

指定居宅介護支援事業所 重要事項説明書

JOYライフ合同会社
ジョイライフけあセンター

1. 居宅介護支援事業所の概要

(1) 事業の目的

事業所の介護支援専門員が、要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定介護支援業務を提供することを目的とします。

- (2) 運営の方針
- 1 事業所の介護支援専門員は、要介護者の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じて可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるように配慮して行う。
 - 2 事業の実施に当たっては、利用者の心身の状況やその環境に応じて、利用者の意向を尊重し、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 事業の実施に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重し、特定の種類又は特定の居宅サービス事業者に不当に偏ることのないよう公正中立に行う。
 - 4 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、介護保険施設等との連携に努める。

(3) 事業所

事業所名	ジョイライフけあセンター		
所在地	神奈川県横須賀市大矢部1-10-4-102		
事業所の指定番号	居宅介護支援事業（横須賀市 第1471906907号）		
サービスを提供する実施地域※	横須賀市 ※ 上記地域以外の方でもご希望の場合はご相談ください。		
管理責任者	加藤 裕子		
連絡先 および相談窓口	電話番号（046-890-0245） FAX 番号（046-895-3504） ※ 電話受付時間 午前8時30分～午後5時30分 担当 介護支援専門員 加藤 裕子 ※ ご不明な点は、何でもおたずねください。		
損害賠償保険会社	三井住友海上火災保険株式会社		
第三者評価の実施の有無	有・ <input checked="" type="radio"/> 無	実施した直近の年月日	
実施した評価機関の名称		評価結果の開示状況	有・無

(4) 事業所の職員体制

職員体制	管理者	1名（常勤兼務）
	主任介護支援専門員	1名（常勤兼務）
	介護支援専門員	1名（常勤専従）

(5) 営業日及び営業時間

営業日 及び営業時間	月曜日～金曜日 午前8時30分～午後5時30分 (ただし、土日・祝祭日・12月30日から1月3日までを除く)
---------------	---

2. サービスの利用方法

(1) 居宅介護支援申込みからサービス提供までの流れ

(別紙2)「サービス提供の標準的な流れ」参照

(2) サービスの終了

① 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ばいつでも解約できます。

② 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情により、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ヶ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します。

③ 自動終了

以下の場合、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了致します。

- ・利用者が介護保険施設に入所した場合
- ・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、自立(非該当)と認定された場合(※この場合、条件を変更して再度契約することができます)
- ・利用者が亡くなられた場合

④ 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、または(別紙3)に定義するハラスメント行為を行った場合、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。

3. 居宅介護支援に係る事業所の義務について

(1) 指定居宅介護支援事業者は、指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、利用者について、病院又は診療所に入院する必要が生じた場合には、介護支援専門員の氏名及び連絡先を当該病院又は診療所に伝えるよう求めます。

(2) 介護支援専門員は、指定居宅サービス事業者等から利用者に係る情報の提供を受けたとき、その他必要と認めるときは、利用者の口腔に関する問題、薬剤状況その他の利用者の心身又は生活の状況に係る情報のうち必要と認めるものを、利用者の同意を得て主治の医師、歯科医師(以下「主治の医師等」という。)又は薬剤師に提供します。

(3) 介護支援専門員は、利用者が訪問看護、通所リハビリテーション等の医療サービスの

利用を希望している場合その他必要な場合には、利用者の同意を得て主治の医師等の意見を求めます。その場合において、介護支援専門員は、居宅サービス計画を作成した際には、当該居宅サービス計画を主治の医師等に交付します。

(4) 指定居宅介護支援事業者は、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、利用者やその家族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。

また、利用者やその家族は、介護支援専門員に対し、当該事業所を「居宅サービス計画（ケアプラン）」に位置付けた理由を求めることができます。

(5) 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に規定する特定相談支援事業者、住民による自発的な活動によるサービスを含めた、地域における様々な取組を行う者等との連携に努めます。

(6) 管理者は主任介護支援専門員であるものとします。

4. 利用料金

(1) 利用料（ケアプラン作成料）

要介護認定を受けられた方は、介護保険から全額給付される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できなくなった場合、1ヶ月につき要介護度に応じて法定の額をいただき、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へ提出しますと、全額払戻を受けられます。

※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、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、居宅介護支援の基本報酬の算定を行う。

(2) 加算

①（初回加算）： 新規に居宅サービス計画書を作成する場合、要支援者が要介護認定を受けた場合に居宅サービス計画を作成する場合、要介護状態区分が2区分以上変更された場合に居宅サービス計画を作成する場合。

②（入院時情報連携加算）： 入院の際、入院の日から3日以内に病院等の職員に必要な情報提供をした場合（Ⅰ）、入院の日から4日以上7日以内に病院等の職員に必要な情報提供をした場合（Ⅱ）。

③（退院・退所加算）： 退院・退所時に病院等の職員と面談を行い、ご利用者様に対しての話し合いや必要な情報を得るための連携を行い、在宅で円滑なサービスが受けられるように居宅サービス等の利用調整を行った場合。

④（緊急時等居宅カンファレンス加算）： 病院または診療所の職員とともにご利用者様の居宅に訪問し、カンファレンスや必要に応じて居宅サービス等の利用調整を行った場合。

⑤（複合型サービス事業所連携加算）： ご利用者様が複合型サービスの利用を開始する際に必要な情報を共有した場合。

⑥（ターミナルケアマネジメント加算）： 末期の悪性腫瘍のご利用者様又はそのご家族の同意を得た上で主治の医師等の助言を得つつ、人生の最終段階における医療・ケアの決定プロセスに関するガイドライン」等の内容に沿った取組を行い、24時間連絡体

制を整備して、通常よりも頻回な訪問により心身の状況等を記録し、必要に応じ居介護支援を提供した場合。

- ⑦ 通院時情報連携加算：（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、居宅サービス計画に記録した場合）

(3) 交通費

前記2の(1)のサービス提供地域にお住まいの方は無料です。それ以外の地域の方は、介護支援専門員がお訪ねするための交通費の実費が必要です。

なお、自動車を使用した場合の交通費は、通常のサービス提供地域を越えてから、片道1kmごとに10円を徴収いたします。

(4) 解約料

お客様はいつでも契約を解約することができ、料金は一切かかりません。

※ サービスの提供が不要になった場合は、すみやかにお申し出ください。

(5) その他

当事業所に対して費用の支払いが必要な場合は月毎の清算とし、翌月の15日までに請求書を発行します。その月中にお支払い下さい。お支払いの方法は事業所窓口にて直接お支払い頂くか、当事業所指定の銀行への振り込みでお願いいたします。

尚、振り込み手数料はご利用者様の負担でお願いいたします。

5. 秘密保持

事業所、介護支援専門員およびその他の従業者は、サービス提供をする上で知り得た利用者およびその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。また、従業者について、従業者の退職後においてもこれらの秘密を保守するべき旨を、従業者との雇用契約の内容としています。

6. 緊急時の対応方法

サービスの提供中に事故や容体の変化等があった場合は、事前の打ち合わせにより、主治医、救急隊、ご家族、居宅サービス事業者等へ連絡を致します。

7. 事故発生時の対応等

当事業所がご利用者様に対して行う居宅介護支援の提供により、事故が発生した場合には、すみやかにご利用者様のご家族、市区町村に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、当事業所がご利用者様に対して提供しました居宅介護支援により、損害賠償をすべき事故が発生した場合には、損害賠償をすみやかに行います。

8. 身体拘束の適正化

原則として、利用者の自由を制限するような身体拘束は行いません。ただし、下記の通り、緊急やむを得ない理由により拘束をせざるを得ない場合は事前に利用者及びその家族へ十分な説明をし、同意を得るとともに、その対応及び時間、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について記録します。

- (1) 急性：直ちに身体拘束を行わなければ、利用者又は他人の生命・身体に危険防が及ぶ

事が考えられる場合

- (2) 非代替性：身体拘束以外に、利用者又は他人の生命・身体に危険が及ぶ事を防止する事ができない場合
- (3) 一時性：利用者又は他人の生命・身体に対して危険が及ぶ事がなくなった場合は、直ちに身体拘束を解く

9. 高齢者虐待防止に関する対策

- (1) 指定居宅介護支援事業者は、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。

- ・ 成年後見制度の利用を支援しています。
- ・ 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- ・ 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	管理者 ・ 加藤 裕子
-------------	-------------

- (2) 人権の擁護・虐待の発生、その再発を防止するために高齢者虐待防止委員会を設置し、サービス提供中に、当該事業所従業者又は擁護者（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は、速やかに、これを市町村に通報します。

10. 感染症の予防及びまん延防止のための対策

事業所内の衛生管理、介護ケアにかかる感染対策を行い、感染症の予防に努めます。感染症の発生、その再発を防止するために感染症対策委員会を設置し、その結果について従業者へ周知します。ほか、指針の整備、研修および訓練を実施します。また、新たな感染症発生時に対しては、業務継続計画（BCP）に基づいて対応します。

11. 天災等不可抗力

契約の有効期間中、地震・噴火等の天災、その他事業所の責めに帰すからざる事由により、本サービスの実施ができなくなった場合には、以後、事業者は利用者に対して本サービスを提供すべき義務を負いません。また、大雪・大雨・強風等悪天候の場合は、訪問時間の遅延もしくは中止となる場合があります。

12. サービス内容に関する苦情

- (1) 当事業所お客様相談・苦情窓口

担当 加藤 裕子 電話 046-890-0245

- (2) その他（県市町村の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。）

横須賀市	福祉部介護保険課給付係	電話 046-822-8253
	受付時間：月曜日から金曜日（祝日を除く）8時30分から17時15分まで	
神奈川県国民健康保険団体連合会	介護保険課	電話 045-329-3447
	受付時間：月曜日から金曜日（祝日を除く）8時30分から17時15分まで	

(3) 苦情処理手順方法

- ① 苦情の申立書を受付ける
- ② 当事業所が苦情に関する調査を行う
- ③ その調査結果を受けて事業所が改善すべき事項を検討する
- ④ 改善すべき事項をもとに当該事項に関する指導を実施する
- ⑤ その結果を利用者又はそのご家族へ口頭および書面をもって報告する

13. 損害賠償について

サービス提供時において、サービス提供者の責任により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します。守秘義務に違反した場合も同様とします。ただし、損害の発生について、利用者に故意又は過失が認められた場合には、利用者の置かれた心身の状況等を斟酌して減額するのが相当と認められた場合には、事業者の損害賠償責任を減じさせていただきます。

14. その他

1. サービス提供に関わるお願い

(1) 贈答、もてなしの禁止

誠に恐縮ではございますが、お茶・お菓子などの心遣いはご遠慮させていただきます。

(2) 介護支援専門員の個人情報について

個人情報保護法上、介護支援専門員の住所、電話番号などの個人情報につきましては、ご利用者にお知らせしていませんので、あらかじめご了承ください。

(3) 地震、台風、大雪等の自然災害発生時等において、介護支援専門員の交通手段及び生命に危険が及ぶ事態が予測される場合は、訪問、担当者会議等を中止させていただきます。

(4) 感染症の発生を予防または感染のリスクを防ぐ為、入出時の手洗い、マスク、使い捨て手袋等を使用させていただく場合があります。

(5) 訪問途中の事故等により訪問困難な場合、事業所より利用者宅へ連絡し、最善の処置をとります。その場合は、別の介護支援専門員がお伺いする場合があります。

15. 法人の概要

法人種別・名称	J O Yライフ合同会社
資本金	200万円（資本準備金含まず） ※平成30年11月01日現在
社員数	5名（正社員のみ）
設 立	平成30年8月
所在地・電話	神奈川県横須賀市大矢部一丁目10番4-102号
	代表社員 加藤 裕子
	電話番号 046-890-0245
事業内容	居宅介護支援事業所・訪問介護事業所 一般乗用旅客自動車運送事業（福祉限定）

(別紙1)

要介護認定前に居宅介護支援の提供が行われる場合の特例事項に関する重要事項説明書

利用者が要介護認定申請後、認定結果がでるまでの間、利用者自身の依頼に基づいて、介護保険による適切な介護サービスの提供を受けるために、暫定的な居宅サービス計画の作成によりサービス提供を行う際の説明を行います。

1. 提供する居宅介護支援について

- ・ 利用者が要介護認定までに、居宅介護サービスの提供を希望される場合には、この契約の締結後迅速に居宅サービス計画を作成し、利用者にとって必要な居宅サービス提供のための支援を行います。
- ・ 居宅サービス計画の作成にあたっては、計画の内容が利用者の認定申請の結果を上回る過剰な居宅サービスを位置づけることのないよう、配慮しながら計画の作成に努めます。
- ・ 作成した居宅サービス計画については、認定後に利用者等の意向を踏まえ、適切な見直しを行います。

2. 要介護認定後の契約の継続について

- ・ 要介護認定後、利用者に対してこの契約の継続について意思確認を行います。このとき、利用者から当事業所に対してこの契約を解約する旨の申し入れがあった場合には、契約は終了し、解約料はいただきません。
- ・ また、利用者から解約の申し入れがない場合には、契約は継続しますが、この付属別紙に定める内容については終了することとなります。

3. 要介護認定の結果、自立（非該当）または要支援となった場合の利用料について

要介護認定等の結果、自立（非該当）又は要支援となった場合は、利用料をいただきません。

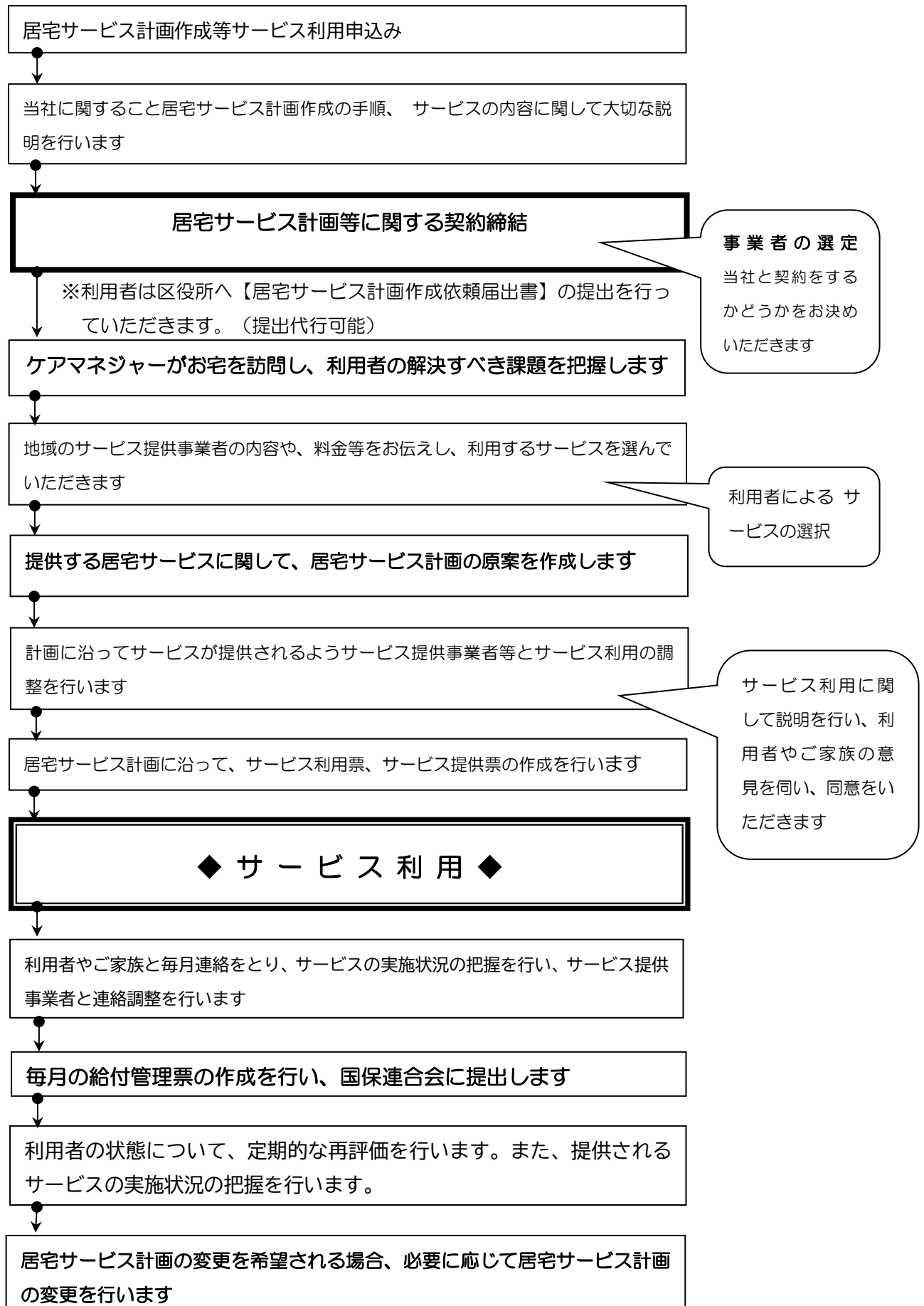
4. 注意事項

要介護認定の結果が不明なため、利用者は以下の点にご注意いただく必要があります。

- (1) 要介護認定の結果、自立（非該当）又は要支援となった場合には、認定前に提供された居宅介護サービスに関する利用料金は、原則的に利用者にご負担いただくこととなります。
- (2) 要介護認定の結果、認定前に提供されたサービスの内容が、認定後の区分支給限度額を上回った場合には、保険給付とならないサービスが生じる可能性があります。この場合、保険給付されないサービスにかかる費用の全額を利用者においてご負担いただくこととなります。

(別紙2)

サービス提供の標準的な流れ



(別紙3)

介護現場におけるハラスメントの定義

1、身体的暴力 身体的な力を使って危害を及ぼす行為（職員が回避したため危害を免れたケースを含む） 例：● コップをなげつける ● たたかれる ● 蹴られる

- 唾を吐く
- 手をひっかく、つねる
- 服を引きちぎられる
- 手を払いのけられる
- 首を絞める

2、精神的暴力 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為

例：● 大声を発する ● サービスの状況をのぞき見する

- 怒鳴る
- 気に入っている職員以外に批判的な言動をする
- 威圧的な態度で文句を言い続ける
- 刃物を胸元からちらつかせる
- 「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する
- 家族が利用者の発言をうのみにし、理不尽な要求をする
- 訪問時不在の事が多く書置きを残すと「予定通りサービスがなされていない」として、謝罪し正座するよう強く求める
- 特定の職員にいやがらせをする
- 悪質クレームやストーカー行為

3、セクシャルハラスメント 意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

例：● 必要もなく手や腕をさわる ● 卑猥な言動を繰り返す ● 抱きしめる

- 女性のヌード写真をみせる
- あからさまに性的な話をする
- 下半身を丸出しにして見せる
- 職員の衣服に手を入れる

厚生労働省「介護現場におけるハラスメント対策」の「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル（2019年3月）より抜粋」