

居宅介護支援 重要事項説明書

重要事項説明書

医療法人 三芳会

介護老人保健施設グリーン・ヒル若松

令和7年4月改定

居宅介護支援 重要事項説明書

1 事業所の概要

(1) 事業者

事業者の名称 医療法人 三芳会
所在地 〒808-0139 福岡県北九州市若松区小敷ひびきの一丁目10番1号
法人種別 医療法人
代表者の氏名 理事長 三根 浩一郎
電話番号 (093) 742-2000 FAX (093) 742-2003
e メール wakatohp@orange.ocn.ne.jp

(2) ご利用の事業所

施設名 介護老人保健施設 グリーン・ヒル若松
開設年月日 平成16年7月1日
所在地 〒808-0139 福岡県北九州市若松区小敷ひびきの一丁目10番1号
事業者番号 4056580071
管理者の氏名 河上 真貴子
電話番号 (093) 742-0034 FAX (093) 742-8918
e メール greenhil@trust.ocn.ne.jp

(3) サービス種類、利用定員

事業所の種類	利用定員
居宅介護支援	45名未満

(4) 事業の目的と運営方針

【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、適切な介護支援業務を提供することを目的とします。

【運営方針】

- ① 要介護状態になった場合においても、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いたします。
- ② 利用者の心身の状況、そのお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、多様な業者から、総合的かつ効果的に提供されるように支援いたします。
- ③ 利用者の意思及び人格を尊重し、利用者に提供される居宅サービス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。
- ④ 居宅介護支援に当たっては、要介護状態の軽減もしくは悪化の防止又は要介護状態になることの予防に資するよう行うとともに、医療サービスとの連携に十分配慮いたします。
- ⑤ 事業の運営に当たっては、関係市町村、在宅介護支援センター、他の居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携に務めるものとします。

(5) 営業日及び営業時間等

営 業 日 月曜日～金曜日
営 業 時 間 午前8時45分～午後5時15分
休 業 日 土日祝日、盆休日、年末年始、その他法人が定める日

(6) サービス提供地域

北九州市全域、遠賀郡（芦屋町、水巻町、遠賀郡、岡垣町）、中間市
（上記以外の地域においても、利用者様の自宅訪問ならび、サービスの調整、支援の為に交通費は、事業所にて負担させていただきます。）

(7) 職員体制

職 種	区 分				合計	常勤 換算 数	指定基準
	常勤		非常勤				
	専従	兼任	専従	兼任			
管理者		1			1	1.0	管理者は介護支援専門員でなければならない。

(8) 勤務体制

職 種	勤務体制	休 日
管理者	月～金の8：45～17：15	土日祝日、盆休日、年末年始、 その他法人が定める日
介護支援専門員	月～金の8：45～17：15	土日祝日、盆休日、年末年始、 その他法人が定める日

2 サービス内容とご利用の流れ

- ① 電話もしくは来所にてご相談下さい
- ② ご自宅に訪問し、利用者の状態、ご希望サービス等伺います
- ③ ご希望のサービスが利用できるようにサービス提供機関と調整を行います
- ④ ケアプランを(介護計画)を作成し、利用者の同意を得ます
- ⑤ サービスを開始します
- ⑥ サービスの実施状況などを確認し、ケアプランの見直しを行います

※ 居宅介護支援サービスの利用料は、介護保険から全額給付されますので相談・ケアプラン作成などすべて無料です。

サービスの種類	内 容
介護相談	・電話もしくは来所にてご相談をお受けいたします。その後ご自宅へ訪問し、居宅介護支援サービス計画作成に関わる情報をお伺いいたします。 ・居宅サービス、介護保険施設サービスなど、介護に関する様々なことについてご相談を受けます。
居宅介護サービス計画の作成	利用者の方が適切に介護サービスを利用できるよう、利用者・保護義務者の希望を十分に取り入れ、心身の状況、環境などを考慮し作成いたします。また、計画の内容については同意をいただくようになります。
要介護認定の申請の代行等	介護保険の要介護認定の代行申請（新規・変更・更新いずれも含む）や、居宅サービス計画作成依頼届出書の提出などを代行します。 ※居宅介護支援サービスを受けるには、その旨を介護保険課（係）などの窓口に届け出て、介護保険被保険者証に記載する必要があります。
給付管理表の作成	「ケアプラン作成」後、その内容に基づき毎月給付管理表を作成し、福岡県国民健康保険団体連合会に提出します。
指定居宅サービス事業者等との連絡調整	居宅介護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、指定居宅サービス事業者等との連絡調整を行います。
介護保険施設の紹介	利用者の方がその居宅において日常生活を営むことが困難と認める場合や、利用者の方が介護保険施設への入院・入所を希望した場合に介護保険施設等の紹介、その他の支援を行います。

3 利用料について

(1) 利用者負担金及びその変更

1 居宅介護支援介護支援費

区 分	単位数
要介護1 ・ 2	1, 086単位
要介護3 ・ 4 ・ 5	1, 411単位

要介護認定を受けられた方の居宅介護支援（ケアマネジメント）について、支援業者に対して介護保険制度から給付が行われるため、自己負担はございません。

但し、保険料の滞納等により保険給付金が直接事業所に支払われない場合にはこの限りではありません。

2 利用者負担のうち、関係法令に基づいて定められたものが契約期間中に変更になった場合は、関係法令に従って改定後の利用者負担金が適応されます。その際には、支援事業者が利用者に説明します。

(2) 解約料

いつでも解約することができ、一切料金はかかりません。

※ターミナルケアマネジメント加算は、末期の悪性腫瘍の利用者又はその家族から下記の内容に同意を得たうえで算定します。

- ① ターミナル期に担当ケアマネジャーが通常よりも頻回に訪問すること。
- ② 担当ケアマネジャーが状態変化やサービス変更の必要性を把握すること。
- ③ 把握した心身の状況等の情報を記録すること。
- ④ 把握した心身の状況等を主治の医師等やケアプランに位置付けた居宅サービス事業所へ提供すること。
- ⑤ 必要に応じて主治医等に病状等に関する指示を受けること。

4 事故発生時の対応について

- ① 利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者のご家族、併設施設、保健所、市町村等関係機関に連絡を行うとともに、必要な措置を行います。
- ② 当事業所は、損害賠償保険に加入し、利用者に対するサービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行うものとします。
- ③ 事故が生じた際にはその原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じるものとします。

5 守秘義務及び個人情報の保護

当支援事業者とその職員は、業務上知り得た利用者または利用者代理人もしくはその家族等に関する秘密を、正当な理由なく第三者に漏らしません。但し、次の各号についての情報提供については、当施設は、利用者および利用者代理人から、予め同意を得た上で行うこととします。

- ① 居宅介護支援サービスの利用のための市町村、居宅支援事業者その他の介護保険事業者等への情報提供、あるいは、適切な在宅療養のための医療機関等への療養情報の提供。
- ② 介護保険サービス質の向上のための学会、研究会での事例研究発表等。なお、この場合、利用者個人を特定できないように仮名等を使用することを厳守します。

- 2 前項に掲げる事項は、利用終了後も同様の取り扱いとします。

6 苦情対応について

当事業所は、自ら提供した指定居宅介護支援又は自らが居宅サービス計画に位置づけた指定介護サービス等に対する利用者又はその家族からの苦情・に迅速かつ適切に対応します。

利用者及びご家族様からの相談または苦情等に対応する窓口を常設し、相談担当者を置いています。また、担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに、担当者に必ず引き継ぎます。

連絡先	電話 (093) 742-0034 FAX(093) 742-8918 eメール greenhil@trust.ocn.ne.jp	
対応している時間	平日	8:45~17:15
	土、日、祝日	—
担当者	事務長	相牟田 修士
	介護支援専門員	河上 真貴子

（１）円滑かつ迅速に苦情情報を行うための処理体制・手順

① 当事業所への苦情の場合

- ・苦情があった場合は、ただちに相談担当者が相手方に連絡を取り、直接行くなどして詳しい事情を聞くとともに、担当者からも事情を確認します。
- ・相談担当者等は、苦情内容、事実確認状況及び対応方針を管理者に報告するとともにその指示を受け速やかに相談事項の処理を行います。
- ・相談担当者が、必要があると判断した場合は、管理者を含めて検討会議を行います。（検討会を行わない場合も、必ず管理者に処理結果を報告する。）
- ・検討の結果、必ず翌日までには具体的な対応を行います。（相手に謝罪に行くなど）
- ・苦情の内容によっては、関係機関（保健所・福祉事務所等）に報告を行います。
- ・必ず処理結果等を他介護サービスも含め職員全員に対し朝礼等で報告するとともに、文書回覧等により具体的な内容の周知を図り、再発防止を促します。
- ・記録を台帳に保管し、研修会の際に活用するなど再発を防ぐために役立てます。

② 居宅サービス計画に位置づけた居宅サービス事業者のサービスに苦情があった場合

- ・ただちに相手方に連絡を取り、直接行くなどして詳しい事情を聞きます。
- ・利用者の希望を最大限尊重し、場合によってはケアプランを作成し直します。
- ・利用者が国民健康保険団体連合会に対して苦情の申立を行う場合は必要な援助を行い、国民健康保険団体連合会が行う調査に協力します。

（２）苦情があったサービス事業者に対する対処方針等

- ・担当の介護支援専門員は苦情があったサービス事業者にその旨連絡し、詳しい事情の把握に努めます。
- ・サービスが不適切であると判断した場合には、改善するよう要求します。
- ・適当な期間を経ても、改善の様子がみられない場合は、事業所の所在する市町村に対し連絡します。
- ・苦情があった事業者については、記録を台帳に保管し、ケアプラン作成時、参考にします。

（３）その他

利用者及びご家族様からの相談または苦情等に対応する窓口を常設し、相談担当者を置いています。

また、担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに、担当者に必ず引き継ぎます。

また、介護サービスの苦情・相談は、北九州市各区役所の高齢者・障害者相談コーナー介護保険担当でも受け付けています。

■北九州市

門司区	093-331-1881(内線 472)	八幡東区	093-671-0801(内線 472)
小倉北区	093-582-3433(直通)	八幡西区	093-642-1441(内線 472)
小倉南区	093-951-4111(内線 472)	戸畑区	093-871-1501(内線 472)
若松区	093-761-5321(内線 472)		

■遠賀郡

芦屋町役場 福祉課／高齢者支援係	093-223-0881
------------------	--------------

水巻町役場 福祉課／高齢者福祉係	093-201-4321
遠賀町役場 福祉課／高齢者支援係	093-293-1234
岡垣町役場 福祉課／高齢者支援係	093-282-1211

■中間市

中間市役所 保健福祉部介護保険課給付係	093-223-0881
---------------------	--------------

■その他

苦情の窓口	電話番号
福岡県国民健康保険団体連合会 介護保険係・介護サービス相談係	092-642-7859

7 中立義務について

当施設は、利用者より委託された業務を行うにあたっては、利用者に提供される居宅サービス等特定の種類の種類に偏することのないよう又は、特定の居宅サービス事業者等による居宅サービス利用するよう利用者を誘導し、利用者に指示すること等により特定の居宅サービス事業者を有利に行うことのないよう公正中立に実施します。

また、複数の指定居宅サービス事業所等の紹介を求めることや居宅サービス計画原案に位置付け指定居宅サービス事業者等の選定理由を求めることを可能とします。

2 当施設は、ケアマネジメントの公正中立性の確保を図る観点から、以下の利用状況について利用者申込者またはその家族等に説明を行います。

- (1) 前6ヶ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ヶ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ごとの、同一事業所によって提供されたものの割合

尚、これら内容を利用者申込者又はその家族等に説明を行うに当たっては、理解が得られるよう文書の交付に加え口頭での説明を懇切丁寧に行うとともに、それらの理解したことについて署名を得るものとします。

8 自然災害及び感染症対策について

当施設は、自然災害及び感染症が発生した場合であっても、利用者に対して必要なサービスが安定的・継続的に提供できるよう関係機関との連携体制を整備、業務継続計画等の策定、研修の実施、訓練の措置を行うこととします。

また、訓練の実施に当たっては地域住民の参加が得られるよう連携に努めることとします。

防災訓練…年2回実施(うち1回は夜間帯想定)

防火設備…避難階段、避難口、防火戸・防火シャッター、消火栓設備、消火器、スプリンクラー設備、自動火災報知設備、非常通報装置、非常警報設備、避難器具(滑り台)、誘導灯および誘導標識、防火用水

9 ハラスメント対策の強化について

当施設は、男女雇用機会均等法とうにおけるハラスメント対策への取組を行うこととします。

また、ハラスメントの防止及び排除のための措置並びにハラスメント行為に起因する問題が生じた場合に、適切に対処するための措置に関する必要な事項を「ハラスメント防止規定」を別に定めています。

また、利用者や家族等から当事業所職員等に対して、面談時やサービス提供時などにおいて暴言や暴力行為、脅迫行為、ハラスメント行為及びそれに類する行為があった場合には厳正に対処するとともに、事業所は契約を解除することができるものとします。

10 高齢者虐待防止の推進

施設は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等を防止するため、虐待の発生又はその再発を防止するための措置を講ずることとします。

- ① 虐待の発生又はその再発を防止するための指針及びマニュアルの整備、担当者の設置。
- ② 虐待の発生又はその再発を防止するための検討委員会開催及び介護職員、他の従業者への周知徹底。
- ③ 虐待の発生又はその再発を防止するための定期的な研修会の実施。

付 則

平成 18 年 4 月改定

平成 21 年 4 月改定

平成 21 年 11 月改定

平成22年7月改定

平成22年10月改定

平成23年4月改定

平成25年10月改定

平成26年4月改定

平成26年11月改定

平成27年4月改定

平成27年7月改定

平成28年6月改定

平成29年4月改定

平成 29 年 7 月改定

平成 29 年 12 月改定

平成 30 年 4 月改定

平成 30 年 6 月改定

令和 3 年 4 月改定

令和6年4月改定

令和 7 年4月改定

令和 年 月 日

居宅介護支援を利用するにあたり重要事項説明書を受領し、これらの内容に関して担当者による説明を受け、これらを十分に理解した上で同意いたします。

【事業者】 事業者名：医療法人 三芳会 介護老人保健施設 グリーン・ヒル若松

所在地：北九州市若松区小敷ひびきの一丁目 10 番 1 号

管理者：河上 真貴子 印

【利用者】 氏 名： 印

住 所：〒 -

電話番号：() -

【署名代理人】 氏 名： 印 続 柄：

住 所：〒 -

電話番号：() -

【利用者家族】 氏 名： 印 続 柄：

住 所：〒 -

電話番号：() -

