居宅介護支援事業重要事項説明書

居宅介護支援サービス利用のご案内

利用者　　様

社会福祉法人　豊島区社会福祉事業団

豊島区風かおる里居宅介護支援事業所

ごあいさつ

この度は、豊島区風かおる里居宅介護支援事業所のサービスを利用いただきまして誠にありがとうございます。

この『居宅介護支援サービス利用のご案内』は、ご利用者がサービスを利用されるにあたっての手続きやルールなどの重要なことがらについて説明をしています。

契約していただく前に、担当者がこのご案内に基づいて、サービスの内容、方法や手続きなどを説明いたしますので、十分にご理解のうえ契約をしていただきますようお願いいたします。

もし、わからないこと、わかりにくいことがありましたら、遠慮なく担当者におたずねください。

豊島区風かおる里居宅介護支援事業所はケアプランの作成など居宅介護支援サービスの提供を通して利用者と家族のみなさまを応援いたします。

豊島区風かおる里居宅介護支援事業所

1　当法人の概要

（１） 運営法人

名　称	社会福祉法人　豊島区社会福祉事業団
代　表　者	理事長　　水島　正彦
所　在　地	東京都豊島区西巣鴨２－３０－２０
電 話 番 号	０３（５９８０）０２９４

（２） 法人の定款に定めて行っている事業と事業所

特別養護老人ホーム	特別養護老人ホームアトリエ村 特別養護老人ホーム風かおる里 特別養護老人ホーム菊かおる園
軽費老人ホーム	ケアハウス菊かおる園
老人デイサービスセンター	高齢者在宅サービスセンターアトリエ村 高齢者在宅サービスセンター風かおる里 高齢者在宅サービスセンター菊かおる園 高齢者在宅サービスセンター長崎第二豊寿園
老人短期入所事業	特別養護老人ホームアトリエ村 特別養護老人ホーム風かおる里 特別養護老人ホーム菊かおる園
認知症対応型共同生活援助事業	グループホーム 小菊の家
保育所	区立駒込第三保育園（受託経営） 区立南大塚保育園（受託経営） 西巣鴨さくらそう保育園
地域包括支援センター	アトリエ村地域包括支援センター（受託経営） 菊かおる園地域包括支援センター（受託経営） 東部地域包括支援センター（受託経営）
居宅介護支援事業	豊島区風かおる里居宅介護支援事業所 豊島区菊かおる園居宅介護支援事業所
生活支援体制整備事業	第 2 層生活支援コーディネーター（受託経営）

2 豊島区風かおる里居宅介護支援事業所について

居宅介護支援サービス提供を担当する事業所

（１） 事業所のあらまし

事業所名	豊島区風かおる里居宅介護支援事業所
介護保険指定 （指定番号）	指定居宅介護支援事業所 （豊島区指定第　1371600774 号）
責任者氏名	管理者　佐保井　ゆきの
事業所所在地	東京都豊島区南長崎 6-15-6
連絡先	（電話）03-5982-1024（FAX）03-5982-2105
事業実施地域	豊島区全域

（２）事業の目的と運営方針

事業の目的	介護保険法令に基づき、要介護と認定された利用者が希望する指定居宅介護支援サービスを受けられるよう、居宅サービス計画の作成や当該計画に基づくサービスの提供が適切に確保されるための指定居宅サービス事業者等との連絡調整など所要の支援をすることを目的とします。
運営方針	①利用者の介護度を踏まえ、心身の状況やその置かれている環境などに応じ、利用者が可能なかぎり居宅において日常生活が送れるよう、利用者の立場にたって支援をします。 ②利用者の意思および人格を尊重し、中立公正な立場でサービスを提供します。 ③豊島区ならびに地域の保健・医療・福祉サービス提供者と連携をし、利用者が総合的なサービスを受けられるよう支援します。

（３）事業所の営業日と営業時間

営業日	平日（月～金曜日）
営業時間	午前 9 時～午後 5 時（24 時間電話対応）
休業日	土曜日、日曜日、祝日、振替休日 年末年始：12 月 29 日～1 月 3 日

（４）事業所の職員体制

職　　種	常　勤	非常勤	計	業　　務
管理者	１名		１名	事業所職員と業務の一元的管理
介護支援専門員（主任介護支援専門員含む）	１名以上		１名以上	ケアプランの作成など居宅介護支援サービスの提供

3　居宅介護支援契約について

『要介護度１～５』と認定された方で、介護保険サービスを利用するには、居宅介護支援事業所と居宅介護支援契約を行い、区に「居宅サービス計画作成依頼届出書」を提出し、居宅サービス計画書作成が必要です。

1、　契約までの流れ。

ケアプランの作成受付

○ 電話、ファックスまたは直接窓口で当事業所にケアプラン（居宅サービス計画）の作成をお申し込みください。

⇩

事前訪問

○ 担当するケアマネジャーが自宅または入所入院先に訪問する日程を調整させていただきます。
○ 担当ケアマネジャーが自宅におうかがいします。必ず身分証明書を携行しますのでご確認ください。

⇩

契約

○ 本書（利用のご案内＝重要事項説明書）にそって契約とサービスに関する重要な事項や注意すべきことを説明いたします。

⇩

○ 説明内容に同意いただきました後、契約を結びます。契約書２通に署名押印をしていただきます。

契約書の取り交わし

○ 署名押印をいただいた２通の契約書は１通を利用者にお渡しし、もう１通を当事業所が保管して契約の手続きは終了します。

⇩

契約内容の変更

○ 後日、契約内容およびサービスの内容に変更が生じた場合は、利用者の確認と同意をいただき、変更の内容に従い、契約書または契約書別紙もしくは本書（利用のご案内＝重要事項説明書）の変更により改正いたします。この場合の手続きは当初の契約の手続きと同様となります。

4 サービスの利用料金と利用者の費用負担について

１　サービスの利用料金と利用者に負担していただく費用

契約書別紙参照。

２　利用者に負担していただく費用

利用者がサービス実施記録など複写を希望されるときは、１枚につき１０円、両面の場合は２０円をお支払いいただきます。

３　利用料などのお支払い期日と方法

（１）　原則として、利用料は介護保険から全額給付されますので利用者の自己負担はありません。しかし、利用者が介護保険料を滞納されたなどの理由により、当事業所が介護保険から利用料を受けとることができない場合は、利用料を当事業所にお支払いいただきます。

サービスを提供した月の翌月１５日までに請求書と払込取扱票をお送りします。払込取扱票により郵便局で請求月の２０日までにお支払いください。後日、領収書をお送りします。

（２）　複写物交付料は当事業所窓口で直接お支払いください。領収書をお渡します。

４　お支払い期限が土・日曜日または祝日の場合

お支払い期限の２０日が土・日曜日または祝日の場合は、翌営業日をお支払いの期限とさせていただきます。

５　利用料およびその他の費用のお支払いの遅延についてのご注意

利用料およびその他の費用のお支払いが２ヵ月以上遅延し、お支払いを催促したにもかかわらず、１４日以内にお支払いいただけない場合には、書面で通知することにより、予告期間を置くことなく、直ちにサービスの提供を一時停止することができ、またこのサービスの一時停止が１ヵ月を超えて継続した場合この契約を解約しサービスの提供を終了することがありますのでご注意ください。

5　サービスの内容について

居宅介護支援契約後、居宅介護支援サービスの提供を開始します。

1　公平中立なケアマネジメントの確保

・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、複数の事業所の紹介を求めることができます。
・利用者は居宅サービス計画原案に位置づけた指定居宅サービス事業所等の選定理由の説明を求めることができます。
・前 6 か月に事業所において作成されたケアプランの総数のうち、訪問介護、（地域密着型）通所介護、福祉用具貸与がそれぞれ位置づけられたケアプランの数の占める割合、
前 6 か月に事業所において作成されたケアプランに位置づけられた訪問介護（地域密着型）通所介護、福祉用具等の回数のうち、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）等について説明を行います。

ケアマネジメントの流れについて

アセスメント

○　利用者の居宅を訪問し、利用者および家族に面接をし、可能な限り自宅で自立したに日常生活が送れるよう解決すべき課題を把握します。

⇩

居宅サービス計画原案作成

○　利用者や家族のニーズを踏まえ、利用者の負担額を確認し、地域で利用可能な様々な社会資源を活用して居宅サービス計画書原案を作成します。

⇩

サービス担当者会議

○　サービスに携わる担当者が協働・連携し、チームによって支援することを確認します。
○　利用者･家族･サービス担当者からの意見をもとに、原案を修正し、総合的な援助方針を決定し、目標を共有化します。

⇩

居宅サービス計画作成
サービスの調整

○　居宅サービス計画を、利用者及びサービス担当者に説明し利用者に同意署名頂き、利用者及び各事業所に交付します。
○　各サービスの介護計画が居宅サービス計画の目標に沿っているかを確認します。

⇩

モニタリング

○　居宅サービス計画に沿ったサービス実施の確認、利用者・介護者の生活のリズムにあっているかどうか,サービスの有効性やサービスに対する苦情がないかどうかを確認します。
○　少なくとも月１回は訪問し、利用者の状態を継続的に把握して、目標が達成されたか、改善されたかを確認します。
○ 必要な場合、適時に再アセスメントを行い、居宅サービス計画を修正します。

2、更新申請・区分変更申請について

更新申請、または、利用者様の状態の変化に応じ要介護認定区分変更申請などの支援を利用者及び家族の依頼により行います。

3、ケアプランの変更について

利用者がケアプランの変更を希望された場合または当事業所がケアプランの変更が必要と判断した場合には、利用者と当事業所の合意のもとにケアプランの変更を行ないます。 変更を希望される場合、担当ケアマネジャーにお申し出ください。

4、医療と介護の連携について

（１）入院時における医療機関との連携について

入院時における医療機関との連携のため、利用者等に対して、入院時に担当ケアマネジャーの氏名等を入院先医療機関に提供するよう依頼することが義務付けされていますので、提供へのご協力をお願いします。

（２）平時からの医療機関との連携促進

①利用者が医療系サービスの利用を希望される場合等は、利用者の同意を得て主治医等の意見を照会させていただきますと伴に、照会を求めた主治医等に対してケアプランを交付することが義務付けられています。

②訪問介護事業所等から伝達された利用者の口腔に関する問題や服薬状況、モニタリング等の際にケアマネジャー自身が把握した利用者の状態等について、ケアマネジャーから主治医等に必要な情報伝達を行うことが義務付けられています。
③利用者が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ケアプランに記録することがあります。
④退院・退所時のカンファレンスにて、退院・退所後に福祉用具貸与が見込まれる場合は、必要に応じ福祉用具専門相談員や居宅サービスを提供する作業療法士等が参加することがあります。

5、末期の悪性腫瘍の利用者に対するケアマネジメント

著しい状態の変化を伴う末期の悪性腫瘍の利用者については、主治医等の助言を得ることを前提として、サービス担当者会議の招集を不要とすること等により、ケアマネジメントプロセスを簡素化する場合もあります。

6、訪問回数の多いケアプランについて

利用者の自立支援・重度化防止や地域資源の有効活用等の観点から、保険者が確認是正を促していくことが適当であるため、ケアマネジャーが、通常のケアプランよりかけ離れた回数の訪問介護（生活援助中心型）を位置づける場合には、保険者にケアプランを届け出ることがあります。

7、障害福祉制度の相談支援専門員との連携について

障害者サービスを利用してきた障害者が介護保険サービスの利用にあたり、障害福祉制度の相談支援専門員と連携をするため、特定相談支援事業者と連携します。

8、介護保険施設入所の支援

当事業所は、利用者が介護保険施設への入所を希望された場合、利用者に介護保険施設の紹介その他の支援をします。

9、給付管理票の作成と提出

当事業所は、ケアプラン作成後、毎月、ケアプランに位置づけられている指定居宅サービスのうち法定代理受領にかかるサービスに関する給付管理票などの情報を書面により、豊島区から介護報酬支払いの事務委託を受けている東京都国民健康保険団体連合会に提出します。

10、看取り期におけるサービス利用前の相談・調整等に係る評価

看取り期における適切な居宅介護支援の提供や医療と介護の連携を推進する観点から、居宅サービス等の利用に向けて介護支援専門員が利用者の退院時等にケアマネジメン

ト業務を行ったものの利用者の死亡によりサービス利用に至らなかった場合に必要なケアマネジメント業務や給付管理のための準備が行われた場合、基本報酬の算定が可能となる場合があります。

6　サービスの利用にあたって

（１）アセスメント・ケアプランで用いる方式

アセスメント・ケアプランに用いる様式は、事業所で統一した様式を使用しています。

（２）サービス提供に関する記録の閲覧

当事業所は、利用者に提供した居宅介護支援サービスに関する記録を、サービス終了後、２年間保存しています。申し出があれば、ご覧いただけます。

（３）担当ケアマネジャーの変更

当事業所は、利用者へのサービス提供にあたっては、心身の状況や環境を把握理解して、より適切なサービスを提供するとの立場から、できるだけ同一のケアマネジャーが引き続き担当するように配慮しておりますが、人事異動やその他のやむを得ない事情により担当ケアマネジャーが交代する場合があります。この場合、事前に書面で通知いたします。利用者の申し出により、ケアマネジャーの変更も可能です、ご相談下さい。

7　サービスの終了

（１）利用者の都合でサービスを終了する場合

書面でお申し出くだされば、いつでも解約しサービスの提供を終了させていただきます。

（２）当事業所の都合によりサービスを終了する場合

人員の不足などやむを得ない事情で事業の縮小や廃止を余儀なくされるなど当事業所の都合でサービスの提供を終了させていただくことがあります。この場合、終了１ヵ月前までに書面で通知するとともに、当該地域の他の指定居宅介護支援事業所に関する情報を提供いたします。

（３）　利用者の責めに帰すべき理由でサービスを終了する場合

次に掲げる場合、当事業所は、書面で通知することにより、直ちにサービスの提供を終了することができます。

① 利用者が病院または診療所に入院し、３ヵ月以内に退院できる見込みがない場合または３ヵ月経過しても退院できないことが明らかな場合。

② 利用者が２カ月以上にわたって利用料の支払いを遅延され、催促があったにもかかわらず、１４日以内に支払いをされなかったために行われたサービスの一時中止が、直近６カ月の間に２度以上あった場合。

③　上記②の場合のサービスの一時停止が１カ月を超えて継続した場合。
④　上記以外の事由により居宅介護支援サービスが未利用であった期間が概ね３ヶ月を越えた場合。
⑤　次の事由に該当した場合
・利用者、その家族等が、事業所の職員または他の利用者その他関係者に対し、故意にハラスメントや暴言・暴力等の法令違反その他著しく常識を逸脱する行為を行ったとき。
・利用者、その家族等が、事業所の職員または他の利用者その他関係者の生命、身体、財産、若しくは信用を傷つける恐れがあり、かつ事業所が通常の方法ではこれを防止できないと判断したとき。
・利用者、その家族等が、利用者のサービス利用に関する事業所の助言や相談の申入れ等を理由なく拒否し、あるいは全く反応しない等、事業所の運営を著しく阻害する行為が認められるとき。

（４）　自動的にサービスが終了する場合
①　利用者が介護保険施設等に入所された場合。
②　利用者の要介護度が非該当（自立）もしくは要支援１・要支援２と認定された場合。
③　利用者が死亡若しくは被保険者の資格を失った場合。

8　利用者の秘密を守る義務

当事業所および担当ケアマネジャーは、ケアプランの作成などの居宅介護支援サービスを提供するにあたって知り得た利用者と家族の個人情報を了解なしに他人に漏らすことはありません。ただし、ケアプランに沿って適正かつ円滑にサービスを提供するためには、サービス担当者会議や居宅サービス提供事業者等との連絡調整に、個人情報の提供が必要不可欠となります。このために、事前に書面で同意をいただき必要最小限の情報を使用させていただきますので、あらかじめご承知おきください。

9　身体的拘束等の適正化

当事業所は、利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為は行いません。やむを得ず身体的拘束を行う場合には、その様態及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録するものとします。

10　高齢者虐待防止について

当事業所は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために必要な措置を講じます。

虐待防止のための対策をする委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知します。虐待防止のための指針を整備、従業者に対し定期的な研修を実施します。虐待防止に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置きます。
その他虐待防止のために必要な措置をします。
高齢者虐待またはその疑いや不適切介護の情報を得た時は、地域包括支援センター、市区町村の機関に通報をします。また改善が図れるよう支援します。

11 事故発生時の対応

当事業所が利用者に対して行う居宅介護支援サービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに利用者の家族・豊島区等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、当事業所が利用者に対して行った居宅介護支援サービスの提供により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ます。

12 反社会的勢力の排除

（１）利用者、家族等は、自らが暴力団、暴力団員、暴力団関係企業・団体またはその関係者、その他反社会的勢力（以下「反社会的勢力」という）ではないことを表明し、将来にわたっても該当しないことを保証していただきます。
（２）反社会的勢力からの不当要求、威圧、介入等があった場合、当事業所は警察・関係機関と連携し、職員およびその家族の安全確保を最優先として対応いたします。
（３）当事業所は、利用者と家族が反社会的勢力に該当すると判明した場合、または反社会的勢力の威力を用いて不当な要求行為等を行った場合は、何らの催告を要せず、直ちに契約の締結・更新・継続を拒否し、必要に応じて契約解除等の措置を講じるものとします。
（４）当事業所は、前項により生じた損害を賠償する責任を負わないものとします。

13 業務継続計画

当事業所は、非常時における事業の継続、又は早期の業務再開を図るための業務継続計画を策定し、それに基づく研修及び訓練を定期的に実施します。

14 職場におけるハラスメントの防止

当事業所は、適切なサービスの提供を確保する観点から、セクシュアルハラスメント又はパワーハラスメント等により職員の就業環境が害されることを防止するため、対応方針の明確化や相談窓口の設置等の必要な措置を講じます。

15　サービス内容に関する苦情解決

利用者からのサービスに関する苦情を解決するために苦情解決委員会を設置するとともに、客観性と社会性を確保するために第三者委員を設置しております。

苦情受付窓口

事業所	名称　豊島区風かおる里居宅介護支援事業所 苦情受付担当者　　所長　　佐保井　ゆきの 苦情解決責任者　　施設長　　大関　智弘 電話　０３－５９８２－１０２４ 受付時間：月曜日～金曜日　午前９時～午後５時 土曜日・日曜日・祝日・年末年始（１２月２９日～１月３日）を除く。
第三者委員	第三者委員に相談希望の場合は、上記苦情受付担当者までお申し出下さい。
豊島区役所	名称　介護保険課 電話　０３－３９８１－１３１８ 受付時間：月曜日～金曜日　午前８時３０分～午後５時 土曜日・日曜日・祝日・年末年始（１２月２９日～１月３日）を除く。
東京都国民健康保険団体連合会	名称　介護相談窓口 電話　０３－６２３８－０１７７ 受付時間：月曜日～金曜日　午前９時～午後５時 土曜日・日曜日・祝日・年末年始（１２月２９日～１月３日）を除く。

16　第三者評価の実施状況

第三者評価実施状況	あり	実施日	2023 年 10 月 31 日
		評価機関名称	特定非営利活動法人 市民シンクタンク ひと・まち社
		結果の開示	あり

以上、重要事項の説明をいたしました。

令和　　年　　月　　日

事業所名称：豊島区風かおる里居宅介護支援事業所

所在地：豊島区南長崎６－１５－６

説明者　　氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

私は、契約を結ぶにあたって、豊島区風かおる里居宅介護支援事業所から、重要事項の説明を受け同意しました。

令和　　年　　月　　日

利用者　　（住　所）＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

（氏　名）＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

家族代表者　（住　所）＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

（氏　名）＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿続柄（　　）印

代理人　　（住　所）＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

（氏　名）＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿続柄（　　）印