

グリーンアンドリバー介護支援センター
重要事項説明書

社会福祉法人スキーム福祉の会

令和 6 年 12 月 11 日

グリーンアンドリバー介護支援センター重要事項説明書

<令和6年 12月 11日改正>

1. 当センターが提供するサービスについての相談窓口

電話 (0866)92-7881 *ご不明な点は、お気軽におたずねください

2. グリーンアンドリバー介護支援センターの概要

(1) 居宅介護支援事業者の指定番号及びサービスの提供地域

事業所名	グリーンアンドリバー介護支援センター
所在地	総社市清音三因1074-1
法人種別及び名称	社会福祉法人スキーム福祉の会
代表者職氏名	理事長 江口 修
管理者	佐藤 由紀子
介護保険事業所番号	3372600019
※サービス提供地域	総社市、倉敷市真備町

※ 上記地域以外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

	常勤非常勤の別	業務内容
管理者	常勤 1名	事業所の職員・業務の管理
介護支援専門員	常勤 1名	居宅介護支援業務

(3) 営業時間

月曜日から金曜日 (祝日も営業します)	午前8:30 ~ 午後5:30
営業しない日	土曜日・日曜日及び12月31日～翌年1月3日

※ 休日・夜間であっても連絡可能な体制を整えていますが、必ずしも担当ケアマネジャーの対応とならないことをご了承下さい。

3. 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。当事業所職員がお伺いいたします。
契約を締結したのち、サービスの提供を開始します。

(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。

業務上不適当と認められる事情がある場合や交代を希望される場合等、理由を明らかにしてお申し出下され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あります。その場合は、終了1ヶ月前までに文書で通知すると共に、地域の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します。

- ・利用者が介護保険施設に入所又は医療機関に長期入院となり在宅復帰が難しいと判断された場合。
- ・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、非該当(自立)又は要支援と認定された場合。
- ・利用者が**6か月を超えて在宅サービスの利用をされない場合又は要介護認定申請後もサービスの利用をされない場合**。※契約終了後の相談窓口として地域包括支援センターをご紹介しますので、お住まいの地区担当のセンターにご相談ください。

地域包括支援センター名	電話番号	地区
中央部北地域包括支援センター	0866-94-5577	総社・池田
中央部南地域包括支援センター	0866-92-7888	常盤・清音
東部南地域包括支援センター	0866-90-0201	三須・山手
東部北地域包括支援センター	0866-92-6987	服部・阿曾・総社
西部地域包括支援センター	0866-96-9066	秦・神在・久代 山田・新本
北部地域包括支援センター	0866-99-1943	日美・下倉 水内・富山

- ・利用者が死亡された場合。

④その他

利用者や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あります。

- ・ハラスメント等の行為があった場合サービスの中断や契約を解除する場合があります。ご利用者・ご家族と良好な信頼関係を築き、ご利用者に適切なサービス提供が行えるよう、また継続的で円滑な利用をしていただく為にご理解ご協力をお願いします。

4. 利用料金

(1) 利用料

居宅支援サービス費として下記の料金がかかります。

要介護の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。

基本料金	要介護 1、2	10,860 円
	要介護 3、4、5	14,110 円
加算料金	初回加算	3,000 円
	通院時情報連携加算	500 円
	入院時情報連携加算	(Ⅰ) 2,500 円 (Ⅱ) 2,000 円
	退院・退所加算	(Ⅰ)イ 4,500 円 (Ⅰ)ロ 6,000 円 (Ⅱ)イ 6,000 円 (Ⅱ)ロ 7,500 円 (Ⅲ) 9,000 円
	ターミナルケアサポート加算※	4,000 円

同一建物減算

所定単位数の 95% 算定

※「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り組みを行います。

・看取り期におけるサービス利用に至らなかった場合の評価

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います。

(2) 交通費

前項 2 の (1) サービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。

それ以外の地域の方は、介護支援専門員が訪問するための交通費の実費（実施地域を越えた地点から 1Km につき 10 円）が必要です。

(3) 解約料

利用者はいつでも契約を解約することができ、一切料金はかかりません。

5. 当施設の居宅介護支援の特徴

(1) 運営方針

① 利用者の選択により、心身状況、環境等に応じて適切なサービスが総合的かつ効果的に提供されるよう努めます。

- ②常に利用者の立場に立ち、提供されるサービス等が特定の種類または特定のサービス事業者に不当に偏ることのないよう公平、中立に行います。サービスの提供は懇切丁寧に行い、わかりやすいように説明します。もし不明な点がありましたらいつでも担当職員にご遠慮なく質問してください。
- ③法令遵守と説明責任を果たし、サービス提供に係る知識を常に有するように研鑽に努めます。

(2) 居宅介護支援のサービス内容

① 居宅サービス計画の作成

(1) 状態の把握

→ご自宅を訪問の上、利用者本人、家族に面接し、問題点や解決すべき課題を分析し、目標を設定します。

(2) 計画原案作成

→在宅サービス事業者に関する情報に基づき、事業者を選びます。

※複数のサービス事業所をご紹介し、ご利用者様に選択して頂きます。

※担当の介護支援専門員に対し複数のサービス事業所の紹介を求められます。

※居宅サービス計画書に位置づけたサービス事業所の選定理由の説明をいつでも受けることが出来ます。

※サービス割合の説明

ケアマネジメントの公正中立の確保を図る観点から、以下について、利用者
に説明を行うとともに、介護サービス情報公表制度について公表します。

・前6か月間に作成した計画書における訪問介護・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利用の割合

・前6か月間に作成した計画書における訪問介護・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者によって提供されたも
の割合

(3) サービス担当者との連絡調整

→介護支援専門員を中心にサービス担当者や利用者、家族を交え意見、情報交換を行います。

(4) サービス計画の作成

→(1)(2)(3)を踏まえ計画を作成します。

(5) 合意

→計画の内容を説明し、希望に沿ったものであるか確認します。

※オンラインツール等を活用した会議の開催

利用者又はその家族の同意がある場合、サービス担当者会議及び入院中のカンファレンスをテレビ電話装置等（オンラインツール）を活用して行うことができるものとします。その際、個人情報の適切な取り扱いに留意します。

(6) サービスの開始

→サービス内容、利用料、保険の適用等について同意をいただいたらサービスが開始されます。

(7) 経過観察（モニタリング）

→サービス提供が適切に行われているか、状態に変化はないか等経過を観察し、問題があれば再度調整します。

- ②情報の提供と相談、居宅サービス事業所との契約締結に関する必要な援助
- ③要介護認定の申請、変更の代行
- ④関連事業者等との連絡調整

※ご入院時には入院先医療機関の担当者へ担当介護支援専門員の氏名、事業所名、連絡先をお伝え頂くようお願いいたします。

事業所名：グリーンアンドリバー介護支援センター
所在地：岡山県総社市清音三因1074-1
連絡先：(0866) 92-7881
担当：

- ⑤介護保険施設への紹介
- ⑥給付管理業務

(3) 虐待の防止について

事業所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。

- ①虐待防止に関する責任者を選定しています。
(虐待防止に関する担当者：特養部長・在宅部長)
- ②成年後見制度の利用を支援します。
- ③苦情解決体制を整備しています。
- ④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。
- ⑤事業所は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は速やかにこれを市町村に通報するものとします。

(4) 感染症の予防及びまん延の防止のための措置

事業所は感染症が発生し、又はまん延しないように、次の措置を講ずるよう努めます。

- ① 事業所における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（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする）を概ね6か月に1回以上開催します。その結果を介護支援専門員に周知徹底します。

- ② 事業所における感染症の予防及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、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

(5) 業務継続計画（BCP）の策定

事業所は感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定居宅介護支援事業所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するとともに必要な研修及び訓練を定期的に実施するよう努めます。

定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

(6) 身体拘束等の適正化の推進

利用者又は他の利用者等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、身体的拘束等を行いません。

身体拘束等を行う場合にはその態様及び時間、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を記録します。

(7) 秘密保持・個人情報の取り扱い

① 正当な理由なく、業務上知り得た利用者やその家族の秘密事項は他に漏らしません。

② 利用者及びその家族の個人情報については、次に記載するところにより必要最小限の範囲内で使用します。

ア. 使用する目的

【利用者へのサービスの提供に必要な場合】

(介護関係事業者の内部での利用に係る場合)

- ・ 当該事業所が利用者等に提供する居宅介護支援・介護保険事務
- ・ 介護サービスの利用者に係る事業所等の管理運営業務のうち
 - － 入退所、利用等の管理
 - － 会計、経理
 - － 事故等の報告
 - － 当該利用者のサービスの向上

(他事業所への情報提供を伴う場合)

- ・ 当該事業所等が利用者等に提供する居宅介護支援のうち
 - － 当該利用者に居宅サービスを提供するサービス事業者や医療機関等との連携（サービス担当者会議）、照会への回答

- －利用者が医療サービスの利用を希望している場合及び主治医等の意見を求める必要がある場合
- －利用者が要介護認定の更新にあたって要支援1又は2と認定を受けた場合の該当地域包括支援センターの報告
- －その他の業務委託
- －家族等への心身の状況説明、確認

- ・介護保険事務のうち
 - －保険事務の委託
 - －審査支払期間へのレセプトの提出
 - －審査支払期間又は保険者からの照会への回答
- ・損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

【上記以外の利用目的】

(介護関係事業者の内部での利用に係る場合)

- ・介護関係事業者の管理運営業務のうち
 - －介護サービスや業務の維持、改善のための基礎資料
 - －介護保険施設等において行われる学生実習への協力
- イ. 個人情報の内容
 - ・氏名、生年月日、年齢、住所、健康状態、病歴、家族状況等事業者が居宅介護支援を行う為に最低限必要な情報
 - ・認定調査票（必要項目及び特記事項）、主治医意見書、介護認定審査会における判定結果の意見（認定結果通知書）
 - ・その他の情報

(8) 事故発生時の対応

- ①サービス提供中に事故が発生した場合は、速やかに必要な措置をとります。
- ②再発防止の策を講じます。

6. サービス内容に関する苦情

(1) 当施設の苦情処理の手順

- ア. 苦情受付
- イ. 第三者委員への報告（拒否した場合はしない）
- ウ. 苦情内容の確認
- エ. 話し合い・解決案の提示（苦情申出人との話し合い）
- オ. 経過と結果の記録及び第三者委員への報告
- カ. 改善への取組み

(2) 当施設の苦情や相談に関する担当者

当施設の居宅介護支援に関するご相談・苦情及び居宅サービス計画に基づいて、提供している各サービスについてのご相談・苦情を承ります。

○苦情受付責任者	施設長	江口修
○苦情受付担当者	在宅部長	松原春美

受付時間 毎週月曜日～金曜日（８：３０～１７：３０）
電話番号 ０８６６－９２－７８８１

(3) 行政機関その他に苦情を申立てる場合

○総社市長寿介護課	電話番号	０８６６－９２－８３６９
○倉敷市介護保険課	電話番号	０８６－４２６－３３４３
○岡山県運営適正化委員会	電話番号	０８６－２２６－９４００
○岡山県国民健康保険団体連合会	電話番号	０８６－２２３－８８１１

受付時間 午前８時３０分～午後５時
(土・日曜日、祝日、年末年始を除く)

○苦情解決第三者委員

前島 満子	電話番号	０９０－２００９－９４７２
野崎 政雄	電話番号	０８６６－９６－１０４０
横田 久子	電話番号	０８６６－９２－３５９８

スキーム福祉の会 苦情解決体制整備の概要

1. 設 置 社会福祉法人スキーム福祉の会
2. 設置年月日 平成13年 12月 1日
3. 設置目的 社会福祉基礎構造改革の進む中、社会福祉法82条の規定に基づき利用者からの苦情に適切に対応する事を目的として苦情解決体制を整備する。
4. 体 制
- ①苦情解決責任者
施設長 江 口 修
 - ②苦情受付担当者
特養部長 上 田 伊津子
在宅部長 松 原 春 美
 - ③苦情解決第三者委員会
利用者家族 横 田 久 子
総社市中原 753-1 TEL0866-92-3598
前施設長 前 島 満 子
総社市中央 6 丁目 3-110 TEL090-2009-9472
民生委員 野 崎 雅 雄
総社市新本 3511 TEL0866-96-1040
5. 苦情受付時間 毎週月曜日～金曜日 8時30分～17時30分
TEL0866-92-4165 FAX0866-93-4166
6. 苦情の範囲 ①施設が提供するサービスの内容に関する苦情
②施設職員の対応に関する苦情
7. 苦情申出人 施設サービスの利用者、その家族、代理人等
8. 苦情解決の流れ 別紙のとおり
9. その他の苦情相談先
- | | | |
|-------|----------|--------------|
| 《保険者》 | 総社市長寿介護課 | 0866-92-8369 |
| | 倉敷市介護保険課 | 086-426-3343 |
| 《国保連》 | 介護110番 | 086-223-8811 |

苦情解決の流れの概要

1. 周知・説明
 - ・ 苦情解決責任者は利用者・家族に対して、苦情解決の仕組みを周知・説明する。
2. 受 付
 - ・ 内容は書面に記録し、申出人に確認する。
 - ・ 第三者委員が直接苦情を受けることもできる。
3. 連絡・確認
 - ・ 苦情受付担当者は、受け付けた苦情を苦情受付責任者及び第三者委員へ報告する。ただし、申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く。
 - ・ 第三者委員は苦情の申し出の報告を受けた場合は、内容の確認をし、解決案を検討する。また、1～2週間毎に苦情解決の取り組み状況について第三者委員へ報告し、助言を受ける。
4. 話し合い
 - ・ 苦情解決責任者は、苦情申し出人との話し合いを行い、解決案を提示する。
 - ・ 第三者委員が立ち会う場合、第三者委員は苦情内容の確認、解決案の調整、助言及び話し合いの結果や改善事項等の確認を行う。
5. 記録・報告
 - ・ 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について記録する。(記録物は5年間保管する。)
 - ・ 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、概ね1ヶ月以内に苦情申出人及び第三者委員に対して報告する。
6. 改 善
 - ・ 申出のあった事項について、事業所内で改善に取り組む。
 - ・ 職員参加によるサービス改善・向上のための取組みの場を設け、個別の事例をもとに日頃から対策を検討する。
7. 公 表
 - ・ 苦情解決責任者は、苦情解決に向けての取り組む実績を「事業報告」や「広報誌」等の実績を掲載し、公表する。