

# 重要事項説明書

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定居宅介護支援について、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問して下さい。

## 1. 事業者及び居宅介護支援を提供する事業所について

### 【事業者】

事業者名称	医療法人 阪南会
所在地	岸和田市春木大国町8番4号
電話番号	072-436-2233
代表者氏名	理事長 柿原 宏

### 【居宅介護支援を提供する事業所】

事業所名称	ケアプランセンター天の川
指定番号	2771100175
事業所所在地	岸和田市春木大国町8番6号
電話番号	072-436-2233
通常の事業実施地域	岸和田市・忠岡町・貝塚市

## 2. 事業の目的及び運営の方針

当事業所は、利用者の委託を受けて、利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力にじ、自立した日常生活を営むことができるように、居宅サービス計画を作成するとともに、指定居宅サービス等の適切な利用ができるように当該居宅サービス計画に基づいて指定居宅サービス事業者その他の者との連絡調整その他の便宜提供をおこない、及び当該要介護者が介護保険施設への入所を要する場合にあたっては、介護保険施設への紹介、その他の便宜提供を行うことを事業の目的とします。

- ①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生活が営むことができるように配慮して行うものとします。
- ②利用者の心身の状況、その置かれている環境に応じ、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、総合的かつ効率的に提供されるように配慮して行います。
- ③利用者に提供される指定居宅サービス等が特定の種類または居宅事業者に不当に偏する事のないよう公正中立に行うものとします。
- ④事業の運営にあたっては、市町村、地域包括支援センター、他の指定居宅支援事業者、介護保険施設、医療機関及び主治医等の連携に努めるものとします。

## 3. 当事業所が利用者に提供する居宅介護支援の内容及び利用料

居宅介護支援の内容	介護保険適用の有無
① 居宅サービス計画の作成	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。
② 居宅サービス事業所との連絡調整	
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	

介護度	単位数	利用金額(地域区分による加算後)	自己負担金のめやす
要介護 1・2	1086単位	11316円	左の利用金額は、介護保険からの基本給付額です。左記金額に併せて各種加算があります。(詳細は別紙、居宅支援費の加算費用等についてで説明。)全額、介護保険からの給付となり自己負担はありません。
要介護 3・4・5	1411単位	14702円	
※その他の費用(交通費など)等、当事業所では頂いておりません。			

## 4. 事業所の職員勤務体制及び営業時間について

事業所管理者	三 笹 正 裕 (介護支援専門員)
--------	-------------------

職 種	人 員	業 務 内 容	介護支援専門員
管理者(介護支援専門員)	常勤(兼務) 1名	管 理 業 務	2名 (内、管理者が介護支援専門員を兼務)
介護支援専門員	常勤(専従) 1名	居宅介護支援業務	

営業日	平日(月曜日～金曜日) 9:00～17:00	休 日	土曜・日曜・祝日・12/30～1/3
-----	------------------------	-----	--------------------

## 5. 利用者の居宅への訪問頻度のめやす

介護支援専門員が利用者の状況把握のため、月に1回の訪問が義務付けられています。これら以外でも、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書の居宅を訪問することができます。

## 6. 身分証携行義務

介護支援専門員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者また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。

## 7. 高齢者虐待防止について

事業者は利用者等の人権の擁護・虐待の防止のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- ①研修等を通じて、従業者の人権意識の向上や知識や技術の向上に努めます。
- ②個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。
- ③従業者が支援にあたっての悩みや苦勞を相談できる体制を整えるほか、従業者が利用者等の権利擁護に取り組める環境を整備に努めます。

## 8. 秘密の保持と個人情報の保護について

### ①利用者及びその家族に関する秘密の保持について

事業者及び事業者の使用する者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及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。この秘密を保持する義務は、契約が終了した後も継続します。

### ②個人情報の保護について

事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議で利用者の家族の個人情報を用いません。事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。

## 9. 事故時の対応等について

- ①事業者はサービス提供に際して利用者のけがや体調の急変があった場合には、医師家族への連絡その他適切な措置を迅速に行います。
- ②事業者は居宅介護支援の提供にともなって、事業者の責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合には、その責任の範囲において、利用者に対しその損害を賠償します。

## 10. 身体的拘束等の原則禁止

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、身体拘束を行いません。身体的拘束を行う場合には、その様態及び時間、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載します。

## 11. ハラスメントの排除並びに防止

事業所は、適切なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景にした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じます。

## 12. 業務継続計画の策定等

- ①事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）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。
- ②事業所は、従業者に対し、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行います。
- ③事業所は、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。

## 13. 衛生管理

感染症の予防及びまん延防止に努め、感染防止に関する会議等においてその対策を協議し、対応指針等を作成し掲示を行う。また、研修会や訓練を実施し、感染対策の資質向上に努めます。

## 14. サービス提供に関する相談・苦情について

①利用者は提供された居宅介護支援に関して苦情がある場合又は事業所が作成した居宅サービス計画書に基づいて提供された居宅サービスに苦情がある場合はいつでも苦情を申し出ることができます。

【事業者の窓口】 医療法人 阪南会 ケアプランセンター天の川	苦情窓口の責任者 三笹 正裕 (事業所管理者) 岸和田市春木大国町8番6号 電話 072-436-2233 FAX 072-436-0889 受付時間 (平日の午前9:00~午後5:00)
--------------------------------------	---

②区市町村の相談・苦情窓口等にも苦情を伝えることができます。

【市町村の窓口】 岸和田市役所内 高齢介護課	岸和田市岸城町7番1号 電話 072-423-9475 受付時間 (平日の午前9:00~午後5:30)
【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会	大阪市中央区常盤町1丁目3番8号 電話 06-6949-5418 受付時間 (平日の午前9:00~午後5:00)
【 _____ の窓口】	電 話 _____ - _____ - _____  受付時間(平日の午前 _____ : _____ ~午後 _____ : _____)

③事業者は利用者が苦情申し出等を行ったことを理由として何らの不利益な扱いをいたしません。

### 事業所の苦情処理の体制手順について

#### ①苦情の受付

苦情受付担当者は利用者からの苦情を随時受付いたします。担当者が不在のときは、基本的な事項については天の川病院の事務所職員が対応し苦情受け付け担当者に引き継ぐこととします。

#### ②苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者は受付た苦情を苦情解決責任者に報告します。その際、苦情受付担当者は、その内容について書面に記載し必要に応じて苦情申出人を確認します。

#### ③苦情解決に向けての話し合い

苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いによる解決に努めます。その際、必要に応じて利用者、家族、各サービス担当者(管理者を含む)等と検討会議を行います。

#### ④苦情解決結果の記録・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書面に記録します。苦情解決責任者は苦情申出人に改善を約束した事項があった場合、苦情申出人に対して改善状況を報告すると共に再発防止に努めます。

苦情受付担当者 (提供したサービスに関するご相談や苦情は担当の介護支援専門員を基本とします)
介護支援専門員 雪本 典子 三笹 正裕
苦情解決責任者 管 理 者 三笹 正裕

## 15. 契約について

利用者に対し、利用にあたっての説明を十分にし、了解のもとに契約を交わし、サービスを開始するものとします。

(居宅介護支援業務の実施方法等について)

1. 居宅サービス計画の作成について

- ①事業者は、居宅サービス計画の原案作成に際しては、次の点に配慮します。
  - ア 利用者の居宅への訪問、利用者及びその家族に面接により利用者の置かれている環境、立場の十分な理解と課題の把握に努めます。
  - イ 利用する居宅サービスの選択にあたっては、当該地域における指定居宅サービス事業者等に関する情報を利用者またはその家族に提供します。
  - ウ 事業者は、利用者に対して居宅サービスの内容が特定の種類、事業者に不当に偏るような誘導または指示を行いません。
  - エ 事業者は、居宅サービス計画の原案が、利用者の実情に見合ったサービスの提供となるよう、サービス等の担当者から、専門的な見地からの情報を求めます。
- ②事業者は、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する場合には、利用者の同意を得て主治の医師等の意見を求めます。
- ③事業者は、居宅サービス計画の原案について、介護保険給付の有無、利用料等の利用者のサービス選択に資する内容を利用者またはその家族に対して説明します。
  - ア 事業者は、利用者の居宅サービス計画の原案への同意を確認した後、原案に基づく居宅サービス計画を作成し、改めて利用者の同意を確認します。
  - イ 利用者は、事業者が作成した居宅サービス計画の原案に同意しない場合には、事業者に対して居宅サービス計画の原案の再作成を依頼することができます。

2. サービス実施状況の把握、評価について

- ①事業者は、居宅サービス計画作成後も、利用者またはその家族、さらに指定居宅サービス事業者と継続的に連絡をとり、居宅サービス計画の実施状況の把握に努めるとともに、目標に沿ったサービスが提供されるよう指定居宅サービス事業者等との調整を行います。
- ②事業者は、居宅サービス計画が効果的なものとして提供されるよう、利用者の状態を定期的に評価します。
- ③事業者は、その居宅において日常生活を営むことが困難になったと判断した場合、または利用者が介護保険施設への入院または入所を希望する場合には、事業者は利用者介護保険施設に関する情報を提供します。

3. 居宅サービス計画の変更について

事業者が居宅サービス計画の変更の必要性を認めた場合、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、事業者と利用者双方の合意をもって居宅サービス計画の変更を、この居宅介護支援業務の実施方法等の手順に従って実施するものとします。

4. 給付管理について

事業者は、居宅サービス計画作成後、その内容に基づき毎月給付管理票を作成し、国民健康保険団体連合会に提出します。

5. 要介護認定等の協力について

- ①事業者は、利用者の要介護認定または要支援認定の更新申請および状態の変化に伴う区分変更の申請が円滑に行われるよう必要な協力を行います。
- ②事業者は、利用者が希望する場合は、要介護または要支援認定の申請を利用者に代わって行います。

6. 居宅サービス計画等の情報提供について

利用者が他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合には、利用者の居宅サービス計画作成が円滑に引き継げるよう、利用者の申し出により、居宅サービス計画等の情報の提供に誠意をもって応じます。

令和	年	月	日	説明者氏名	Ⓜ
利用者				氏名	Ⓜ
				住所	
				電話番号	
※代筆の場合は代筆者が利用者欄へ、利用者の氏名・住所・電話番号をご記入の上、下記に代筆した方の氏名と続柄をご記入願います。					
代筆者				Ⓜ	続柄 ( )
代理人				氏名	Ⓜ
				住所	
				電話番号	