

重要事項説明書(居宅介護支援)

この「重要事項説明書」は、利用者の居宅介護支援契約にあたって、利用者やご家族の方に知っていただきたい事項を記載したものであり、契約書の内容をご理解していただきたいことを説明したものです。

1. 居宅介護支援事業所の概要

(1) 居宅介護支援事業所者の指定番号およびサービス提供地域

事業所名	花みずき居宅介護支援事業所
所在地	山口市大内長野字鍛冶屋 208 番地
事業所指定番号	居宅介護支援事業 (3570303044)
実施地域	山口市内(阿東・徳地・阿知須を除く)とする。ただし、当該地域以外の地域に居住する被保険者に対し、居宅介護支援の提供を行うことを妨げるものではない。

(2) 事業の目的及び運営方針

事業の目的	株式会社まごころ（以下「当事業者」という。）が行う指定居宅介護支援事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために人員及び管理規程に関する事項を定め、当事業所の指定居宅介護事業（以下「居宅介護支援」という。）の提供にあたる介護支援専門員（以下「介護支援専門員」という。）が、要介護状態にある利用者（以下「利用者」という。）に対し、適正な居宅介護支援を提供することを目的とする。
居宅介護支援 運営方針	当事業者は、地域との結びつきを重視し、関係市町、地域包括支援センター、他指定居宅介護支援事業者、介護保険施設等との密接な連携を図りつつ、利用者の心身状況、その置かれている環境及びご希望の把握に努め、利用者が可能な限りその居宅において有する能力に応じ、自立した日常生活を営むことができるよう、利用者の選択に基づき、適切な保健医療・福祉サービスが、多様な事業者から総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して、居宅介護支援を行うものとする。当事業者は、居宅介護支援の提供にあたっては、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って利用者に提供される指定居宅サービス等が特定の種類又は特定の居宅サービス事業者に偏することのないよう公平中立に行うものとする。前各項に定めるものの他、介護保険法、厚生労働省令で定める指定基準、その他関係法令を遵守し、事業を実施するものとする。

(3) 事業所の職員体制と職務内容

管理者 1 名 業務の一元的管理を行います。

介護支援専門員 1 名以上（うち主任介護支援専門員 1 名、介護支援専門員 2 名

はいずれも常勤、内 1 名は管理者兼務）居宅介護支援の業務を行います。

(4) 営業日・営業時間

月曜日～金曜日（祝日、年末年始（12 月 31 日～1 月 3 日）を除く）

営業時間：9：00～18：00

（時間外及び休日であっても、転送携帯等により 24 時間連絡が可能な体制とする。）

2. 居宅介護支援申込みからサービス提供までの流れ

付属別紙 2 「サービス提供の標準的な流れ」 参照

3. 利用料金

(1) 利用料（ケアプラン作成料）

要介護または要支援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。ただし、保険料の滞納により法定代理受領ができなくなった場合、1 ヶ月につき要介護度に応じて下記の金額をいただき、当事業所からサービス提供証明書を発行いたします。このサービス提供証明書を後日保険者の窓口に提出します。全額払い戻しを受けられます。

(居宅介護支援の基本利用料)

居宅介護支援費 (I)			単位数	費用額	利用者負担額
居宅介護支援費 (i)	1 月につき	要介護 1・2	1,086	10,860 円	0 円
		要介護 3・4・5	1,411	14,110 円	0 円
居宅介護支援費 (ii) (☆)	〃	要介護 1・2	544	5,440 円	0 円
		要介護 3・4・5	704	7,040 円	0 円
居宅介護支援費 (iii) (☆)	〃	要介護 1・2	326	3,260 円	0 円
		要介護 3・4・5	422	4,220 円	0 円

☆ 居宅介護支援費 (ii)・(iii)については、介護支援専門員 1 人当たりの取扱件数が 45 件以上である場合、45 件以上 60 件未満の部分については(ii)を、60 件以上の部分については(iii)を算定する。

※ 費用額（10 割分）の計算方法 単位数×1 単位の単価(10.00 円)＝費用額（1 円未満切り捨て）

※ 中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算 +5/100

※ 事業所と同一敷地内建物等に居住するお客様又は隣接する敷地内の建物に居住する利用者にサービスを行った場合は、所定単位数の 95/100 に相当する単位数を算定します。

※ 利用者が同一の建物に 20 人以上（1 月あたり）にサービスを行った場合は、所定単位数の 95/100 に相当する単位数を算定します。

(2) 居宅介護支援の加算額

その他加算		単位数	費用額	利用者負担額
初回加算	1 月につき	+300	3,000 円	0 円
特定事業所加算(Ⅰ)	〃	+519	5,190 円	0 円
特定事業所加算(Ⅱ)	〃	+421	4,210 円	0 円
特定事業所加算(Ⅲ)	〃	+323	3,230 円	0 円
特定事業所加算(Ⅳ)	〃	+114	1,140 円	0 円
特定事業所医療介護連携加算	〃	+125	1,250 円	0 円
入院時情報連携加算(Ⅰ)	1 月に 1 回を限度	+250	2,500 円	0 円
入院時情報連携加算(Ⅱ)		+200	2,000 円	0 円
退院・退所加算(Ⅰ)イ	入院又は入所期間中に 1 回を限度	+450	4,500 円	0 円
退院・退所加算(Ⅰ)ロ		+600	6,000 円	0 円
退院・退所加算(Ⅱ)イ		+600	6,000 円	0 円
退院・退所加算(Ⅱ)ロ		+750	7,500 円	0 円
退院・退所加算(Ⅲ)		+900	9,000 円	0 円
通院時情報連携加算	1 月に 1 回を限度	+50	500 円	0 円
緊急時等居宅カンファレンス加算	1 月に 2 回を限度	+200	2,000 円	0 円
ターミナルケアマネジメント加算	1 月につき	+400	4,000 円	0 円

(3) 交通費

事業者の選定、又は居宅介護支援を提供するために要した交通費は無料とします。

(4) 解約料

一切料金はかかりません。利用者様は、契約終了希望日の 1 週間前（利用者様の病変、急な入院などやむを得ない事情がある場合を除く）までに文書でお申し出されれば、いつでも契約を解約することができます。

(5) その他

料金が発生する場合の支払方法について、毎月 20 日までに前月分の請求を致しますので、14 日以内にお支払いいただきます。（領収書発行）
お支払い方法は、原則として現金集金と致します。

◎ ご利用時のお願い

- (1) お茶やお菓子など、お心付けなどは一切ご不要です。
- (2) 訪問の際はペットをゲージに入れる、リードにつなぐなどの配慮をお願いします。
- (3) 見守りカメラの設置、職員の写真・動画を撮影する場合、個人情報保護法に準じて事前に職員本人の同意を受けてください。
- (4) ハラスメント行為などにより、健全な信頼関係を築くことが出来ないと判断した場合は、サービス中止や契約を解除することもあります。
- (5) 訪問中の喫煙はご遠慮ください。

4. ハラスメント防止について

介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

- ①事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。
- (1) 身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
 - (2) 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
 - (3) 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為
- ※上記は当該法人職員、取引先の方々、ご利用者及びその家族等が対象となります。
- ②ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。
- ③職員に対し、ハラスメントに対する考え方について研修などを実施します。
また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
- ④ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

皆様へのお願い

気持ちよく支援を受けていただくためには、皆様と職員が互いに信頼し合い、良い関係で結ばれていることが大切です。良い支援を続けられるよう、ハラスメント（迷惑行為）に当たる以下のような行為はつつしんでくださいますようお願いいたします。

以下のような行為があると、支援を続けられなくなることもあります。

暴力をふるう



殴る、蹴る、つねる、たたく、ひっかくなど

暴言をはく



デブ、バカ、グズ、黙ってやれ、土下座しろなど

どなりつける



大声を出してどなりつける、おどして従わせるなど

物を投げる



灰皿、コップ、はさみ、ペン、書類を投げつけるなど

物にあたる



机をたたく、イスを蹴る、食事をぶちまけるなど

つばをはく



介護職等の顔や身体に向かい、つばをはきかけるなど

5. 虐待の防止について

利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、下記の対策を講じます。

- ①虐待防止に関する担当者選定と虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底をはかります。

虐待防止に関する担当者	重松 真由美
-------------	--------

- ②成年後見制度等の利用を支援します。
③虐待の防止のための指針を整備します。
④従業者に対する虐待防止の研修を定期的 to 実施します。
⑤虐待又は虐待が疑われる事案が発生した場合には、速やかに市や包括支援センターへ報告し連携をはかりながら、その要因の除去と再発防止策を講じるものとします。

6. 事故発生時及び緊急時の対応

利用者の病状に急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに主治医に連絡をする等必要な措置を講じるとともに、管理者に報告をします。また、主治医への連絡が困難な場合は、利用者の家族、県、市、包括支援センター等に連絡するとともに必要な措置を講じ、対応記録をとるものとします。

7. 秘密保持及び個人情報保護

利用者等の秘密保持及び個人情報保護を遵守します。

- (1) 当事業者の従業員が業務上知り得た利用者及びその家族の秘密は、正当な理由なく第三者に漏らさないものとし、必要な措置を講じるものとする。なお、この守秘義務は、当該従業員退職後及び契約終了後も同様とする。
(2) 当事業者は、サービス担当者会議等において、利用者又はその家族の個人情報を用いる場合は、利用者又はその家族の同意をあらかじめ文章により得るものとする。
また、開示・訂正の要求がある場合は、所定の方法に従い開示又は訂正するものとする。

8. その他運営に関する重要事項

- (1) 介護支援専門員は利用者に対し、特定の在宅サービス事業者等によるサービス利用の強要または、当該事業者からその代償として金品その他の財産上の利益を収受してはならない。
(2) 事業所には、居宅サービス計画、サービス担当者会議の記録、その他の指定居宅介護支援の提供に関する記録を整備するとともにその完結の日から2ヵ年間保存する。
(3) 事業者は、介護支援専門員の資質の向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるものとし、また業務体制を整備する。
①採用時研修 採用後2ヶ月以内
②継続研修 年2回
(4) その他の運営に関する重要事項は、株式会社まごころと事業所の管理者の協議に基づいて定めるものとする。

9. サービス内容に関する苦情

(1) 当事業所の相談・苦情窓口

当事業所の居宅介護支援に関するご相談・苦情およ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。下記までお申し出ください。
また、担当介護支援専門員の変更を希望される方はお申し出ください。
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、
担当者に必ず引継ぎを行うものとします。

電 話 **083-902-6666** (月～金曜日 9:00～18:00)

※運営規定に定める当事業所の営業時間外に関しては、電話転送等の手段を講じる。

担当介護支援専門員 _____ / 管理者 重松 真由美

(2) 苦情処理

(1) 苦情処理の体制・手順

利用者やご家族からの苦情には迅速かつ適切に対応するため、苦情受付窓口を設置し、必要な措置を講じます。苦情の内容および対応状況は記録し、再発防止に役立てます。
苦情が発生した場合は、相談担当者が利用者および関係者（介護支援専門員等）から状況を確認し、速やかに改善策を提示・検討します。その際は内容を必ず管理者に報告します。

(2) 事業者に対する対応方針等

サービス事業者に関する苦情があった場合は、担当の介護支援専門員が速やかに該当の事業者へ連絡し、事実確認を行います。
すぐに対応可能なものは、事業者から利用者へ改善策を提示し、困難な場合は事業者と利用者双方で協議のうえ対応を検討します。適切な改善が見られない場合、利用者の希望により事業者の変更も可能です。苦情の経過と結果は記録し、今後の対応に活かします。

(3) 行政機関への協力

提供した居宅介護支援に関し、保険者(山口市介護保険課)・国民健康保険団体連合会が行う文書・その他の物件の提出もしくは照会に応じ協力するとともに、指導または助言に従い、必要な改善と改善報告を行うものとする。

(3) その他の窓口（当事業所以外に下記窓口等に苦情を伝えることができます。）

山口市役所 介護保険課	連絡先 (083) 934-2795 受付時間(平日) 午前8時30分～午後5時15分
山口県国民健康保険団体連合会 (介護サービス苦情相談窓口)	連絡先 (083) 995-1010 受付時間(平日) 午前8時30分～午後5時15分

※他の地域包括支援センターの連絡先等は、担当地域で異なります。

(付属別紙1)

『要介護認定前に、居宅介護支援の提供が行われる場合の特例事項 に関する重要事項説明書』

利用者が要介護認定申請後に
認定結果がでるまでの間、利用者自身の依頼に基づいて介護保険
による適切な介護サービスの提供を受けるために、暫定的な居宅サービス計画の作成により
サービス提供を行う際の説明を行います。

1. 提供する居宅介護支援について

- ・要介護認定までに利用者が居宅介護サービスの提供を希望される場合には、この契約の締結後迅速に居宅サービス計画を作成し、利用者に必要な居宅サービス提供のための支援を行います。
- ・居宅サービス計画の作成にあたっては、計画の内容が利用者の認定申請の結果を上回る過剰な居宅サービスを位置づけることのないよう、配慮しながら計画の作成に努めます。
- ・作成した居宅サービス計画について、認定後に利用者等の意向を踏まえ適切な見直しを行います。

2. 要介護認定後の契約の継続について

- ・要介護認定後、利用者に対してこの契約の継続について意思確認を行います。この時、利用者から当事業所に対してこの契約を解約する旨の申し入れがあった場合には、契約は終了し、解約料はいただきません。
- ・また、利用者から解約の申し入れがない場合には、契約は継続しますが、この付属別紙に定める内容については終了することとなります。

3. 要介護認定の結果、自立（非該当）または要支援となった場合の利用料について

要介護認定等の結果、自立（非該当）又は要支援となった場合は、利用料をいただきません。

4. 注意事項

要介護認定の結果が不明なため、利用者は以下の点にご注意いただく必要があります。

- (1) 要介護認定の結果、自立（非該当）又は要支援となった場合には、認定前に提供された居宅介護サービスに関する利用料金は、原則的に利用者にご負担いただくことになります。
- (2) 要介護認定の結果、認定前に提供されたサービスの内容が、認定後の区分支給限度額を上回った場合には、保険給付とならないサービスが生じる可能性があります。
この場合、保険給付されないサービスにかかる費用の全額を利用者においてご負担頂くことになります。

(付属別紙2)

サービス提供の標準的な流れ

