

居宅介護支援事業所 重要事項説明書

健生クリニック介護相談センター

居宅介護支援重要事項説明書

(2025年9月1日改定)

1. 担当の介護支援専門員(ケアマネジャー)

氏名	
----	--

2. 事業者(法人)の概要

事業者(法人)名	公益社団法人 石川勤労者医療協会	法人種別	公益社団
代表者	役職名 理事長	氏名	島 隆雄
所在地 電話番号	住所 〒920-0848 石川県金沢市京町20-3 TEL 076-252-0590 FAX 076-252-8791		

3. 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	要介護状態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生活を営むことができるよう相談援助活動、居宅サービス計画(ケアプラン)の作成、サービス機関担当者等の連絡・調整を行うことを目的とします。
運営方針	①事業者の介護支援専門員は、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に援助を行うことを努めます。 ②居宅介護サービスの提供にあたっては、利用者の意向及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ちます。提供されるサービスが特定の種類又は特定のサービス事業者に、不当に偏することのないよう、複数のサービス事業所の紹介を行い、サービス事業所の選定理由を説明し、公正中立に援助を行うことに努めます。尚、当事業所の居宅サービス計画(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のとおりです。 ③事業の実施にあたっては、関係市町村、他の指定居宅介護支援事業所、介護保険施設、地域の保健・医療・福祉サービスとの連携を図り、総合的なサービスが提供されるように努めます。
第三者評価の実施状況	なし
自己評価の実施状況	あり

4. 事業所の概要

(1) 居宅介護支援事業所の指定番号およびサービス提供地域

事業者名	健生クリニック介護相談センター
所在地	金沢市平和町3丁目5番2号
電話番号	076-241-5735
事業所番号	1710118223号

管 理 者	水上 由美子
サービス提供地域	金沢市

(2) 勤務体制

営業時間	平日 午前 8 時 30 分～午後 5 時 00 分 原則として土・日・祝祭日および年末年始、5/1、8/15 は休業になります
緊急連絡先	24時間連絡体制にて受付

(3) 職員体制

従業者の職種	人数	常勤・非常勤	備考
管理者・主任介護支援専門員	1 名	常勤	兼務
介護支援専門員	3 名以上	常勤	

5. 居宅介護支援サービスの実施概要

事項	備考
課題分析の方法	利用者及び家族と居宅にて面談し、厚生労働省の課題分析標準 23 項目に準じた独自のアセスメントシートを利用して課題を分析
計画書の作成	課題分析の結果を基に、居宅サービス計画書を作成(承認までは原案)
モニタリング	1 月に 1 回、いずれかの方法を利用者及び家族と面談し、計画の実行状況を把握する ① 1 月に 1 回、利用者の居宅を訪問することによって行う方法 ② 基準要件に該当する場合であって、2 月に 1 回、利用者の居宅を訪問し、利用者の居宅を訪問しない月においては、テレビ電話装置等を活用して行う方法
研修の参加	現任研修等、資質向上のため必要な研修を計画的に参加
担当者の変更	担当の介護支援専門員の変更を希望する方は対応可能

6. 利用者からの相談・苦情に対応する窓口

(1) 当事業所相談窓口

相談窓口	受付時間	午前 8 時 30 分 ～ 午後 5 時まで
	電話番号	076-241-5735
	FAX番号	076-241-9008
	担当者	水上 由美子

(2) 円滑かつ迅速に苦情処理を行う対応方針等

苦情あった場合は直ちに連絡を取り、詳しい事情を聞くとともに、担当者およびサービス事業者から事情を確認します。また、管理者が必要と判断した場合は、管理者等を含み検討会議を実施し、検討の結果および具体的な回答を直ちに苦情主訴者に伝え、納得がいくような理解を求めます。

(3) 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

サービス事業者よりの対応状況も正確に確認するとともに、その苦情の真の原因を突き止め、よりよいサービスが提供されるよう、十分な話し合い等を実施します。また、定期的にサービス事業者を訪問し、円滑

は対応が図れるようにします。

(4) 苦情申立機関が下記の通り設置されております。

外部苦情相談窓口

金沢市介護保険課	所在地:金沢市広坂1-1-1 電話番号:076-220-2264/FAX:076-220-2559 kaigo@city.kanazawa.lg.jp
石川県国民健康保険団体連合会 (介護サービス苦情110番)	所在地:金沢市幸町12-1 電話番号:076-231-1110/FAX:076-261-5190
石川県福祉サービス運営適正化委員会 (石川県社会福祉協議会内)	所在地:金沢市本多町3-1-10 電話番号:076-234-2556/FAX:076-234-2558

7. 事故発生時の対応と賠償責任

事業者の過誤及び過失の有無に関わらず、サービス提供の過程において発生した利用者の身体的又は精神的に通常と異なる状態でサービス提供事業者から連絡があった場合は、下記のと通りの対応を致します。

① 事故発生の報告

事故により利用者の状態に影響する可能性がある場合は、速やかに市町村(保険者)に報告します。

② 処理経過及び再発防止策の報告

①の事故報告を行った場合は、処置経過、事故発生の原因及び再発防止策を策定し市町村(保険者)に報告します。なお、軽微な事故であってもその事故について検証を行い、再発防止に努めます。

③ 賠償責任について

事業者の責任によりご利用者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。ただし、その損害の発生について、ご利用者に故意に又は過失が認められる場合には、ご利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

保険の種類	福祉事業者総合賠償責任保険
保険会社	三井住友海上火災保険株式会社

8. 緊急時の対応

事業者はサービスの提供中に事故、体調の急変、その他緊急事態が生じたときは、予め確認している連絡先及び医療機関等へ連絡を行い指示に従います。

9. 他機関との各種会議等

①利用者が参加せず、医療・介護の関係者のみ実施するものについて、「医療・介護関係者事業者における個人情報適切な取り扱いのためのガイダンス」及び「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を参考にして、テレビ電話等を活用しての実施を行います。

③利用者等が参加して実施するものについて、上記に加えて、利用者等の同意を得た上で、テレビ電話等を活用して実施します。

10.秘密保持と個人情報の保護について

①秘密の保持

事業者は、介護支援専門員及び事業者の使用する者は業務上知り得た利用者および家族に関する秘密を、正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。

②個人情報の保護

利用者の個人情報を含むサービス計画書、各種記録については、関係法及びガイドライン等に基づき個人情報の保護に努めるものとします。サービス担当者会議等におきまして、利用者の個人情報を用いる場合は予め利用者又はその家族から同意をいただきます。

同意を得られない場合は、サービス調整ができず、一体的なサービス提供ができない場合があります。

11.利用者自身によるサービスの選択と同意

①利用者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するものとします。

・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ことが出来ること、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所等の選定理由の説明を求められます。

・特定の事業者に不当に偏した情報を提供するようなことや、利用者の選択を求めることなく同一の事業主体のみによる居宅サービス計画原案を提示することはいたしません。

・居宅サービス計画等の原案に位置付けた指定居宅サービス等について、指定居宅サービス等の担当者からなる、サービス担当者会議の招集ややむをえない場合には照会等により、当該居宅サービス計画との原案の内容について、専門的な見地からの意見を求め、利用者及び当該サービス担当者との合意を図ります。

②末期がんと診断された場合であって、日常生活上の障害が1ヶ月以内に出現すると主治の医師等から判断した場合、利用者又はその家族の同意を得た上で、主治の医師等の助言を得ながら、通常よりも頻回に居宅訪問(モニタリング)をさせていただき、利用者の状態やサービス変更の必要性等の把握、利用者への支援を実施します。その際に把握した利用者の心身の状態を記録し、主治の医師やケアプランに位置付けた居宅サービス事業者へ提供することで、その時々状態に即したサービスの内容の調整を行います。

12.業務継続計画の策定等

(1)感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を作成します。

(2)感染症及び災害に係る研修を定期的(年1回以上)に行います。

(3)感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、訓練を実施します。

(4)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。

13.衛生管理等

(1)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概ね6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します。

(2)感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備しています。

(3)感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的に行います。

(4)従事する職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。

14. 虐待防止のための措置

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、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	職場責任者;水上 由美子
-------------	--------------

(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) 従業員に対して、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) 虐待の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します。

(6) 虐待の防止のための指針の整備をしています。

(7) サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者（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。

15. ハラスメントに関する事項

(1) 利用者及び利用者の家族等の禁止行為

	内容	例
身体的暴力	身体的な力を使って危害を及ぼす行為	物を投げつける/蹴る/唾を吐く
精神的暴力	言葉や態度によって、個人の尊厳や人格を傷つける行為	怒鳴る/特定の職員にいやがらせをする/理不尽な要求を繰り返す
セクシュアルハラスメント	性的な言動や身体的接触によって、職員に不快感を与える行為	不要な身体接触/性的な話題を持ち出す
カスタマー ハラスメント	利用者や家族からの理不尽なクレームや要求に基づく威圧的な言動	威圧的な言動/介護サービスの範囲を超える過剰な要求

(2) サービス契約の終了

事業者は、次に掲げるいずれかの場合には、文書により2週間以上の予告期間をもってサービス契約を解除することが出来ます。

- ・支援事業者は、利用者が故意に法令違反その他著しく常識を逸脱する行為をなし、支援事業者の再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく、このサービス利用契約の目的を達することが困難な場合。
- ・利用者又は利用者の家族等からの禁止行為に対し、または生ずるおそれのある場合であって、その危害の発生又は発生を防止することが著しく困難であるなどにより、利用者に対して介護サービスを提供することが著しく困難な場合。

16. 身体的拘束について

事業者は原則として利用者に対して身体的拘束を行いません。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、利用者に対して同意を得た上で次に掲げること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、身体的拘束を行った日時、理由及び様態等についての記録を行います。また事業者として、身体的拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

(1) 切迫性……直ちに身体的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…身体的拘束以外に、利用者または他人の生命・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です。

- (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。

17. 利用者負担

(1) 利用料(ケアプラン作成料)

要介護または要支援認定を受けられた方は、介護保険から全額給付されますので自己負担はありません。ただし、保険料の滞納により法定代理受領が出来なくなった場合、1ヶ月につき要介護度に応じて下記の金額をいただき、当事業所からサービス提供証明書を発行いたします。このサービス提供証明書を後日保険者の窓口に提出しますと、全額払戻を受けられます。

区分	料金(単位数)	
	要介護 1・2	要介護 3~5
居宅介護支援(I)	1086 単位	1411 単位

(2) 介護報酬請求にあたっての変更事項

利用者の望む生活を支援する目的において、利用者の心身の状況、そのおかれている環境によっては、以下の加算・減算を算定いたします。その折には、算定の根拠となる利用者に関する必要な情報提供を、利用者・家族・自治体・医療機関・介護保険施設に求めることがあります。

- (1) 入院時情報連携加算 I (250 単位)
- (2) 入院時情報連携加算 II (200 単位)
- (3) 退院・退所加算 (450~900 単位)
- (4) 初回加算 (300 単位)
- (5) 緊急時等居宅カンファレンス加算 (200 単位)
- (6) 通院時情報連携加算 (50 単位)
- (7) ターミナルケアマネジメント加算 (400 単位)
- (8) 特定事業所加算 I~III (519~323 単位)
- (9) 特定事業所医療介護連携加算 (125 単位)
- (10) 同一建物減算(基本報酬の95%)

尚、料金については利用者の自己負担は発生しません。

18. その他

事業所に対する質問・要望等については事業所として適切に対応いたします。