利用者に対して本書面に基づき、重要な事項を説明しました。

事業者：所在地：山形県山形市大字漆山字念仏段1903-1

名 称： 株式会社 けやきの森

居宅介護支援事業所 けやきの森

説明者：介護支援専門員 桃園 学

私は本書面により、事業者から居宅介護支援についての重要な事項について説明を受けた上で、重要事項説明書の交付を受けました。

附則

この規程は、平成22年11月25日から施行する。

平成22年11月17日から一部変更する。

平成27年4月1日から一部変更(利用料金)し施行する。

平成30年4月1日から一部変更(利用料金)し施行する。

令和元年5月1日から一部変更(新元号)し施行する。

令和元年10月1日から一部変更(利用料金)し施行する。

令和2年6月2日から一部追加(サービス提供内容)し施行する。

令和3年4月から一部変更(基本方針及び利用料金)し施行する。

令和4年4月から一部追加(人員及び説明者等)し施行する。

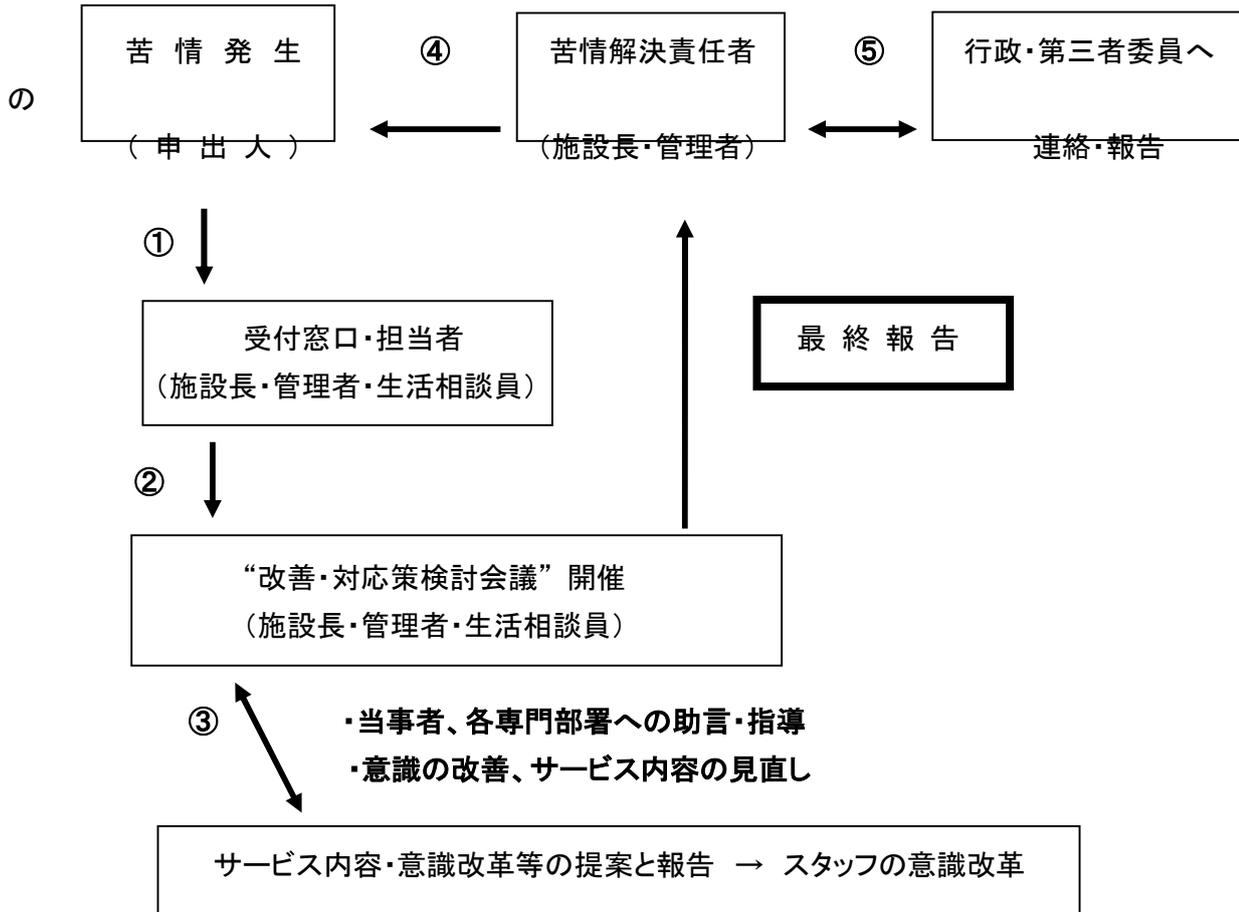
令和6年4月1日から一部変更(利用料金)し施行する。

令和6年7月1日から職員の退職により、一部変更(説明者)し施行する。

苦情・相談発生時マニュアル

◆苦情・相談対応のための処理体制と手順

苦情、問題等が発生した場合には、当事業所は介護保険法と、その他諸法令の定めるところに従い、契約者また家族と誠意をもって協議いたします。



- ① 苦情受付窓口の担当者は、申出人より“状況、背景等”を聞き取る。
- ② “改善・対応策検討会議(随時)”を開催し、発生原因等を把握・分析し、改善策を話し合う。
- ③ “改善・対応策検討会議”出の改善点を、全スタッフに対して発信し、意識の改善と統一を図る。
- ④ 申出人に対して、あらためてお詫びを伝え、確認した状況と改善内容を説明・報告。
今後のサービスの改善と再構築を図り、実務に生かしていくことを伝える。
- ⑤ 苦情の内容や申出人の意向によっては、行政・第三者委員会への連絡と相談を行う。