

## 重要事項説明書

あなた（またはあなたの家族）が利用しようと考えている居宅介護支援事業所業務について、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、遠慮なく質問をしてください。

### 1 居宅介護支援を提供する事業者について

事業者名称	社会福祉法人 平成記念会
代表者氏名	理事長 武久 洋三
本社所在地 (連絡先)	〒 770-8023 徳島県徳島市勝占町松成 46 TEL : 088-669-2228 FAX : 088-669-2477

### 2 ご利用者への居宅介護支援提供を担当する事業所について

#### (1) 事業所の所在地等

事業所名称	ケアプランセンター てととと徳島
介護保険 指定事業者番号	( 3660190657 )
事業所所在地	〒 770-0842 徳島県徳島市通町一丁目 6
連絡先 相談担当者名	TEL : 088-626-7750 FAX : 088-626-7751 管理者 佐々木 香苗
事業所の通常の 事業実施地域	徳島市、他相談に応じます

#### (2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	要介護者等からの相談に応じ、要介護者等がその心身の状況や置かれている環境等に応じて、本人や家族の意向等を基に居宅サービス又は施設サービスを適切に利用できるよう、サービスの種類、内容等の計画を作成するとともに、サービスの提供が確保されるよう指定サービス事業者、介護保険施設等との連絡調整その他の便宜の提供を行います。
運営方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当事業者は、利用者が要介護状態となった場合においても、可能な限り居宅において自立した日常生活を営む事ができるように配慮します。</li> <li>・ 利用者の心身の状況やおかれている環境等に応じて、利用者自らの選択に基づき、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果的に提供されるよう配慮します。</li> <li>・ 利用者の意志及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、利用者に提供されるサービス等が特定の種類、または特定の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。</li> <li>・ 事業の運営に当たっては、徳島市、地域包括支援センター、他の居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携に努めます。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者の要介護認定等に係る申請に対して、利用者の意志を踏まえ、必要な協力を行います。また申請が行われているか否かを確認し、支援を行います。</li> <li>・ 「指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準」を遵守します。</li> <li>・ 複数の居宅サービス事業所等の紹介、居宅サービス計画書原案に位置付けた指定居宅サービス事業所等の選定理由の説明を介護支援専門員に求めることができます。</li> </ul>
--	---

### (3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日
営業時間	午前8時30分～午後5時00分

※但し、電話等により24時間常時連絡が可能な体制を整えるものとします。

### (4) 事業所の職員体制

事業所の管理者	介護支援専門員	
職 種	職 務 内 容	人 員 数
介護支援専門員	運営方針に基づき、居宅介護支援をおこなう	常勤 1名以上

### (5) 居宅介護支援の内容、利用料・その他の費用について

居宅介護支援の内容	提供方法	介護保険適用有無	1ヵ月あたりの料金	1ヵ月あたりの利用料(介護保険適用の場合は利用者負担)
①居宅サービス計画の作成	別紙1に掲げる「居宅介護支援業務の実施方法等について」を参照下さい。	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。	別紙2のとおり	介護保険適用となる場合には、利用料を支払う必要がありません。(全額介護保険により負担されます。)
②居宅サービス事業者との連絡調整				
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				

### 3 その他の費用について

交 通 費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合でも、事業に要する交通費は徴収しないこととする。
-------	---

### 4 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、利用者の居宅に訪問する頻度のめやす
利用者の要介護認定有効期間中、概ね1ヶ月に1回以上

※ここに記載する訪問頻度の目安回数以外にも、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者の居宅を訪問することがあります。また、人材の有効活用及び指定居宅サービス事業者等との連携促進によるケアマネジメントの質の向上の観点から、下記に定められた要件を満たした場合は、テレビ電話装置その他の情報通信機器を活用したモニタリングを可能とします。

- (1) 利用者の同意を得ること
- (2) サービス担当者会議等において、次に掲げる事項について主治医、担当者等の合意を得ていること
  - (ア) 利用者の状態が安定していること
  - (イ) 利用者がテレビ電話装置等を介して意思疎通ができること（家族のサポートがある場合を含む）
  - (ウ) テレビ電話装置等を活用したモニタリングでは収集できない情報について他のサービス事業者との連携により情報収集すること
- (3) 少なくとも2月に1回は利用者の居宅を訪問すること

### 5 利用料、その他の費用の請求および支払い方法について

① 利用料、その他の費用の請求方法等	<p>ア 利用料、その他の費用は利用者負担のある支援業務提供ごとに計算し、利用のあった月の合計金額により請求いたします。</p> <p>イ 請求書は、利用明細を添えて利用のあった月の翌月10日までに利用者宛てにお届けします。ただし、請求額のない月はお届けしません。</p>
② 利用料、その他の費用の支払い	<p>ア 利用者負担のある支援業務提供の都度お渡しする利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払いください。</p> <p>(ア) 事業者指定口座への振り込み</p> <p>(イ) 現金支払い</p> <p>イ お支払いを確認しましたら、必ず領収書をお渡しますので、必ず保管をお願いします。（医療費控除の還付請求の際に必要となる場合があります。）</p>

※利用料、その他の費用の支払いについて、支払い期日から2月以上遅延し、さらに支払いの督促から14日以内にお支払がない場合には、契約を解約した上で、未払い分をお支払いいただくこととなります。

## 6 人権擁護と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・身体拘束の防止等のために、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ます。

虐待防止に関する責任者	管理者 佐々木 香苗
-------------	------------

(2) 虐待防止や身体拘束廃止等の研修等を通じて、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。

(3) 個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。

(4) 従業者が支援にあたっての悩みや苦労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の整備に努めます。

(5) 従業者が支援にあたっての悩みや苦悩を相談できるメンタルヘルス・ハラスメント（ご利用者・家族様を含む）体制を整えるほか、従業者がご利用者の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

(6) サービス提供中に、当事業所の従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待や身体拘束を受けたと思われる方を発見した場合は速やかに市区町村にこれを報告します。

## 7 身体拘束について

(1) 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、身体拘束を行わないものとする。

(2) 身体的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するものとする。

## 8 業務継続計画の策定等について

(1) 感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を作成します。

(2) 感染症及び災害に係る研修を定期的（年1回以上）を行います。

(3) 感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう訓練を実施します。

## 9 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、利用者からあらかじ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、あらかじ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します。

## 10 事故発生時の対応について

事故発生時の対応	<p>当事業所がご利用者に対して行う指定居宅介護支援の提供により、事故が発生した場合には、速やかにご利用者の家族、市町村に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。</p> <p>また、当事業所がご利用者に対して行った指定居宅介護支援の提供により、賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。</p>
----------	---

### 11 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。

### 12 衛生管理等

当事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように次に掲げる措置を講じます。

- (1) 当事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について従業員に周知徹底します。
- (2) 当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ています。
- (3) 従業員に対し、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行います。

### 13 サービスの利用割合

当事業所の前6か月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、福祉用具貸与の利用割合は別紙3のとおりです。

### 14 介護支援業務に関する相談、苦情について

#### 相談・苦情処理の手順

苦情又は相談があった場合には、利用者の状況を詳細に把握するよう必要に応じ、状況の聞き取りのための訪問を実施、事情の確認を行い、苦情に対する問題点を把握した上で検討を行い、再発防止の対応策を決めていきます。対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整をおこなうとともに、利用者へは必ず対応策を含めた結果報告を行います。

#### 苦情申立の窓口

<p><b>【事業者の窓口】</b>                  ケアプランセンター てとと徳島                  苦情相談窓口                  (担当者) 佐々木 香苗</p>	<p>TEL : 088-626-7750      FAX : 088-626-7751                  受付時間 月～金 8:30～17:00</p>
<p><b>【苦情解決責任者】</b>                  (管理者) 佐々木 香苗</p>	<p>TEL : 088-626-7750      FAX : 088-626-7751</p>

<p>徳島市保健福祉部 高齢介護課</p>	<p>徳島県徳島市幸町 2-5  TEL : 088-621-5585      FAX : 088-624-0961</p>
<p>【公的団体の窓口】  徳島県国民健康保険団体連合会  介護保険課  介護サービス苦情処理委員会</p>	<p>徳島県徳島市川内町平石若松 78-1  TEL : 088-666-0117      FAX : 088-666-0228  088-665-7205(苦情専用)</p>

## 15 重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	令和      年      月      日
-----------------	-------------------------

上記内容について「指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準（平成11年厚生省令第38号）」第4条の規定に基づき、利用者に説明、交付を行いました。

事業者	所在地	徳島県徳島市通町一丁目6
	法人名	社会福祉法人 平成記念会
	代表者名	理事長      武久   洋三
	事業所名	ケアプランセンター   々とと徳島
	説明者氏名	

重要事項について説明を受け、同意し、交付を受けました。

利用者	住所	
	氏名	
代理人	住所	
	氏名	