重要事項説明書

１．事業者の概要

事業者（法人）の名称	医療法人きたじま倚山会
主たる事務所の所在地	徳島県徳島市東山手町１－４１－６
代表者（職名・氏名）	理事長　宮本　貴由

２．利用者に対しての指定居宅介護支援を実施する事業所について

（1）ご利用事業所の概要

事業所の名称	TAOKA ケアプランセンター 北島
所在地	板野郡北島町鯛浜字外野３４番地
電話番号	（０８８）６９８－１２７０　　＊緊急時　０９０－５７１０－６４６９
ＦＡＸ番号	（０８８）６９８－１８２１
事業所の指定番号	３６７１５０１２０７
指定年月日	平成２３年3月１日
事業実施地域	徳島市・鳴門市・松茂町・北島町・藍住町　その他の地域はご相談に応じます。
営業日	月曜日～土曜日　　※祝日、年末年始（１２月３１日～１月３日）を除く
営業時間	午前８時３０分 ～ 午後５時１５分まで　　【２４時間　３６５日対応可能】

（2）事業の目的と運営方針

事業の目的	要介護または要支援状態にある者に対し、適正な指定居宅介護支援事業及び介護予防・日常生活支援総合事業を提供することを目的とする。
運営の方針	１.可能な限りその居宅において、その有する能力、置かれている環境等に応じて、自立支援、重度化防止のための取り組みを実施し、安定した日常生活を営むことができるよう配慮して行う。 ２.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う。 ３.利用者の意志及び人権を尊重し、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及び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に努める。また訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の事業所における利用割合について公正中立性の確保のために取組みを行う。 ４.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。 ５.感染症や災害が発生した場合であっても、利用者に必要なサービスが安定的、継続的に提供される体制の整備を行う。 ６.事業の実施に当たっては、関係市町村、地域包括支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、指定介護予防支援事業者、医療機関、介護保険施設、特定相談支援事業者との綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努める。 ７.「ヤングケアラー、障害者、生活困窮者、難病患者等」に関する知識を持つことが要件に追加され、評価の充実を図る。

（3）事業所の職員体制

管理者	（氏名）　　吉田　和代	
	職　務　内　容	人　員　数
管理者	従業員の管理及び業務の管理を一元的に行います。	常勤１名（兼務）
介護支援専門員 （主任介護支援専門員）	ケアマネジメント業務を行います。	常勤３名以上
事務員	間接的なケアマネジメント業務を行います。	常勤１名

3．居宅介護支援サービス内容、利用料及びその他の費用について

居宅介護支援の内容	提供方法	介護保険適用有無	利用料（月額）	利用者負担額（介護保険適用の場合）
①居宅サービス計画の作成 ②居宅サービス事業者との連絡調整 ③サービス実施状況把握、評価 ④利用者状況の把握 ⑤給付管理 ⑥要介護認定申請に対する協力、援助 ⑦相談業務	別紙に掲げる「居宅介護支援業務の実施方法等について」を参照下さい。	左の①～⑦の内容は、居宅介護支援の一連業務として、介護保険の対象となるものです。	別紙に掲げる「利用料及びその他の費用について」を参照下さい。	介護保険適用となる場合には、利用料を支払う必要がありません。 （全額介護保険により負担されます。）

①　基本料金

	要支援１・２	
介護支援専門員１人当り	介護予防支援費（Ⅰ） ３，９８０円程度	
	要介護１・２	要介護３～５
介護支援専門員１人当りの利用者の数が５０人未満の場合	居宅介護支援費Ⅱ(ⅰ)(a) （単位数　１，０８６）　１０，８６０円	居宅介護支援費Ⅱ(ⅰ)(b) （単位数　１，４１１）　１４，１１０円
〃　５０人以上６０人未満の場合	居宅介護支援費Ⅱ(ⅱ)(a) （単位数　５２７）　５，２７０円	居宅介護支援費Ⅱ(ⅱ)(b) （単位数　６８３）　６，８３０円

◎１単位は１０．００円で計算しています。

②各種加算（１回につき、要介護度による区分なし）（別紙参照Ⅰ）

③その他の費用について

交通費：利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規定の運命に基づき、交通費の実費（公共交通機関等の交通費）を請求いたします。

4．利用者の居宅への訪問頻度の目安

介護支援専門員が利用者の状況把握のため、利用者の居宅に訪問する頻度の目安
利用者の要介護認定有効期間中、少なくとも１月に１回

※ここに記載する訪問頻度の目安回数以外にも、利用者からの依頼や居宅介護支援業務の遂行に不可欠と認められる場合で利用者の承諾を得た場合には、介護支援専門員は利用者の居宅を訪問することがあります。

５．指定居宅介護支援の提供にあたって

（１）居宅介護支援提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。

（２）利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する３０日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。

（３）介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うものとします。

（４）利用者及びその家族は、当事業者に対して居宅サービス計画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たり、当該事業所を居宅サービス計画に位置付けた理由を求めたりすることができます。

（５）身分証携行義務介護支援専門員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又は利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

（６）事業者は、居宅介護支援に係る書面の保存方法として交付、説明、同意、承諾その他これらに類するもののうち、書面で行う事が規定又は想定されているものについては、書面に代えて電磁的方法によることができます。

６．感染症の予防及びまん延防止のための措置

事業者は、感染症の予防及びまん延防止のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

（１）感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会をおおむね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徹底を図っています。

（２）感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。

（３）従業者に対する感染症の予防及びまん延防止のための研修を定期的に実施しています。

７．虐待防止について

事業所は、利用者の人権の擁護・虐待の防止等の為、必要な体制の整備を行うとともに、従業員に対し研修を実施する等の措置を講ずるように努めます。

虐待防止に関する責任者	管理者　吉田　和代

８．秘密の保持と個人情報の保護について

事業者及び介護支援専門員は、業務上知り得た利用者及びその家族に関する個人情報並びに秘密事項については、正当な理由なく第三者に漏らしません。また、職員でなくなった後においてもこれらの秘密を保持するものとします。（別紙同意書参照）

９．事故発生時の対応及び賠償責任

（１）事故等の緊急時瀧が発生した場合は、速やかに利用者及びご家族、その他の関係者に連絡を取り必要な措置をとります。

（２）利用者に対する居宅介護支援の提供により万象すべき事故が発生した場合は必要な賠償を行います。

介護相談窓口に関する相談、苦情について

事業所の名称	TAOKA ケアプランセンター 北島
所在地	板野郡北島町鯛浜字外野３４番地
電話番号	（０８８）６９８－１２７０　　＊緊急時　０９０－５７１０－６４６９
管理者	吉田　和代

各市町村の介護保険課へ連絡してください（別紙参照Ⅱ）

１０．その他重要事項

カスタマーハラスメントに関する当事業所の考え方

当事業所では、すべての利用者様に安心して介護サービスをご利用いただくとともに、職員が安全で働きやすい環境を確保することを大切にしています。

そのため、利用者様又はご家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害するおそれのある行為については、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

具体的には、次のような行為が該当することがあります。

・大声での叱責や威圧的な言動
・人格を否定する発言や差別的な言動
・業務の範囲を超えた過度な要求
・長時間にわたる執拗な要望やクレーム

これらの行為が認められた場合には、複数名での対応や、サービス提供方法の見直しについて、ご相談させていただくことがあります。

なお、介護サービスに関する正当なご意見・ご要望・苦情につきましては、これまでどおり誠意をもって対応いたしますので、遠慮なくお申し出ください。