

居宅介護支援 重要事項説明書 兼 契約書別紙

この「居宅介護支援重要事項説明書兼契約書別紙」は、当事業所がお客様に対して行う指定居宅介護支援について、当事業者の事業運営規程の概要やスタッフなどの勤務体制等、お客様のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記したものです。

1. 運営の方針

- ①要介護状態などにあるお客様が、可能な限りその居宅において、その有する能力に応じて自立した日常生活を営むことができるよう支援いたします。
- ②お客様の心身の状況、また、置かれている環境に応じて、お客様の選択に基づいた適切な福祉サービスおよび保健医療サービスが、多様な事業者から総合的且つ効率的に提供されるよう支援いたします。
- ③指定居宅介護支援の提供にあたっては、お客様の意思および人格を尊重するとともに、お客様に提供される指定居宅サービスなどが、特定の種類、または特定のサービス事業者に偏ることのないように公正中立に事業を実施いたします。
- ④市区町村、地域包括支援センター、ほかの居宅介護支援業者、介護保険施設などとの連携に努めます。
- ⑤当事業所のスタッフの教育研修を実施し、提供するサービスの質の向上に努めます。

2. 当事業所の概要

①事業所概要

法人名	医療法人 浅井外科
本社所在地	愛知県あま市七宝町沖之島九之坪44番地
代表者名	理事長 浅井 雅則
設立	昭和 62 年 4 月 21 日
資本金	500万
事業所数	3カ所

②サービスを提供する事業所の概要

事業所名	居宅介護支援事業所 みやび
所在地	愛知県あま市七宝町沖之島九番地之坪44番地
電話番号	052-433-1244
介護保険指定番号	2377601121
管理者	成田奈穂
サービス提供地域	あま市・海部郡大治町・海部郡蟹江町・愛西市(佐織地区)・津島市(神守地区)・名古屋市中村区・名古屋市中川区・稲沢市(千代田地区)

③営業日および営業時間

営業日	月曜日～金曜日 (土、日、祝、GW、お盆、年末年始)
営業時間	8:30～17:00
緊急連絡先	052-433-1244

④当事業所のスタッフ

	資格	専従	兼務	計
管理者	主任介護支援専門員	1人	0人	1人
介護支援専門員	介護支援専門員	2人	1人	3人
事務員		0人	0	0人

⑤スタッフの業務内容

管理者	要介護状態などにあるお客様およびそのご家族のご相談を受け、お客様がその心身の状況などに応じて適切な居宅サービスの提供を確保できるよう、また、必要に応じて施設サービスをご利用できるよう、居宅サービス計画を作成するとともに、市区町村、居宅サービス事業者、介護保険施設などとの調整を行います。
介護支援専門員	要介護状態などにあるお客様およびそのご家族のご相談を受け、お客様がその心身の状況などに応じて適切な居宅サービスの提供を確保できるよう、また、必要に応じて施設サービスをご利用できるよう、居宅サービス計画を作成するとともに、市区町村、居宅サービス事業者、介護保険施設などとの調整を行います。
事務員	居宅介護支援事業所の運営上、必要な事務処理を行います。

⑥サービス内容

- (1) 要介護状態などにあるお客様が指定居宅サービス等の適切な利用等を行うことができるよう、居宅サービス計画を作成するとともに、その居宅サービス計画に基づく居宅サービス等の提供が確保されるよう、事業者その他の者との連絡調整を行います。
- (2) お客様が介護保険施設への入所を要する場合などは、介護保険施設への紹介その他の連絡調整を行います。

⑦居宅介護支援実施概要

居宅サービス計画の作成方法	身体機能面だけでなく、精神心理面、社会環境面を加えた3つの側面から、要介護状態などにあるお客様の状況を総合的にとらえ、お客様のご相談内容に対応できる「全社協在宅版ケアプラン作成方法検討委員会作成方式」を採用し、当方式を基礎に居宅サービス計画を作成いたします。
相談受付場所	お客様のご自宅、またはお客様(またはご家族)が指定される場所 当事業所内の相談室または会議室など
介護支援専門員の居宅訪問頻度	原則として1ヶ月に1度の訪問とさせていただきますが、その他必要に応じて随時実施いたします。テレビ電話装置等を活用して面接を行い場合、画面越しでは確認できない健康状態や住宅環境等の情報についてサービス事業者からの情報提供により補完します
サービス担当者会議の開催	お客さまにサービスを提供する指定居宅サービス事業者の担当者との会議を開催し、常に提供するサービスの質の向上に努めます。

⑧サービス利用のために

事項	有無	備考
介護支援専門員の変更	有	変更を希望される方はご相談下さい。
調査(課題把握)の方法	有	居宅サービス計画ガイドライン方式による
介護支援専門員への研修の実施	有	年1回継続研修を実施します
利用料の変更	有	変更の場合は書面にてご案内します。
居宅サービス計画作成途中で解約の場合の解約料	無	

3. 利用料金

①要介護を受けられた方は、介護保険制度から全額保険給付され、自己負担はありません。

* 介護保険適用の場合でも、保険料の滞納等により、保険給付金が直接事業者を支払われない、「償還払い」となる場合があります。その場合はお客様に基本料金をお支払い頂き、サービス提供証明書を発行します。後日、当該市区町村窓口へ提出し、払戻しを受けてください。

【料金表一基本料金】

地域区分	6級地
地域区分ごとの単価	10.42

	要介護1・2	要介護3・4・5
総額	11.316円	14.702円

【料金表一加算】

加算名	金額		備考	取得可能加算
初回加算	総額	3126円	新規に居宅サービス計画書を作成した場合、または2区分移乗変更された場合、左記の金額を加算。	○
特定事業所加算（Ⅰ）	総額	5407円	事業所が特定事所加算（Ⅰ）の算定要件を満たしている場合に加算。	
特定事業所加算（Ⅱ）	総額	4386円	事業所が特定事所加算（Ⅱ）の算定要件を満たしている場合に加算。	
特定事業所加算（Ⅲ）	総額	3365円	事業所が特定事所加算（Ⅲ）の算定要件を満たしている場合に加算。	
特定事業所加算（A）	総額	1187円	小規模事業が事業所間連携により体制確保や対応等を行った場合の加算。	○
入院時情報連携加算（Ⅰ）	総額	2084円	お客様が入院されている際、入院後3日以内に介護支援専門員がお客様の在宅での状況を医療機関に情報提供した場合、1月にあたり左記の金額を加算。	○
入院時情報連携加算（Ⅱ）	総額	1042円	お客様が入院されている際、入院後7日以内に介護支援専門員がお客様の在宅での状況を医療機関に情報提供した場合、2月にあたり左記の金額を加算。	○
退院・退所加算（Ⅰ）イ	総額	4689円	退院・退所にあたって、医療機関等の職員からカンファレンス以外の方法でお客様の情報提供を受け、居宅サービス計画書を作成し、利用調整を行った場合、左記の金額を加算。	○
退院・退所加算（Ⅰ）ロ	総額	6252円	退院・退所にあたって、医療機関等の職員からカンファレンスによりお客様の情報提供を受け、居宅サービス計画書を作成し、利用調整を行った場合、左記の金額を加算。	○
退院・退所加算（Ⅱ）イ	総額	6252円	退院・退所にあたって、医療機関等の職員からカンファレンス以外の方法で2回以上お客様の情報提供を受け、居宅サービス計画書を作成し、利用調整を行った場合、左記の金額を加算。	○
退院・退所加算（Ⅱ）ロ	総額	7815円	退院・退所にあたって、医療機関等の職員からお客様の情報提供を2回受けて（うち1回以上はカンファレンスによること）居宅サービス計画書を作成し、利用調整を行った場合、左記の金額を加算。	○
退院・退所加算（Ⅲ）	総額	9378円	退院・退所にあたって、医療機関等の職員からカンファレンス以外の方法で3回以上お客様の情報提供を受け、居宅サービス計画書を作成し、利用調整を行った場合、左記の金額を加算。	○
小規模多機能型居宅介護支援事業所連携加算	総額	3126円	お客様が小規模多機能型居宅介護へ移行される際に介護支援専門員が小規模多機能事業所に情報提供を行った場合、1回のみ左記の金額を加算。	○
看護小規模多機能型居宅介護事業所連携加算	総額	3126円	お客様が看護小規模多機能型居宅介護へ移行される際に、介護支援専門員が看護小規模多機能事業所に情報提供を行った場合、1回のみ左記の金額を加算。	○
緊急時等居宅カンファレンス加算	総額	2084円	病院、診療所の求めにより、病院等の職員と共にお客様の居宅訪問し、カンファレンスを行い、必要に応じて利用調整を行った場合、1か月に2回まで先の金額を加算。	
ターミナルケアマネジメント加算	総額	4168円	末期の悪性腫瘍のお客様について、所定の要件を満たした上で、介護支援専門員がお客様の死亡目前14日以内に2日以上訪問を行った場合先の金額を加算。	○

特定事業所医療介護連携加算	総額	1302円		
通院時情報連携加算	総額	521円	ケアマネジャーと医療機関との情報連携をとった場合の加算。	○
委託連携加算	総額	3126円	地域包括支援センターが委託する個々のケアプランについて委託時における居宅介護支援事業者との適切な情報連携等を行った場合の加算。	○

・ 自動車を使用した場合の交通費

- | | |
|-----------------------------|-------|
| ① 実施地域を越えた地点から、片道10キロメートル未満 | 210円 |
| ② 実施地域を越えた地点から、片道15キロメートル未満 | 355円 |
| ③ 実施地域を越えた地点から、片道25キロメートル未満 | 645円 |
| ④ 実施地域を越えた地点から、片道35キロメートル未満 | 935円 |
| ⑤ 実施地域を越えた地点から、片道45キロメートル未満 | 1220円 |
| ⑥ 実施地域を越えた時点から、片道55キロメートル未満 | 1400円 |
| ⑦ 実施地域を越えた地点から、片道55キロメートル以上 | 1580円 |

4. サービスの終了

① お客様からの契約の終了

- (1) サービスの解約を希望するお客様は、2日前までに文書でお申し出ください。お客様の病変、急な入院などやむを得ない理由がある場合は、24時間以内のお申し出でも解約できます。
- (2) 当事業所が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、お客様やご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または当事業所が破産した場合、お客様は即座にサービスを終了することができます。

② 当事業所からの契約の終了

- (1) 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。その場合は、終了1ヶ月前までに文書で通知いたします。
- (2) 当事業所は、お客様やその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不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ございます。
- (3) 地震、噴火等の天災、その他事業者の責に帰すべからず事由によりサービスの実施ができなくなった場合には、当事業所はお客様に対してサービスを終了させていただく場合がございます。

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いたします。

- (1) お客様が介護保険施設等に入所した場合
- (2) お客様について要介護認定区分が自立(非該当)または要支援と認定された場合
- (3) お客様がお亡くなりになった場合、または介護保険の被保険者の資格を喪失した場合

5. 守秘義務

当事業所のスタッフが業務上知り得たお客様やご家族の個人情報、正当な理由無く第三者に漏らすことはありません。また、個人情報の使用や提供は、サービス担当者会議、医師などの連絡協議等必要最小限とします。

なお、この守秘義務は、当事業所のスタッフが退職後やお客様との契約終了後も同様です。

6. 虐待の防止について

当事業所は、お客様等の人権の擁護・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。

虐待防止に関する責任者	浅井 雅則
-------------	-------

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 介護支援専門員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

7. 緊急時の対応方法

サービス提供中にお客様の容体の変化などがあつた場合は、主治医、救急隊、ご家族等の緊急連絡先、居宅介護支援事業者、市区町村、本社等へ連絡し速やかに必要な措置を講じます。

8. 災害時・感染症・事故発生時の対応方法(BCPの作成)

① 災害・感染・事故があつた場合は、主治医、救急隊、ご家族等の緊急連絡先、居宅介護支援事業者、市区町村、本社等へ連絡し速やかに必要な措置を講じます。また、その事故の状況および事故に際してとつた処置について記録します。

② 事故発生後は、原因解明を行い、再発防止に努めます。

③ 当事業所は、お客様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、損害賠償を行います。ただし、お客様またはご家族に重大な過失がある場合は、この限りではありません。当事業所は、万が一の事故発生に備えて損害賠償保険に加入しています。

9. 相談・苦情・要望などの窓口

居宅介護支援に関する相談・苦情・要望などは下記窓口までお申し出下さい。

電話番号	052-433-1244
苦情受付担当者	成田奈穂
苦情解決責任者	浅井 雅則
相談受付時間	8:30～17:00

また、市区町村の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

【当事業所以外の苦情相談窓口】

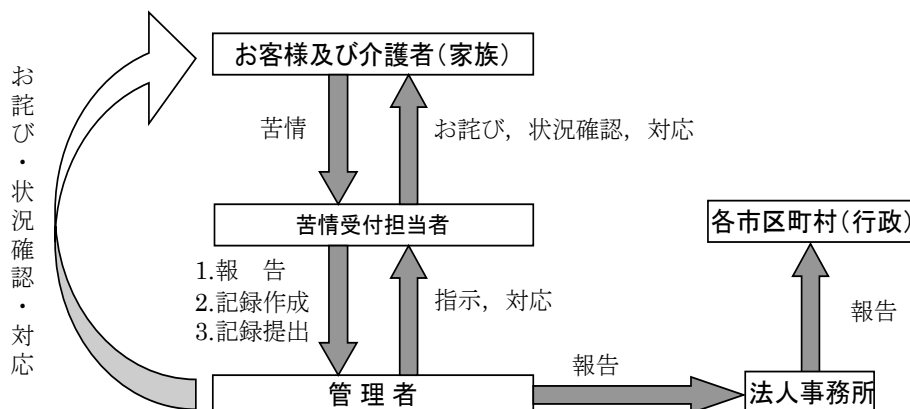
市区町村	受付窓口	あま市役所高齢福祉課・あま市地域包括支援センター
	電話番号	052-444-3141・052-444-3159 8:30～17:15
国保連	受付窓口	愛知県国保連合会介護福祉課内 苦情相談室
	電話番号	052-971-4165/9:00～17:00
	受付窓口	
	電話番号	

【苦情解決の体制】

1 お客様からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

- ・ 相談及び苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を配置し、対応を行ってゆく。
※お客様には重要事項説明書兼契約書別紙を通じて窓口の周知を行う。
- ・ 相談及び苦情の内容について、「苦情・トラブル報告書」を作成し、各々の苦情の具体的な事例を管理・記録し、再発防止に役立てる。
- ・ 担当者が不在の場合でも誰もが対応できる体制、確実に担当者に引き継ぐ体制を敷く。

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順



① 苦情に関する心得

- ・ 対象者、介護者(家族)に事実確認を明確にする。
- ・ 何はさて置いても最優先で処理すること。
- ・ 弊社の責任として正しく誠意をもって対処すること。
- ・ 処理を通じて改善すべき点は改善し、より良いサービスを提供できるよう心がける事。
- ・ 受け付けた記録の内容を記録し、再発防止に役立てる。

② 対象者、介護者(家族)からの苦情に対して迅速かつ円滑な処理が行えるよう、受付窓口となる担当者を決定し、その連絡先を対象者、介護者(家族)に明示する。

③ 苦情は全て管理者に報告し、弊社の責任として対応する。

④ 苦情について調査のうえ、管理者を含めて対応策を決定し、対応する。

これらを「苦情・事故処理記録」に記録する。

苦情処理を通してサービスをさらに良いものへ改善することができるよう、朝礼・定期入社時に管理者からスタッフに周知徹底を図る。

3 その他参考事項

対応方法を事業所において処理しえない内容についても、行政窓口等の関係機関との協力により適切な対応方法を対象者の立場にたって検討し対処する。

令和 年 月 日

居宅介護支援の提供開始にあたり、お客様に対して上記のとおり重要事項を説明し、本書面をお渡ししました。

事業者 住所 あま市七宝町沖之島九之坪44番地
事業者名 医療法人 浅井外科

事業所 住所 あま市七宝町沖之島九之坪44番地
事業所名 居宅介護支援事業所 みやび
説明者

私は、本書面のとおり居宅介護支援についての重要事項の説明を受け、同意して書面を受領しました。

お客様 住所
名前

代理人(選任した場合)
住所
名前
続柄(お客様との関係)