指定居宅介護支援事業所

あおぞら在宅介護相談センター重要事項説明書

1　あおぞら在宅介護相談センターの概要

（1）提供できる居宅サービスの種類と地域

事業所名	あおぞら在宅介護相談センター
所在地	青森市奥野２丁目２７番１０号
電話番号	０１７－７３２－３７２０
ＦＡＸ番号	０１７－７３２－３７０７
事業所番号	０２７０１０２７６７
サービスを提供できる地域※	青森市内全域

※上記地域以外にお住まいの方でもご希望の方はご相談ください。

（2）当事業所の職員体制

職　　名	資　　格	常勤	非常勤	兼務の別	合計
管理者（主任介護支援専門員）	介護福祉士	１名		有	１名
介護支援専門員					
事務員			１名		１名
合計	－	１名	１名	－	２名
勤務時間	午前９時００分～午後６時００分				

（3）サービスの提供時間帯

平　日	午前９時００分～午後６時００分
土　曜	午前９時００分～午後３時００分
日曜・祝日	休業
その他休業日	１２月２９日～１月３日

※緊急連絡先　０１７－７６３－４５７７（グループホーム青空倶楽部奥野館）

2　事業の目的及び運営方針

（1）事業の目的

この事業所が行う居宅介護支援の事業は、高齢者が要介護状態となった場合においても、その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に支援することを目的とします。

（2）運営方針

運営の方針は、次に掲げるところによるものとします。

ア　指定居宅介護支援の提供に当たっては、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て行います。

イ　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、利用者に提供される指定居宅サービス等が特定の種類又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、公正中立に行います。

ウ　事業の実施に当たっては、行政機関、福祉関係機関、他の指定居宅介護支援事業者、介護保険施設等の保健・医療・福祉サービスとの連携に努めます。

エ　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あり、利用者は複数の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ます。

（3）サービス利用のために

事　　項	備　　考
介護支援専門員	変更を希望される方はお申し出ください
調査（課題把握）の方法	ＴＡＩ法、全国社会福祉協議会方式及びMDＳ－HC方式
介護支援専門員への研修の実施	年4回
その他	利用者の相談を受ける場所は利用者の希望を考慮します

3　利用料金

（1）　利用料

要介護または要支援認定を受けられた方は、介護保険制度から全額給付されますので自己負担はありません。

要介護１・２　　１０，８６０円　　要介護３・４・５　　１４，１１０円

＜加算＞

ア　入院時情報連携加算（Ⅰ）　　２，５００円

または　入院時情報連携加算（Ⅱ）　２，０００円

利用者が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、当該利用者の心身の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（利用者１人につき１月に１回を限度として所定単位数を加算。この場合、その他の加算は算定しません。）

（ア）入院時情報連携加算（Ⅰ）

当該病院又は診療所の職員に対して当該利用者に係る必要な情報を３日以内に提供している場合

（イ）入院時情報連携加算（Ⅱ）

当該病院又は診療所の職員に対して当該利用者に係る必要な情報を７日以内に提供している場合

イ　退院・退所加算　　カンファレンス参加した場合　　６，０００円

カンファレンス参加しなかった場合　４，５００円

病院若しくは診療所に入院していた者又は地域密着型介護老人福祉施設若しくは介護保険施設に入所していた者が退院又は退所（指定地域密着型サービスに要する費用の額の算定に関する基準（平成１８年厚生労働省告示第１２６号）別表指定地域密着型サービス介護給付費単位数表の地域密着型介護福祉施設サービスのヨ又は指定施設サービス等に要する費用の額の算定に関する基準（平成１２年厚生省告示第２１号）別表指定施設サービス等介護給付費単位数表の介護福祉施設サービスのワの在宅・入所相互利用加算を算定する場合を除く。）し、その居宅において居宅サービス又は地域密着型サービスを利用する場合において、当該利用者の退院又は退所に当たって、当該病院、診療所、地域密着型介護老人福祉施設又は介

護保険施設の職員と面談を行い、当該利用者に関する必要な情報を受けた上で、居宅サービス計画を作成し、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（同一の利用者について、当該居宅サービス及び地域密着型サービスの利用開始月に調整を行う場合に限る。）には、入院又は入所期間中につき３回を限度として所定単位数を加算する。ただし、初回加算を算定する場合は、当該加算は算定しません。

ウ　初回加算　　３，０００円

新規に居宅サービス計画を作成した場合又は要介護状態区分が二段階以上変更となった場合

エ　介護職員等処遇改善加算

１月あたりの総単位数（基本サービス費＋各種加算）×21/1000

介護職員のキャリアアップ支援や職場環境の改善など、職員の働きやすさを向上させる取り組みを行った場合に算定されます。

（2）交通費

青森市内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、介護支援専門員が訪問するための交通費の実費をご負担していただくことになります。自動車を使用した場合は、

通常の事業の実施地域を超えた地点から片道１０キロメートルまで　５００円

片道１０キロメートル以上５キロメートル増すごとに５００円に３００円を追加

（3）その他

料金の支払方法

毎月、１５日までに前月分の請求をいたしますので、当月２５日までにお支払いください。

お支払いいただきますと、領収書を発行いたします。

4　サービスの利用方法

（1）サービスの利用開始

まずは、お電話等でお申し込みください。当事業所の職員がお伺いいたします。

（2）サービスの終了

ア　利用者のご都合でサービスを終了する場合

文書でお申し出くだされればいつでも解約できます。

イ　当事業所の都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事業により、サービスの提供を終了させていただく場合がございますが、その場合は、終了１か月前までに文書で通知するとともに、他の居宅介護支援事業者をご紹介いたします。

ウ　自動終了

以下の場合は、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

(ア) 利用者が介護保険施設に入所した場合

(イ) 介護保険給付でサービスを受けていた利用者の要介護認定区分が、非該当（自立）と認定された場合

(ウ) お客様が亡くなられた場合

エ　その他

利用者やご家族などが当事業所や当事業所の介護支援専門員に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただく場合がございます。

5　サービス内容に関する苦情

（1）当事業所のお客様相談・苦情窓口

ア　(担 当 者)　管理者
　　(電　　話)　０１７－７３２－３７２０　　ＦＡＸ　０１７－７３２－３７０７
　　(受 付 日)　月曜日から土曜日（ただし、祝祭日、１２月２９日～１月３日を除く）
　　(受付時間)　午前９時００分～午後６時００分（ただし、土曜日は午後３時００分まで）

イ　(担 当 者)　法人本部
　　(電　　話)　０１７－７６３－４５７０　　ＦＡＸ　０１７－７３２－３７０７
　　(受 付 日)　月曜日から土曜日（ただし、祝祭日、１２月２９日～１月３日を除く）
　　(受付時間)　午前９時００分～午後６時００分（ただし、土曜日は午後３時００分まで）

（2）苦情処理体制

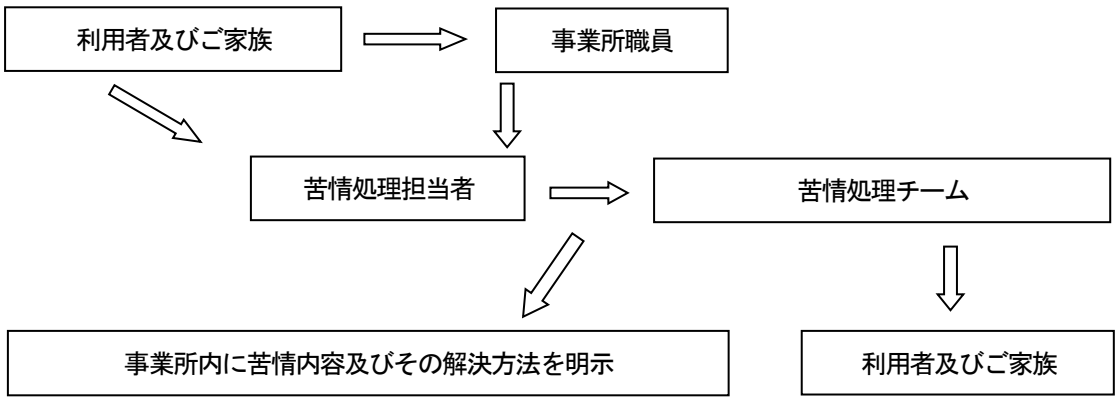
ア　処理体制

内容に応じ管理者等を中心とし、介護支援専門員等から構成される苦情処理チームを作り、迅速に処理を行います。

イ　手順

(ア) 予想される苦情についてあらかじめ対応マニュアルを作成し研修等を行います。
(イ) 苦情処理チームにより事実関係の調査を速やかに行います。
(ウ) 苦情処理チームが必要に応じ、担当者や関係機関と連絡をとり、改善措置を見出します。
(エ) 利用者及びその家族に対し、事実関係を説明した上で、適切な改善措置をとる旨理解して頂きます。
(オ) 苦情の事実を記録し、施設のサービスの向上を目指すため、原因及び改善措置後の経過等必要書類等の整備を行い保管します。

◎苦情処理フロー



（3）その他

当事業所以外に、お住まいの市町村及び青森県国民健康保険団体連合の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

ア　青森市介護保険課　　０１７－７３４－５２５７（直通）
イ　青森県国民健康保険団体連合会（苦情・相談受付専用）　０１７－７２３－１３３６
ウ　青森県運営適正化委員会（福祉サービス相談センター）　０１７－７３１－３０３９

6　事故発生時の対応

サービスの提供中に事故が発生した場合は、利用者に対し応急処置、医療機関への搬送等の措置を講じ、速やかに利用者がお住まいの市町村、ご家族、居宅介護支援事業者等に連絡を行います。また、事故の状況及び事故に際して採った処置について記録するとともに、その原因を解明し、再生を防ぐための対策を講じます。

なお、当事業所の介護サービスにより、利用者に対して賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償いたします。

7　秘密の保持について

（1）当該事業所の従事者は、正当な理由がなくその業務上知り得たお客様及びご家族の秘密を漏らしません。

（2）当該事業所の従業者であった者は、正当な理由がなくその業務上知り得たお客様及びご家族の秘密を漏らしません。

（3）事業者では、お客様の医療上緊急の必要がある場合又はサービス担当者会議等で必要がある場合に限り、あらかじめ文書による同意を得た上で、必要な範囲内でお客様又はご家族の個人情報を用います。

8　個人情報の使用に係る事項

（1）使用する期間

サービスの提供を受けている期間

（2）使用目的

ア　介護サービスの提供を受けるにあたって、介護支援専門員と介護サービス事業者との間で開催されるサービス担当者会議において、利用者の状態、家族の状況を把握するために必要な場合。

イ　上記（ア）のほか、介護支援専門員または介護サービス事業所との連絡調整のために必要な場合。

ウ　現に介護サービスの提供を受けている場合で、利用者が体調等を崩しまたは怪我等で病院へ行ったときで、医師・看護師等に説明する場合。

（3）個人情報を提供する事業所

ア　居宅サービス計画に掲載されている介護サービス事業所

イ　病院又は診療所（体調を崩し又は怪我等で診療する事となった場合）

（4）使用する条件

ア　個人情報の利用については、必要最小限の範囲で使用するものとし、個人情報の提供に当たっては関係者以外のものに洩れることのないよう細心の注意を払います。

イ　個人情報を使用した会議、相手方、個人情報利用の内容等の経過を記録します。

9　虐待防止に関する事項

（1）　利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため次のように取り組んでいます。

ア 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、結果を職員に周知徹底を図ります

イ 虐待防止のための指針の整備に取り組みます

ウ 虐待を防止するための定期的な研修の実施します

エ 虐待防止に関する取り組みを適切に実施するための担当者を設置します

（2）サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）に

よる虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合には、速やかにこれを市町村に通報します。
（詳細は「高齢者虐待防止に関する指針」を後掲していますのでご一読ください。）

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いて、重要な事項を説明しました。

（事業者）　住　　所　青森県青森市奥野２丁目２７番１０号
事業者名　指定居宅介護支援事業所
あおぞら在宅介護相談センター

説明者名

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事項の説明を受け、サービスの提供開始に同意します。

（利用者）　住　　所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

（代理人）　住　　所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

「高齢者虐待防止に関する指針」

1　高齢者虐待に関する基本的な考え方

高齢者の尊厳を保持するため、いかなる時も利用者に対して虐待を行ってはならない。職員は高齢者虐待について理解し、虐待を未然に防ぐ方策を共有する。

2　高齢者虐待防止のための体制

（1）高齢者虐待防止委員会の設置及び開催

高齢者虐待防止に向けて高齢者虐待防止委員会を設置し、その結果について、職員に周知徹底を図る。

委員会は年に２回、部門会議内での開催（通常開催６月、１２月）と、虐待発生時に要する場合の適宜開催（適時委員会）の２種類とする。

（2）委員会の構成員

委員会の構成員は、管理者とし委員長は法人が指名する。委員長は高齢者虐待防止の一連の措置を適切に実施するための担当者を兼任する。

（3）委員会の検討項目

高齢者虐待・不適切なケアの未然防止の取り組みを目的とする。

・様式整備
・虐待につながりかねない不適切なケアの発見・改善の取組み
・苦情の分析と再発防止に関する取り組み
・研修実施
・利用者のケースに応じた成年後見制度の利用に関する検討
・指針およびマニュアルの定期的な見直しと周知

3　高齢者虐待防止のため、定期的な研修（２回）及び新規採用時研修を実施します。

4　虐待の定義

（1）身体的虐待

高齢者の身体に外傷が生じ、又は生じる恐れのある暴力を加えること。また、正当な理由なく身体を拘束すること

（2）介護の放棄放任

意図的、結果的であるかを問わず、行うべきサービス提供を放棄又は放任し、利用者の生活環境や、身体・精神状態を悪化させること

（3）心理的虐待

利用者に対する著しい暴言又は著しく拒絶的な対応その他の高齢者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと

（4）性的虐待

利用者にわいせつな行為をすること又は利用者にわいせつな行為をさせること

（5）経済的虐待

利用者本人の同意なしに金銭を使用する、または本人が希望する金銭の使用を理由なく制限すること

5　虐待発生時の考え方

職員は、日頃から虐待の早期発見に努めなければいけません。虐待の通報があった時、又は虐待を発見した時は、虐待防止委員会に速やかに報告します。

「身体拘束等適正化のための指針」

1　身体拘束適正化に関する考え方

（1）基本的な考え方

利用者の尊厳と主体性を尊重し、拘束を安易に正当化することなく職員一人ひとりが身体的・精神的弊害を理解し、拘束廃止に向けた意識を持ち、身体拘束をしない支援の実施に努めます。

（2）身体拘束の原則禁止

利用者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、身体的拘束その他の方法により入居者の行動を制限することを禁止します。

（3）拘束を行う基準について

やむを得ず身体拘束を行う場合には、社会福祉法人青空会「身体拘束に関するマニュアル」に沿って組織的かつ慎重に行います。

（4）日常的に身体的拘束を行う必要性を生じさせない為に、利用者主体の行動・尊厳ある生活に努め、利用者の安全を確保する観点から、利用者の自由（身体的・精神的）を安易に妨げるような行動をしません。また、利用者の思いを汲み取る、利用者の意向に沿った支援を提供し、個々に応じた丁寧な対応をし、言葉や応対等で利用者の精神的な自由を妨げないように努めます。

2　身体拘束等適正化のための体制

（1）身体拘束適正化委員会の設置及び開催

身体拘束の適正化に向けて身体拘束適正化委員会を設置し、その結果について、職員に周知徹底を図ります。

委員会は3ヵ月に1回、部門会議内での開催（通常開催）と、身体拘束の適否判断を緊急に要する場合の適宜開催（適時委員会）の2種類とします。

（通常開催：4月、7月、10月、1月）

（2）委員会の構成員

委員会の構成員は、管理者とし委員長は法人が指名する。委員長は身体拘束適正化の一連の措置を適切に実施するための担当者を兼任します。

（3）委員会の検討項目

・様式整備　　・予防策の検討　　・研修実施　　・身体拘束を行う際の判断

3　身体拘束適正化のため、定期的な研修（年2回）及び新規採用時研修を実施します。

4　本人又は他利用者の生命又は身体を保護するための措置として緊急やむを得ず身体拘束を行う場合は、社会福祉法人青空会「身体拘束に関するマニュアル」に沿った手順をふまえて行います。

「感染症予防・まん延防止に関する指針」

1　感染症予防・まん延防止に関する考え方

感染症発生時、まん延しないように必要な措置を講ずるための体制を整備し、平素から対策を実施するとともに、感染予防、感染症発生時には迅速で適切な対応が取れるよう取り組んでいきます。

2　感染症予防・まん延防止の体制

（1）感染症予防対策委員会の設置及び開催

感染症予防に向けて感染症予防対策委員会を設置し、感染症予防及びまん延の防止のための対策を検討します。委員会は奇数月に開催と、感染症発生時緊急に要する場合の適宜開催（適時委員会）の２種類とします。

（2）委員会の構成員

委員会の構成員は、法人が指名し人気を２年間とする。

（3）委員会の検討項目

・様式整備
・感染症予防対策及び発生時の対応の検討
・研修実施
・指針およびマニュアルの定期的な見直しと周知

3　感染症予防対策及び発生時まん延防止のため、定期的な研修（年２回）、定期的な訓練（年２回）、新規採用時研修を実施します。

4　平常時の対応

（1）　感染症予防及びまん延の防止のため、施設内の衛生保持に努め、手洗い場、トイレ、汚物処理等の整備と充実に努めるとともに、日頃から整理整頓を心がけ、換気・清掃・消毒を定期的に実施します。

（2）　日頃からの職員の手洗い、手指消毒、うがいを徹底し、感染症の流行が見られた場合にはマスクを着用します。また、利用者にも注意喚起をして可能な限りの感染症対策をお願いします。その他、血液・体液・排泄物・嘔吐物等を扱う場面では最新の注意を払い、適切な方法で対処します。利用者の変化をできるだけ早く発見するために健康状態を常に注意深く観察します。

（3）　面会者への衛生管理の周知徹底を図りまん延防止に努めます。マスクの着用や手指消毒等感染症対策の協力を依頼し、感染状況によっては面会や外来の制限の対策を取ります。

5　発生時の対応

万が一、感染症及び食中毒が発生した場合は、法人の感染症対応マニュアルに沿って対応を図ります。

「ハラスメント対策に関する指針」

１　ハラスメントに関する考え方

ハラスメント防止対策に必要な措置を講ずるための体制を整備し、相談・苦情があった時には迅速で適切な対応が取れるよう取り組んでいきます。

２　ハラスメント防止対策の体制

（1）ハラスメント対策委員会の設置及び開催

ハラスメント防止に向けハラスメント対策委員会を設置します。委員会は毎月開催と、ハラスメントに関する相談・苦情があった場合の適宜開催（適時委員会）の２種類とします。

（2）委員会の構成員

委員会の構成員は、法人が指名し任期を２年間とする。

（3）委員会の検討項目

・ハラスメント相談窓口の設置及び周知
・トップメッセージの発信。「ハラスメントは許しません」ポスター掲示。
・様式整備
・ハラスメントに関する相談・苦情を受けた時の対応の検討
・研修実施
・指針およびマニュアルの定期的な見直しと周知

３　平常時の対応

日頃から、意識調査のためのアンケート実施やハラスメント種類の紹介、実例の紹介等を実施しハラスメント防止の意識を持ち「働きやすい職場環境づくり」に取り組みます。

４　ハラスメントに関する相談・苦情があった時の対応

万が一、ハラスメントに関する相談・苦情があった場合は、法人のハラスメント相談窓口対応マニュアル及びハラスメント調査委員会対応マニュアルに沿って対応を図ります。

※「高齢者虐待防止に関する指針」「身体拘束適正化のための指針」「感染症予防・まん延防止に関する指針」「ハラスメント対策に関する指針」は利用者及びご家族が自由に閲覧をできるように施設内にてファイルを置きます。