

居宅介護支援サービス利用案内

(重要事項説明書)

《居宅介護支援サービス利用の案内にあたって》

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている社会福祉法人大阪府社会福祉事業団が行います指定居宅介護支援について、契約を締結され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、遠慮なく質問してください。

この「重要事項説明書」は、「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 26 年豊中市条例 64 号）」の規定に基づき、指定居宅介護支援サービスの提供に際して、事業者があらかじめ説明しなければならない内容を記したものです。

居宅介護支援事業所かがやき

《居宅介護支援サービスに関する重要な事項》

1 居宅介護支援サービスを提供する事業者

事業者名	社会福祉法人大阪府社会福祉事業団
代表者名	理事長 行松 英明
所在地 (連絡先)	大阪府箕面市白島三丁目 5 番 50 号 (電話)072-724-8166 (ファックス番号)072-724-8165

2 居宅介護支援サービスを提供する事業所

(1) 事業所の名称等

事業所の名称	居宅介護支援事業所かがやき
所在地	豊中市刀根山元町 5 番 60 号 豊中市立介護老人保健施設かがやき内 2 階
連絡先	(電話番号) 06-6850-3456 (ファックス番号) 06-6850-3458
介護保険指定事業者番号	2 7 7 4 0 0 9 2 2 5
相談担当者名	
通常の事業実施地域	豊中市の区域

(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て、居宅サービス又は施設サービスの適切な利用ができるよう便宜の提供を行うことを目的とします。
運営方針	利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の心身の状況・環境等に応じながら公正・中立に立ったサービス計画が提供されるよう配慮しながら、利用者が居宅において自立した生活を営むことができるよう、援助に努めます。 また、他の関係機関および他職種との連携を図るよう努めます。

3 事業の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日 (ただし、土・日・祝日及び 12 月 29 日~翌年の 1 月 3 日を除く。)
営業時間	8 時 4 5 分から 1 7 時 3 0 分

4 事業所の職員体制

管理者	清板 昭子
-----	-------

管理者 (介護支援専門員と兼務)	1・従業者の管理及び利用申込に係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行います。 2・従業者に、法令等の規定を遵守させる為必要な指揮命令を行います。	
介護支援専門員	居宅サービス等に係る一連の業務	常勤 3名 (うち1名管理者と兼務) 非常勤 1名

5 指定居宅介護支援の内容及び利用料等

<指定居宅介護支援の内容>

- ① 居宅サービス計画の作成および交付
- 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 (モニタリング)
- 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

※ ①～⑦は一連の業務として介護保険の対象となります。

<1月あたりの料金>

要介護度区分 取扱い件数区分	要介護1・2	要介護3～5
	介護支援専門員1人に当りの利用者の数が40人未満の場合	居宅介護支援費Ⅰ 11,457円
〃 40人以上60人未満の場合において、40以上の部分	居宅介護支援費Ⅱ 5,734円	居宅介護支援費Ⅱ 7,436円
〃 60人以上の場合の場合において、60以上の部分	居宅介護支援費Ⅲ 3,436円	居宅介護支援費Ⅲ 4,455円

※ 当事業所が運営基準減算に該当する場合は、上記金額の50/100又は0/100となります。

また、特定事業所集中減算に該当する場合は、上記金額より2,168円を減額することとなります。

※ 40人以上の場合については、契約日が古いものから順に割り当て、40件目以上になった場合に居宅介護支援費Ⅱ又はⅢを算定します。

	加 算	加算額	内 容 ・ 回 数 等
要介護度による区分なし	初 回 加 算	3,252 円	新規に居宅サービス計画を作成する場合 要支援者が要介護認定を受けた場合に居宅サービス計画を作成する場合 要介護状態区分が2区分以上変更された場合に居宅サービス計画を作成する場合
	入院時情報連携加算 I	2,168 円	入院の日から3日以内に病院等の職員に必要な情報提供をした場合(I)
	入院時情報連携加算 II	1,084 円	入院の日から4日以上7日以内に病院等の職員に必要な情報提供をした場合(II)
	退院・退所加算 (I) イ	4,878 円	入院等の期間中に病院等の職員と面談を行い必要な情報を得るための連携を行い居宅サービス計画の作成をした場合。 (I) イ 連携1回 (I) ロ 連携1回(カンファレンス参加による) (II) イ 連携2回以上 (II) ロ 連携2回(内1回以上カンファレンス参加) (III) 連携3回以上(内1回以上カンファレンス参加)
	退院・退所加算 (I) ロ	6,504 円	
	退院・退所加算 (II) イ	6,504 円	
	退院・退所加算 (II) ロ	8,130 円	
	退院・退所加算 (III)	9,756 円	
	小規模多機能型居宅介護事業所連携加算	3,252 円	小規模多機能型居宅介護の利用を開始する際に、必要な情報を提供する場合
	ターミナルケアマネジメント加算	4,336 円	在宅死亡の末期の悪性腫瘍の利用者に対し24時間連絡体制を整備し必要に応じ居宅介護支援を提供した場合
緊急時等居宅カンファレンス加算	2,168 円	病院等の求めにより、病院等の職員と居宅を訪問しカンファレンスを行いサービス等の利用調整した場合	
看護小規模多機能型居宅介護事業所連携加算	3,252 円	指定訪問看護小規模多機能型居宅介護の利用を開始する際に、必要な情報を提供する場合	

※ 介護保険対象となる居宅介護支援業務についての利用者負担はありません。

6 居宅介護支援の提供にあたって

- (1) 居宅介護支援提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。
- (2) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。

7 利用者の居宅への訪問頻度の目安

介護支援専門員が利用者の状況把握のため、利用者の居宅に少なくとも月 1 回訪問いたします。

ただし、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、上記以外にも居宅を訪問することがあります。

8 利用の中止

(1) 利用者からの利用の中止

ア 利用者が、利用期間中の利用の中止をしようとする場合に、事業者に対して利用中止を希望する日の 7 日前までに申し出た場合

ただし、利用者の病状の急変、緊急の入院等のやむを得ない事情がある場合には利用終了を希望する日の 7 日前以内であっても、申し出により、利用の中止をすることができます。

イ 当事業所が正当な理由なしに居宅介護支援の提供を行わない場合

ウ 当事業所が守秘義務に反した場合

エ 当事業所の職員が、社会通念を逸脱する行為を行った場合

オ 当事業所の職員が、この重要事項に定める居宅介護支援の提供を正常に行い得ない状況に陥った場合

カ その他当事業所が、この重要事項に定める居宅介護支援の提供を正常に行い得ない状況に陥った場合

(2) 当事業所からの提供の中止

ア 当事業所が、事業規模の縮小または廃止等により居宅介護支援の提供が困難になるなどのやむを得ない事情がある場合に、利用者に対して利用提供の中止を予定する日から 1 か月以上の期間において、利用提供中止の理由を示した文書を通知した場合

イ 利用者またはその家族などが事業者や事業所の職員に対して、利用提供を継続しがたい程度の不信行為を行い、その改善が認められない場合

(3) 利用の自動終了

ア 利用者が介護保険施設等に入所・入院した場合

イ 利用者の介護認定が自立または要支援と判定された場合

ウ 利用者が死亡した場合

9 記録の作成

(1) 当事業所は、利用者の居宅介護支援サービスの提供に関する記録を作成し、その記録を契約終了後5年間保管します。

(2) 当事業所は、利用者が前項の記録の閲覧、謄写を求めた場合には、原則としてこれに応じます。ただし、家族等（利用者の代理人を含みます。）に対しては、利用者の承諾その他必要と認められる場合に限り、これに応じます。

10 高齢者の虐待防止

事業者は、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ます。

虐待防止に関する責任者	副施設長	:	服部 健介
-------------	------	---	-------

(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) 研修等を通じて、従業員の人権意識の向上や知識や技術の向上に努めます。

(6) 従業員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、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。

11 身体的拘束等の原則禁止

(1) 事業者は、サービス提供にあたっては、利用者又は他の利用者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、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。

(2) 事業所は、やむを得ず前項の身体拘束等を行う場合には、その対応及び時間、その際の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由など必要な事項を記載します。

12 秘密の保持と個人情報の保護

<p>① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<p>① 事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</p> <p>② 事業者及び事業者の使用する者(以下「従業者」という。)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の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。</p> <p>③ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。</p> <p>④ 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
<p>② 個人情報の保護について</p>	<p>① 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等において、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等で利用者の家族の個人情報を用いません。</p> <p>② 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（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）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。</p> <p>③ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）</p>

13 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。

14 居宅介護支援に関する相談及び苦情申立の窓口

利用者およびその家族等は、当事業所が提供する居宅介護支援サービスに対しての要望または苦情について、当事業所に申し出ることができます。

【事業所の窓口】 居宅介護支援事業所かがやき	所在地 電話番号 受付時間	豊中市刀根山元町5番60号 06-6850-3456 ファックス：06-6850-3458 8：45～17：30（月曜日～金曜日、 但し、祝日・12/29～1/3を除く）
【豊中市の窓口】 豊中市福祉部長寿社会政策課	所在地 電話番号 受付時間	豊中市中桜塚3-1-1 06-6858-2838 ファックス：06-6858-3146 8：45～17：15（月曜日～金曜日、 但し、祝日・12/29～1/3を除く）
【豊中市の窓口】 話して安心、困り事相談	所在地 電話番号 受付時間	豊中市中桜塚3-1-1 06-6858-2815 ファックス：06-6854-4344 9：00～17：15（月曜日～金曜日、 但し、祝日・12/29～1/3を除く）
【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会	所在地 電話番号 受付時間	大阪市中央区常盤町1-3-8 06-6949-5418 9：00～17：00（月曜日～金曜日、但し、 祝日・12/29～1/3を除く）

15 事故発生の防止および事故発生時の対応について

利用者に対する指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する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は、損害賠償を速やかに行います。

さらに、事故が発生した場合又はそれにいたる危険性がある事態については、その分析を行い、改善策を講じるとともに、定期的な研修などを通じて職員に徹底を図るなど再発の防止に努めます。

【市町村等への連絡】

豊中市福祉部長寿社会政策課

豊中市中桜塚3丁目1番1号 06-6858-2868

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	： 損害保険ジャパン株式会社
保 險 名	： 福祉事業者損害賠償責任保険

(2) 利用者の責めに帰すべき事由により、当事業所が損害を被った場合には、利用者および利用者の家族等にその損害を賠償していただきます。

16 その他定めのない事項について

この重要事項説明書に定めのない事項については、介護保険法令その他関係法令に定めるところにより、利用者または利用者の家族等と当施設が誠意をもって協議して定めることとします。

社会福祉法人大阪府社会福祉事業団 居宅介護支援事業所かがやきの指定居宅介護支援サービス利用案内（重要事項説明書）を受領し、「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26年豊中市条例64号）」の規定に基づきこれらの内容に関して担当者による説明を受け、十分理解した上で同意します。

年 月 日

社会福祉法人大阪府社会福祉事業団
居宅介護支援事業所かがやき 様

利用者	住所	
	氏名	印

利用者の家族等	住所	
	氏名	印

利用者の家族等	住所	
	氏名	印

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、次の点に配慮いたします。
- ア 利用者の居宅への訪問、利用者及びその家族への面接により、利用者がおかれている環境、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。
 - オ 居宅サービス計画に位置付ける指定居宅サービス事業者について、利用者は本事業者に対し、複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するように求めること及びサービス事業者を居宅サービス計画に位置付けた理由を求めることができるものとします。
- 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。
- 病院または診療所に入院された場合、利用者又は家族から担当の介護支援専門員の氏名及び連絡先を入院先に伝えて頂く必要があります。
- 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、利用料等の利用者サービスの選択に資する内容を利用者又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持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援助を行います。
- 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。

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設の名称	居宅介護支援事業所かがやき
申請するサービスの種類	居宅介護支援

措 置 の 概 要

1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置等

①相談及び苦情に関する常設の窓口を設置し、相談担当者を設けている。

- ・ 常 設 窓 口 : 電 話 06-6850-3456 FAX 06-6850-3458
- ・ 受 付 担 当 者 : 管理者 清板 昭子
- ・ 苦情解決責任者 : 介護老人保健施設かがやき 副施設長 服部 健介
- ・ 担当者が不在の場合、誰もが対応可能なようにするとともに、確実に担当者に引き継ぐ体制を敷いている。

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 利用者等への周知徹底

- ・ 事業所内への掲示、パンフレットの配布等により苦情解決責任者及び苦情受付担当者の氏名、連絡先や苦情解決の仕組みについて周知する。

② 苦情の受付

- ・ 利用者からの苦情は随時受け付けると共に、苦情受付簿を作成する
- ・ 苦情受付簿を作成後は速やかに苦情受付担当者へ申し送る。
- ・ 苦情受付担当者は苦情を受け付け、事情を聴取すると共に苦情相談票を作成する。

③ 苦情受付の報告

- ・ 苦情受付担当者は受け付けた苦情を苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。

④ 苦情解決に向けての話し合い

- ・ 苦情解決責任者は、苦情申し出人との話し合いによる解決に努める。

⑤ 苦情解決の記録、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苦情相談処理報告書に記録。
- ・ 苦情解決責任者は苦情解決結果について、苦情申し出人と第三者委員に対して改善事項を含めた結果報告する。
- ・ また解決・改善までに時間がかかる場合には経過等について報告する。

⑥ 苦情解決の公表

- ・ サービスの質や信頼性の向上をはかるために、必要に応じて豊中市役所への報告を行う。
- ・ 個人情報に関するものを除き「事業報告書」や「広報紙」等実績を掲載し公表する。

4 その他参考事項

- ・ 処理体制に記載したとおり事業所の管理者にあてて、苦情内容の事実確認を迅速に行うとともに、共同でその対応を行う。なお苦情内容については、職員に随時回覧し職員会議等で報告を行い再発防止の対応方針を協議する。
- ・ (社福)大阪府社会福祉事業団「苦情解決事業実施要綱」に基づき、苦情解決を取り扱う。
- ・ 事業所において処理し得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利用者の立場にたつて検討し、対処する。