

重要事項説明書

社会福祉法人 江寿会
指定居宅介護支援事業所サンホーム江上

当事業所は介護保険の指定を受けています。
(長崎県指定 第4270200357号)

当事業所は、ご契約者に対して指定居宅介護支援サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容等契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

***居宅介護支援とは**

ご契約者が居宅において、介護サービスやその他の保健・医療サービスを適切に利用することができるよう、次のサービスを実施することです。

- ご契約者の心身の状況やご契約者とそのご家族等の希望をおうかがいして、「居宅サービス計画（ケアプラン）」を作成します。
- ご契約者の居宅サービス計画に基づくサービス等の提供が確保されるよう、ご契約者及びその家族の居宅を少なくとも月1回以上訪問の上面接すると共に、指定居宅サービス事業者等との連絡調整を継続的に行い、居宅サービス計画の実施状況を把握します。
- 必要に応じて、ご契約者と事業者双方の合意に基づき、居宅サービス計画を変更します。

◆◆ 目 次 ◆◆

1. 開設者	3
2. 事業所	3
3. 事業の目的	3
4. 事業の運営方針	3
5. 事業の実施地域及び営業時間	3
6. 職員の配置状況・勤務体制	4
7. 提供するサービスの内容	4～5
8. 居宅サービス計画の作成の流れ	6
9. サービス利用料金及びその他の費用	6～8
10. サービス利用に関する留意事項	8
11. 業務継続計画の策定	8
12. 感染症の発生及び及びまん延等の防止のための措置	9
13. 高齢者虐待防止のための措置	9
14. 身体的拘束等の適正化	9
15. 雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保	9
16. 事業所の運営規定の概要等の掲示	9
17. 内容及び手続きの説明及び同意	9
18. 緊急時における対応方法	10
19. 事故発生時の対応	10
20. 損害賠償について	10
21. 苦情の受付について	10
22. その他運営に関する重要事項	11

1. 開設者

法人名	社会福祉法人 江寿会
法人所在地	長崎県佐世保市江上町4847番6
電話番号	0956-58-3707
代表者氏名	理事長 石本 直大

2. 事業所

事業所の名称	指定居宅介護支援事業所 サンホーム江上
事業所の所在地	長崎県佐世保市江上町4847番6
電話番号	0956-58-7815
管理者氏名	田中 雄二

3. 事業の目的

居宅での介護サービスやその他の保健医療サービス、福祉サービスを適切に利用することができるよう、介護計画（ケアプラン）の作成や各関係機関との連絡調整を行います。

4. 事業の運営方針

- (1) 要介護状態等となった場合においても、ご契約者が可能な限り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努めます。
- (2) ご契約者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、ご契約者の選択に基づき、適切な保健医療サービス、福祉サービス及び生活支援サービス等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努めます。
- (3) 指定居宅介護支援の提供に当たっては、ご契約者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、ご契約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がないように公正中立に行います。
- (4) 事業の運営に当たっては、市町村、地域包括支援センター、他の居宅介護支援事業者、居宅介護サービス事業者、介護保険施設等との密接な連絡・連携に努めます。

5. 事業の実施地域及び営業時間

- (1) 通常の事業実施地域は佐世保市（宇久、小佐々、江迎、鹿町、浅子、黒島、相浦、日野、中里皆瀬、世知原、吉井を除く）波佐見町、川棚町、西海市（離島を除く）及び有田町の地域とします。
- (2) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日～日曜日
定休日	年中無休
営業時間	8:30 ～ 17:30
サービス提供時間	営業時間外の対応については、事業所内の24時間連絡体制マニュアルに基づき電話等により連絡可能な体制をとっています。

6. 職員の配置状況・勤務体制

当事業所では、ご契約者に対して指定居宅介護支援サービスを円滑に提供するために、以下の職種の職員を配置しています。

(主な職員の配置状況) ※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職 種	常 勤	職 務 内 容
1. 管 理 者	1 名	従業員の管理・調整 業務実施状況把握、調整 その他必要な指揮・命令 介護計画作成・実施・評価等ケアマネジメント業務
2. 主任介護支援専門員	2 名 (内 1 名は管理者と兼務)	介護支援専門員への指導・助言 実務研修実習指導・助言 介護計画作成・実施・評価等ケアマネジメント業務
3. 介護支援専門員	2 名 (常勤専従)	介護計画作成・実施・評価、サービス提供に対する総合的な連絡調整等ケアマネジメント業務 介護相談者等への対応

(主な職員の勤務体制)

職 種	勤 務 体 制	公 休 日
管 理 者 主任介護支援専門員 介護支援専門員	8 : 3 0 ~ 1 7 : 3 0	4 週 8 休 ローターション勤務

7. 提供するサービスの内容

①サービス提供開始時の説明

指定居宅介護支援のサービス提供開始に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、ご契約者またはご家族に対してサービス提供方法について理解しやすいように説明を行います。

②居宅サービス計画の作成

ご契約者の依頼により、家庭を訪問してご契約者の心身の状況、置かれている環境等を把握したうえで、居宅介護サービス及びその他の必要な保健医療サービス、福祉サービス（以下「指定居宅サービス等」という）や、多様な主体等が提供する生活支援サービスが総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して居宅サービス計画を作成します。その際には、ご契約者およびご家族は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、複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するように介護支援専門員に求めることができます。また、居宅サービス計画に位置付けた指定居宅介護サービス事業者等の選定理由について、介護支援専門員に説明を求めることができます。

③居宅サービス計画作成後の便宜の供与

ご契約者及びその家族等、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行い、居宅サービス計画の実施状況を把握します。

居宅サービス計画の目標に沿ってサービスが提供されるよう、指定居宅介護サービス事業者等との連絡調整を行います。

ご契約者の状況の変動等を踏まえ、定期的に居宅サービス計画の見直しを行います。

ご契約者の意思を踏まえて、要介護認定更新等の際には必要な援助を行います。

月1回以上居宅訪問を行い、居宅サービス計画の交付及び生活状況、介護サービス利用状況等の把握を行います。

④居宅サービス計画の変更

ご契約者が居宅サービス計画の変更を希望した場合、または事業者が居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合は、事業者とご契約者双方の合意に基づき、居宅サービス計画を変更します。

⑤ケアマネジメントの公正中立性確保の観点に基づく利用実績の説明（別紙）

ケアマネジメントの公正中立性を確保する観点から、以下についてご契約者に説明を行うとともに、介護サービス情報公表制度において公表します。

- 1) 前6か月間に作成したケアプランにおける訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合。
- 2) 前6か月間に作成したケアプランにおける訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの同一事業者によって提供されたものの割合。

⑥介護保険施設の紹介

ご契約者が居宅において日常生活を営むことが困難となったと認められる場合、または介護保険施設への入院または入所を希望する場合には、介護保険施設の紹介等について便宜の提供を行います。

⑦医療機関への入院時の介護支援専門員への連絡

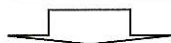
ご契約者が病院または診療所へ入院する必要がある場合には、速やかに担当介護支援専門員にご連絡ください。また、入院時には当該病院または診療所の医療ソーシャルワーカー、看護師等に担当介護支援専門員の氏名および連絡先をお伝えください。

⑧医療機関・介護保険施設からの退院・退所

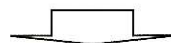
医療機関・介護保険施設から退院・退所しようとするご契約者及びそのご家族から、依頼があった場合は、居宅における生活へ円滑に移行できるように、あらかじめ居宅サービス計画の作成等の援助を行います。

8. 居宅サービス計画の作成の流れ

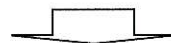
①事業者は、介護支援専門員に居宅サービス計画の作成に関する業務を担当させます。



②居宅サービス計画の作成の開始にあたって、当該地域における指定居宅サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料等の情報を適正に契約者またはその家族等に対して提供し、契約者にサービスの選択を求めます。



③介護支援専門員は、契約者及びその家族の置かれた状況等を考慮して、契約者に提供されるサービスの目標及びその達成時期、サービスを提供する上での留意点等を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成します。



④介護支援専門員は、前項で作成した居宅サービス計画の原案に盛り込んだ指定居宅サービス等について、保険給付の対象となるか否かを区分した上でその種類、内容、利用料等について契約者及びその家族等に対して説明し、契約者の同意を得た上で決定するものとします。

9. サービス利用料金及びその他の費用

(1) 利用料

居宅介護支援に関するサービス料金については法律の規定に基づいて、介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領する場合（法定代理受領）は、ご契約者の自己負担はありません。但し、ご契約者の介護保険料の滞納等により事業者が介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領することができない場合は、下記のサービス利用料金の全額をいったんお支払い下さい。

① 居宅介護支援費（令和6年4月1日～）

1単位は10.0円

居宅介護支援費（Ⅰ）ケアマネジャー1人につき 取扱件数が45件未満の場合	要介護1. 2	1,086単位/月/件
	要介護3. 4. 5	1,411単位/月/件
居宅介護支援費（Ⅱ）ケアマネジャー1人につき 取扱件数が45件以上60件未満の場合	要介護1. 2	544単位/月/件
	要介護3. 4. 5	704単位/月/件
居宅介護支援費（Ⅲ）ケアマネジャー1人につき 取扱件数が60件以上の場合	要介護1. 2	326単位/月/件
	要介護3. 4. 5	422単位/月/件

居宅介護支援費（Ⅱ）、（Ⅲ）については、ケアマネジャー1人あたりの取扱件数が45件以上60件未満の場合は（Ⅱ）、60件以上の場合は（Ⅲ）を適用します。

※居宅介護支援費については、原則、利用者負担はありませんが、介護保険料を滞納している場合等には負担金が発生することがあります。

② 特定事業所に対する加算

特定事業所加算(Ⅱ)	421 単位/月/件
------------	------------

③初回の支援に対する加算

初回加算	300 単位/月/件
------	------------

④医療機関との情報共有等を行うことについての加算

入院時情報連携加算

入院した日のうちに情報提供(Ⅰ)	250 単位/回
入院した日の翌日または翌々日に情報提供(Ⅱ)	200 単位/回

医療機関・介護保険施設等からの退院・退所加算

	カンファレンス参加なし	カンファレンス参加あり
連携1回	450 単位	600 単位
連携2回	600 単位	750 単位
連携3回	×	900 単位

利用者の急変等に伴い医療機関と利用者宅で話し合い・調整を行った場合の加算

緊急時等居宅カンファレンス加算	200 単位/回(1月2回を限度)
-----------------	-------------------

末期の悪性腫瘍の利用者に対するケアマネジメントへの加算

ターミナルケアマネジメント加算	400 単位/月
-----------------	----------

利用者が病院・診療所において医師の診察を受ける際に同席し必要な情報提供を行う

通院時情報連携加算	50 単位/回(月1回を限度)
-----------	-----------------

⑤看取り期におけるサービス利用前の相談、調整等の評価

ご契約者の退院時等にケアマネジメント業務を行ったものの、ご契約者の死亡等により介護サービス利用に至らなかった場合にも、モニタリングやサービス担当者会議における検討等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、介護保険サービスが提供されたものと同等に取り扱うことが適当と認められるケースについては、居宅介護支援の基本報酬の算定を行います。

(2)交通費

通常の事業の実施地域以外の居宅を訪問して指定居宅介護支援を行う場合に、必要な次の費用を徴収する場合があります。

- ① 訪問する場合の交通費として通常の事業の実施地域を越えた地点からの実費相当分。
- ② 前項費用の支払いを受ける場合には、ご契約者またはその家族に対し事前に文書で説明した上で、支払いに同意する旨の文書に署名（または記名押印）を受けることとします。

（３）利用料金のお支払方法

前記①・②の料金・費用が生じた場合は、１か月ごとに計算してご請求しますので、翌月の２５日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。

- ア 下記指定口座への振り込み
親和銀行 卸本町支店 普通預金 １２０３１８７
- イ 金融機関講座からの自動引き落とし
ご利用できる金融機関：すべての金融機関（送金料は契約者負担）

１０．サービスの利用に関する留意事項

（１）サービス提供を行う介護支援専門員

事業者よりサービス提供開始時に担当の介護支援専門員を決定し紹介します。

（２）介護支援専門員の交替

① 事業者からの介護支援専門員の交替

事業者の都合により、介護支援専門員を交替することがあります。介護支援専門員を交替する場合は、ご契約者に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

② ご契約者からの交替の申し出

ご契約者が、選任された介護支援専門員の交替を希望する場合には、当該介護支援専門員が業務上不適当と認める事情、その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して介護支援専門員の交替を申し出ることができます。

１１．業務継続計画の策定

事業所は、感染症や非常災害の発生時においても、ご契約者に対する指定居宅介護支援事業の提供を継続的に実施するため及び非常時の体制での早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。また、介護支援専門員に対し、業務継続計画について周知し必要な研修及び訓練を定期的実施するように努めます。定期的に業務継続計画は見直し、変更を行っていきます。

1 2. 感染症の発生及びまん延等の防止のための措置

事業所は、感染症が発生しまん延しないように、次に掲げる措置を講じるように努めます。

- ① 事業所において感染症予防およびまん延防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催します。
- ② 事業所において、感染症予防およびまん延防止のための指針を整備します。
- ③ 介護支援専門員に対し、感染症予防およびまん延防止のための研修、訓練を定期的に実施します。

1 3. 高齢者虐待防止のための措置

ご契約者の人権の擁護、虐待防止等の観点から、次に掲げる措置を講じるように努めます。

- ① 事業所における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、その結果について介護支援専門員の周知徹底を図ります。
- ② 事業所における虐待防止のための指針を整備します。
- ③ 介護支援専門員に対し、虐待防止のための研修を定期的に実施します。
- ④ 虐待防止の措置を講じるための担当者を置きます。

1 4. 身体的拘束等の適正化の推進

ご契約者の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束を行ってはならないこととし、身体的拘束等を行う場合には、その様態および時間、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等を記録します。また事業所は身体的拘束等の適正化を図るためにも、次に掲げる措置を講じるように努めます。

- ① 事業所において身体的拘束等の適正化を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について介護支援専門員に周知徹底を図ります。
- ② 事業所における身体的拘束等の適正化のための指針を整備します。
- ③ 介護支援専門員に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的に実施します。

1 5. 雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保

事業所は、適切な指定居宅介護支援の提供を確保する観点から、男女雇用機会均等法等におけるハラスメント対策に関する事業者の責務をふまえつつ、介護支援専門員の就業環境が害されることを防止するための方針を明確化する等のハラスメント対策に取り組めます。また事業所はハラスメント対策に取り組むためにも、次に掲げる措置を講じるよう努めます。

- ① 事業所においてハラスメント対策に取り組むための委員会を定期的に開催し、その結果について介護支援専門員に周知徹底を図ります。
- ② ハラスメントについての相談窓口を設置し、受けた相談は迅速に解決します。
(窓口責任者は管理者)

- ③ 事業所におけるハラスメント対策のための指針を整備します。
- ④ 介護支援専門員に対し、ハラスメント対策のための研修を定期的の実施します。

16. 事業所の運営規定の概要等の掲示

事業所の運営規定の概要等の重要事項等については、事業所内での書面掲示に加え、インターネット上で情報の閲覧が完結するように法人のホームページ等に掲載・公表します。

17. 内容及び手続きの説明及び同意

事業者は指定居宅介護支援サービス提供の開始に際し、あらかじめ利用申込者またはその家族に対して運営規程の概要、利用申込者の選択に資すると認められる重要事項を記した文書を交付して説明を行い、同意を得ることとします。

18. 緊急時における対応方法

ご契約者の身体上に急変が生じた場合は、速やかに主治医に連絡する等の措置を講じるとともにご家族及び管理者に報告します。その他、緊急事態が発生した場合も同様です。

医療機関・主治医名	
住 所	
電話番号	()
ご家族氏名	続柄 ()
住 所	
電話番号	()

19. 事故発生時の対応

事故が発生した場合には、速やかに管理者へ連絡します。管理者は事故の内容を把握するとともに、ご家族、保険者、警察等へ連絡し必要な措置を講じます。

20. 損害賠償について

ご契約者に対して、損害すべき事態が発生した場合は、速やかに損害賠償を行います。ただしその損害の発生について、契約者に故意または過失が認められる場合には事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

2 1. 苦情の受付について

(1) 当事業所に対する苦情やご相談は以下の苦情受付窓口で受け付けます。

苦情解決責任者	施設長	吉田 勝彦
苦情担当責任者	管理者	田中 雄二
苦情担当者	全 職 員	
受付日・受付時間	月曜日～日曜日 8 : 3 0 ~ 1 7 : 3 0	
第三者委員	鶴田 明宏	T E L 0956-23-8201
	植田 光	T E L 0956-82-3570

※ 苦情受付ボックスを当事業所正面玄関受付に設置しています。

(2) 行政機関その他苦情受付機関

長崎県社会福祉協議会 「運営適正化委員会」	所在地	長崎市茂里町3番24号
	電話番号	095-842-6410
	FAX	095-842-6740
長崎県国民健康保険団体連合会 「苦情受付窓口」	所在地	長崎市今博多町8番2号
	電話番号	095-826-7293
	FAX	095-826-7325
佐世保市役所 長寿社会課 「介護保険係」	所在地	佐世保市八幡町1番10号
	電話番号	0956-25-9608
	FAX	0956-25-9670
西海市役所 長寿介護課 「介護保険班」	所在地	西海市大瀬戸町瀬戸桧浦郷2222番地
	電話番号	0959-37-0011
	FAX	0959-23-3101

2 2. その他運営に関する重要事項

(1) 事業者は、介護支援専門員の資質向上を図るために研修の機会を確保するとともに業務体制を整備します。

(2) 従業員は、正当な理由なく業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を漏らしてはならず、退職後も同様です。

(別表 1)

令和6年 1月1日
社会福祉法人 江寿会

苦情窓口設置

社会福祉法第82号及び厚生省令（平成11年3月31日）第38号第26条の規定により、サンホーム江上では利用者からの苦情等を受け付ける「苦情申出窓口」を設置いたしました。

今後、苦情の解決に向けて下記のとおり、苦情解決責任者、苦情受付担当責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の体制を整えましたのでお知らせいたします。

記

- 1 苦情解決責任者 吉田 勝彦 サンホーム江上 施設長
- 2 苦情受付担当責任者
田中雄二 居宅介護支援事業所 管理者
岡 智志 介護老人福祉施設 生活相談員
岡 里奈 地域密着型介護老人福祉施設 介護主任
浦 直子 短期入所生活介護事業所 介護主任
橋本和明 通所介護事業所 生活相談員
田淵俊輔 認知症対応型 通所介護事業所 管理者
松本真一 認知症対応型共同生活介護 サンホーム江上 管理者
岡 利政 認知症対応型共同生活介護 サンホーム権常寺 管理者
代田明美 認知症対応型共同生活介護 サンホーム新谷 管理者
嘉村孝明 認知症対応型共同生活介護 サンホーム天神 管理者
- 3 苦情受付担当者 全職員 サンホーム江上
(電話58-3707 ファックス58-3701)
- 4 第三者委員 鶴田明宏 サンホーム江上 監事(電話 23-8201)
植田 光 サンホーム江上 監事(電話 82-3570)
- 5 苦情の解決の方法
(1) 苦情の受付
苦情は面談、電話、書面等により苦情受付担当者が随時受け付けます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

(2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者及び苦情受付担当責任者は、受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者への報告を拒否した場合を除く）に報告します。第三者委員は内容を確認して、報告を受けた旨を苦情申出人に通知します。

(3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立ち会いを求めることができます。

(4) 解決できなかった場合

下記の公的機関へ申し立てることができます。

「長崎県社会福祉協議会」 運営適正化委員会

〒856-8555 長崎市茂里町3番24号

電話 095-842-6410 ファックス 095-842-6740

「長崎県国民健康保険団体連合会」 介護保険課 苦情受付窓口

〒850-0025 長崎市今博多町8番2号（長崎県国保会館内）

電話 095-826-7293 ファックス 095-826-7325

「佐世保市役所 長寿社会課」 介護保険係

〒857-8585 佐世保市八幡町1番10号

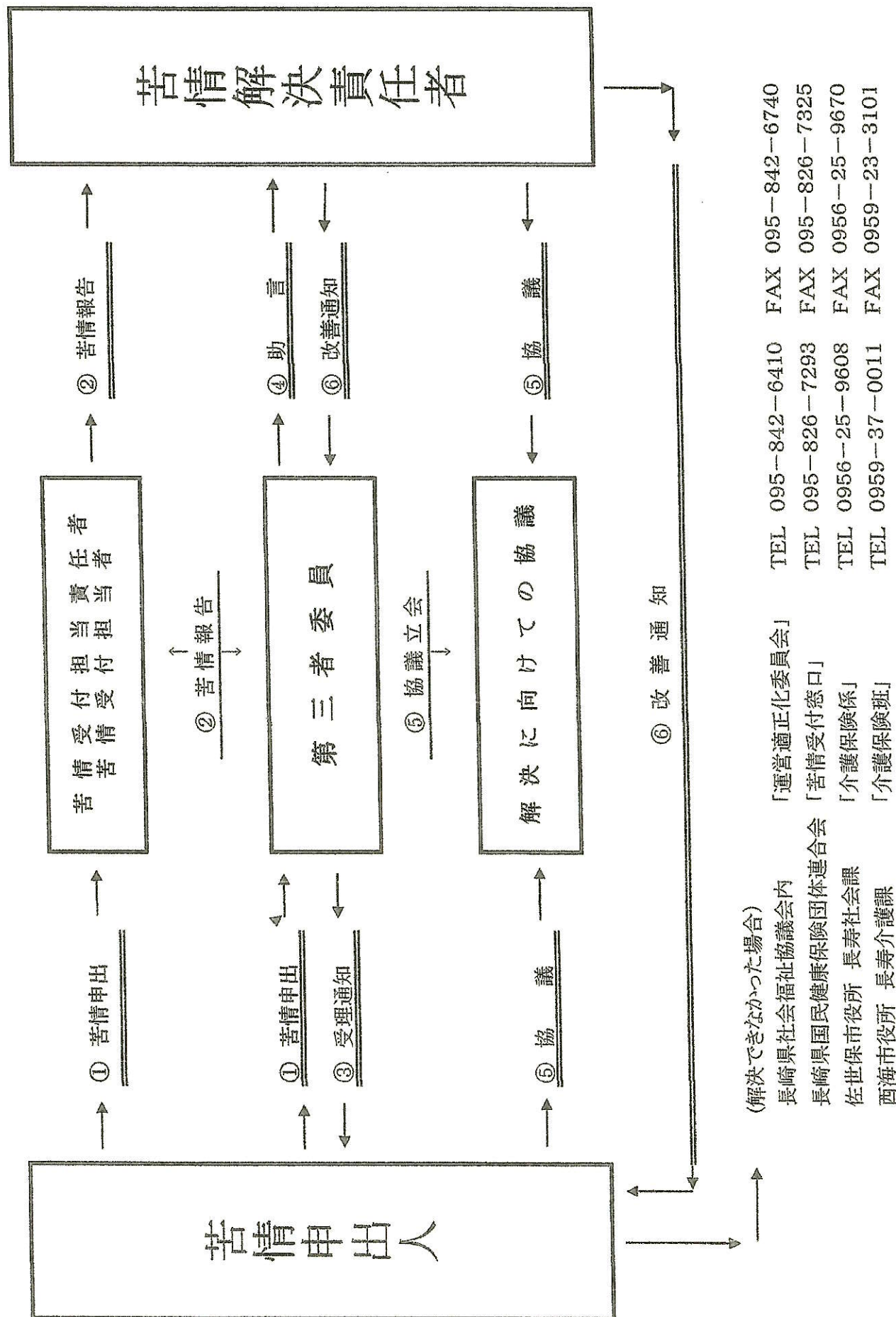
電話 0956-25-9608 ファックス 0956-25-9670

「西海市役所 長寿介護課」 介護保険係

〒857-2392 西海市大瀬戸町瀬戸檜浦郷2222番地

電話 0959-23-0011 ファックス 0956-23-3101

困苦對應事務處理系統圖



緊急時の対応について

1 訪問時等に利用者の体調が不良または事故等が発生した場合

ケアマネジャー

(直接対応または他者へ依頼する)

本人の状態を確認し、必要な応急処置をとった後

- ① 家族へ連絡する。⇒本人の状態、体調・事故の状況等を報告する。
- ② 主治医に連絡する。⇒本人の状態、体調・事故の状況等を報告し、指示を受け、救急車の要請（本人の状態、住所、氏名、かかりつけ医などを連絡）または受診等必要な対応を行なう。
- ③ 所属長へ連絡する。

- ④ 受診等の結果を所属長に連絡する。

2 訪問時に利用者宅で地震等の災害、火災等が発生した場合

ケアマネジャー

(直接対応または他者へ依頼する)

<火災発生の場合>

- ① 初期消火を行う。初期消火が困難と判断したら119番に通報する。
(火災が発生しました。名前は〇〇、住所は〇〇です)
- ② 利用者を安全な場所まで避難・誘導する。
- ③ 安全の確保が確認できた後、所属長に連絡する。

<地震等災害発生の場合>

- ① 地震では揺れが治まるまでテーブルの下等安全な場所へ一時避難する。
- ② 揺れが治まったら火の元の点検を行った後、安全な場所へ避難・誘導する。
- ③ 安全の確保が確認できた後、所属長に連絡する。

- ④ 結果を所属長に連絡する。