

～ ご あ い さ つ ～

この度は、私ども「ケアウイング居宅介護支援事業所」のサービスをご利用いただきまして誠にありがとうございます。

この「重要事項説明書」は、ご利用者がサービスを利用されるにあたっての種々の手続き方法、ルール等を記したものです。

ご利用者又はそのご家族が利用しようとお考えのサービスについて、契約を締結する前に知っていただきたい内容を説明いたします。

わかりにくいことがございましたら、遠慮なくお問い合わせください。

人は誰でも年を重ねていきます。病気や障害があっても、住み慣れた地域で家族や近隣の方と楽しく暮らしたいと望むものです。

そのためには、困った時にいつでも利用できる保健、医療、福祉サービスが必要です。

私どもは、すべての人々が充実した毎日を過ごすことができ、またお一人おひとりの生活を尊重し、地域の人々に愛され求められる「サービス」を心がけてまいります。

私どもスタッフは、あなたとあなたのご家族みなさんを応援していきます。

ケアウイング居宅介護支援事業所
スタッフ一同

1. ケアウイング居宅介護支援事業所について

(1) 担当する介護支援専門員
担当者

連絡先 078-811-4165

(2) 当事業者の法人概要

事業者	株式会社 神戸介護ケアウイング
代表者氏名	代表取締役 足立 勝
所在地	神戸市灘区永手町1丁目1番182号
連絡先	TEL : 078-822-4865 FAX : 078-822-6548
法人種別	営利法人(株式会社)
訪問介護以外に行っている介護保険サービス	(介護予防)訪問介護、(介護予防)訪問看護 デイサービス、グループホーム

(3) 当事業所の概要

事業所名	指定居宅介護支援事業所 ケアウイング居宅介護支援事業所
所在地	神戸市灘区永手町1丁目1番182号
指定事業所番号	2870201213
連絡先	TEL : 078-811-4165 FAX : 078-811-6541
管理者	佐々木 博行
営業日	平日(土・日・祝日、12/29~1/3は休み)
営業時間	平日 午前9時~午後6時
通常サービス提供実施地域 (交通費無料エリア)	中央区、灘区、東灘区

(4) 当事業所の職員体制

職種	職務内容	人員数
管理者 (主任介護支援専門員)	所属職員の管理及び業務の管理を一元的に行う。 自らも居宅介護支援サービスにあたります。	(1) 人
介護支援専門員	居宅介護支援サービス担当者	(2) 人

(5) 事業所の目的及び運営方針

事業の目的	当事業所が行う指定居宅介護支援事業の適正な運営を確保する為に、人員及び運営規定に関する事項を定め、事業所の介護支援専門員が、要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とする。
運営方針	<ol style="list-style-type: none"> 1. 事業所の介護支援専門員は、利用者が要介護状態において可能な限りその在宅において、その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、適切なサービスが総合的かつ効率的に提供されるよう配慮する。 2. 事業所の介護支援専門員は、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、又は特定の事業者に偏ることのないよう公平かつ中立に実施する。 3. 事業所の介護支援専門員は、市町、老人福祉法 20 条の 7 の 2 に規定する老人在宅支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、介護保険施設との連携に努める。

2. 居宅介護支援サービスの内容

(1) 提供する居宅介護支援サービスの内容

内 容	提 供 方 法	保険適用
居宅サービス計画の作成	<ol style="list-style-type: none"> 1. 利用者のお宅を訪問し、利用者やご家族に面談して情報を収集し、解決すべき問題を把握します。 2. 自宅周辺地域における居宅サービス事業者が実施しているサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者やご家族に提供し、利用者にサービスの選択を求めます。 3. 提供するサービスが、目指す目標、目標の達成時期、サービスを提供する上での留意点などを盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成します。 4. 居宅サービス計画の原案に位置付けたサービス等について、保険給付の対象となるサービスとならないサービス（自己負担）を区分して、それぞれ種類、内容、利用料等を利用者やその家族に説明し、その意見を伺います。 5. 居宅サービス計画の原案は、利用者やその家族と協議した上で、必要があれば変更を行い、利用者から文章による同意を得ます。 6. 介護支援専門員一人当たりの担当利用者数を（ ）人とさせていただきます。 <p>※ 但し、介護保険法の改正に伴い変更させて頂く場合もあります。</p>	○
居宅サービス事業者との連絡調整・便宜の提供	<ol style="list-style-type: none"> 1. 居宅サービス計画の目標に沿ってサービスが提供されるよう居宅サービス事業者との連絡調整を行います。 2. 利用者が介護保険施設への入院又は入所を希望した場合には、利用者に介護保険施設の紹介その他の支援を行います。 	○

サービス実施状況の把握・居宅サービス計画等の評価	<p>1. 利用者及びその家族と毎月連絡を取り、サービスの実施状況の把握に努めます。</p> <p>2. 利用者の状態について定期的に再評価を行い、利用者の申出により又は状態の変化等に応じて居宅サービス計画の評価、変更等を行います。</p>	○
給付管理	居宅サービス計画の作成後、その内容に基づいてサービス利用票・提供票による給付管理を行うとともに、毎月の給付管理票を作成し、兵庫県国民健康保険団体連合会に提出します。	○
相談・説明	介護保険や介護に関することは、幅広く相談に応じます。	○
医療との連携・主治医への連絡	<p>1. ケアプランの作成時（又は変更時）やサービスの利用時に必要な場合は、利用者の同意を得たうえで、関連する医療機関や利用者の主治医と連携を図ります。</p> <p>2. サービス提供の開始に際し、当事業所と入院先医療機関との早期からの連携を促進するため利用者が入院する必要がある場合には、担当の介護支援専門員の氏名、連絡先及び利用者の緊急連絡先やADL等を当該病院と情報の共有をします。</p> <p>3. 各サービス事業所から提供された利用者の口腔に関する問題や服薬状況、モニタリング等の際にケアマネジャー自身が把握した利用者の状態等について、ケアマネジャーから主治医や歯科医師、薬剤師に必要な情報を提供させていただきます。</p>	○
財産管理・権利擁護等への対応	利用者がサービスを利用する際に、その所有する財産の管理や権利擁護について問題が発生し、第三者の援助が必要な場合には、利用者の依頼に基づいて関係機関への連絡を行います。	—
居宅サービス計画の変更	利用者が、居宅サービス計画の変更を希望した場合又は、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には、利用者の意見を尊重して、合意の上居宅サービス計画の変更を行います。	○
要介護認定等に係る申請の援助	<p>利用者の意思を踏まえ、要介護認定の申請に必要な協力を行います。</p> <p>利用者の要介護認定有効期間満了の60日前には、要介護認定の変更申請に必要な協力を行います。</p>	○
サービス提供記録の閲覧・交付	<p>利用者は、サービス提供の実施記録を閲覧し、複写物の交付を受けることができます。</p> <p>（但し、別紙に記載するコピー代等の実費を請求する場合があります。）</p> <p>利用者は、契約終了の際には事業者に請求して直近の居宅サービス計画及びその実施状況に関する書面の交付を受けることができます。</p>	○
介護支援専門員の変更	介護支援専門員の変更を希望する場合は、相談窓口の担当者までご連絡下さい。	○
訪問回数を目安	介護支援専門員が利用者の居宅を訪問し状況の把握等を行います。概ね1ヶ月当たり1～2回程度	

3. サービス利用料金のご案内

(1) サービスの利用料

当事業所の居宅介護支援（居宅サービス計画の作成・変更、事業者との連絡・調整、相談・説明等）については、原則として利用者の負担はございません。

介護保険適用の場合でも、利用者の介護保険料の滞納等がある場合には、一旦1ヶ月あたりについて、下記の料金を頂き、当事業所からサービス提供証明書を発行いたします。

要介護1・2	1ヶ月：1,086単位（11,772円）		
要介護3・4・5	1ヶ月：1,411単位（15,295円）		
初回加算	初回のみ：300単位（3,252円）		
入院時情報連携加算Ⅰ	200単位（2,168円）		
入院時情報連携加算Ⅱ	100単位（1,084円）		
退院・退所加算	不参加	参加	
	連携1回	450単位（4,878円）	600単位（6,504円）
	連携2回	600単位（6,504円）	750単位（8,130円）
	連携3回	×	900単位（9,756円）
ターミナルケアマネジメント加算	400単位（4,336円）		
通院時情報連携加算	50単位（542円）		

※ 上記単位数に、地域区分の単位数として、10.84を乗じた金額となります。

（サービス提供証明書を当該区役所の窓口へ提出しますと、後日後払いとなる場合があります。また、滞納期間によっては、全額が利用者の負担になる場合もあります。）

(2) 加算について

①初回加算

新規に居宅サービス計画を算定した場合。

②入院時情報連携加算

病院又は診療所に入院する利用者につき、当該職員又は、診療所の職員に対して利用者に関する必要な情報を提供した場合。

（Ⅰ）入院後3日以内 （Ⅱ）入院後7日以内

③退院・退所加算

退院又は退所にあたって病院等の職員と居宅サービス等の調整を行った場合。

④ターミナルケアマネジメント加算

末期の悪性腫瘍であり、在宅で死亡した場合。24時間連絡がとれる体制を確保し、必要に応じて指定居宅介護支援を行える体制を整備している場合。

⑤通院時情報連携加算

・利用者1人につき、1月に1回の算定を限度

・利用者が医師の診察を受ける際に同席し、医師等に利用者の心身の状況や生活環境等の必要な情報提供を行い、医師等から利用者に関する必要な情報提供を受けた上で、居宅サービス計画（ケアプラン）に記録した場合。

(3) その他費用

内 容	金 額	説 明	支払方法
交通費 (実費)	実費相当分	サービス提供実施地域以外の地域に訪問する場合には、実費相当の交通費が必要となります。	利用月ごとに集計し翌月 10 日までに請求させていただきます。
本契約の解約料	該当サービス利用料	解約の申出により直ちにこの契約を解約する場合には、原則として解約料が必要となります。	お支払いについては、その月の 10 日までにお願いします。
申請代行料	無料	要介護認定の申請代行に係る費用については無料です。	
サービス提供実施記録コピー等代金	コピー料金 (1 枚あたり) 実費相当分	サービス提供の実施記録を利用者に交付する場合にコピー料金等の実費負担が必要となります。	

4. 契約の終了と自動更新について

(1) 契約の終了と自動更新について

契約の有効期間については、要介護認定の有効期間の満了日で一旦終了することとなります。

但し、有効期間の満了 7 日前までに利用者から契約を終了する旨の申出がない場合には、この契約は、次の要介護認定の有効期間（原則として 6 ヶ月～2 年程度）まで自動的に更新します。

(2) 契約期間途中での解約の場合

この契約は、契約期間中であっても利用者から解約を希望する 7 日前までに申出があれば解約することができます。この場合、解約料のお支払いは必要ありません。

但し、直ちに解約を希望される場合には、解約料を頂く場合があります。

※利用者において緊急入院等の正当な理由がある場合には、解約料は必要ありません

※解約の場合は、次の事業所への引継ぎなど利用者が保険やサービスを滞りなく利用していただくための手続きが必要ですので、月末以外の解約や次の事業者との契約開始日にはご注意ください。

5. 虐待の防止の措置に関する事項について

(1) 当事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を記載します。

- ①虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的で開催するとともに、その結果について、他の介護支援専門員等に周知徹底を図ります。
- ②虐待の防止のための指針を整備します。
- ③介護支援専門員等に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施します。
- ④前 3 号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置きます。

6. 業務継続計画の策定

- (1) 事業所は感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する事業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るものとする。
- (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実施するものとする。
- (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うものとする。

7. 衛生管理

- (1) 事業所は、従業者の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めるものとする。
- (2) 事業所は、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、次の各号に掲げる措置を講じるとともに必要に応じ保健所の助言、指導を求めるものとする。
 - ①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概ね6ヶ月に1回以上開催するとともに、その結果について従業者への周知徹底。
 - ②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指針の整備。
 - ③事業所において従業者に対し感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施。
- (3) 当事業所は、サービス提供中に当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。

8. 個人情報の保護について

- (1) 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
当事業所は、利用者又はその家族の生命・身体等に危険があるなど正当な理由なしに、サービスを提供する上で知り得た利用者又はその家族に関する事項を第三者に漏らしません。この守秘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
 - (i) 使用目的
介護保険法に関する法令に従い、利用者の居宅サービス計画を適切、妥当に作成するために必要な場合。
 - (ii) 使用にあたっての条件
 - ・個人情報の提供は上記の目的の範囲内で必要最小限にとどめ、情報提供の際には関係者以外には決して漏れることがないよう、細心の注意を払います。
 - ・当事業所以外の外部サービス担当者等に対して個人情報を使用した場合（サービス担当者会議等）、相手方・内容等について記録します。

(iii) 利用がありうる個人情報の内容例

- ・氏名、住所、健康状態、病歴、家族状況その他一切の利用者又はその家族個人に関する情報。
- ・認定調査票、主治医意見書、介護認定審査会における判定結果の意見（認定結果通知書）。
- ・その他の情報

※ 利用者やその家族に関する個人情報が含まれる記録物に関しては、管理者の注意をもって管理を行い処分の際にもシュレッダー等に向け漏洩の防止に努めます。

※ 個人情報の利用には利用者の同意が必要となりますので、別紙の同意書に署名頂くこととなります。

9. 事故発生時の対応について

(1) サービス提供中における事故発生時の対応

①緊急時における確認事項

居宅介護支援サービスを実施中に利用者の病状の急変、その他緊急事態が生じた時は、速やかに主治医に連絡する等の措置を講じます。

②市町村、家族等への連絡方法

必要に応じて、市町村・家族への連絡を行います。

③当事業所の再発防止策等

再発防止のため、利用者、家族、関係機関、地域団体等と十分に連携して対応します。

(2) 損害賠償について

当事業所が、利用者に対して賠償すべきことが起こった場合は、相当因果関係の存在する範囲内で、当事業所は金銭等により賠償いたします。

当事業所は、以下の内容で損害賠償保険に加入しています。

加入保険名

居宅介護支援及び居宅サービス事業者賠償責任保険

◎保険の内容

- ・賠償責任保険（身体・財物賠償・管理財物賠償）
- ・傷害保険

◎賠償できる事項

サービス提供に伴って、事業者の責めに帰すべき事由により利用者の生命、身体又は、財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償します。

10. 公正中立なケアマネジメントの確保について

(1) 指定居宅サービス事業者を利用するにあたり、

- ・利用者は、複数の指定居宅サービス事業者を紹介するよう求めることができます。
- ・利用者は居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業者の選定理由の説明を事業者に求めることができます。

(2) 前6ヶ月間に作成したケアプランにおける訪問介護、(地域密着型)通所介護、福祉用具貸与等の利用割合を別紙資料にて説明します。(努力義務)

- ・提供されたサービスの利用割合。
- ・同一事業者によるサービスごとの利用割合。

1 1. サービス提供に関して相談や苦情がある場合

当事業所は、提供したサービスに関する相談や苦情があった場合、又は作成した居宅サービス計画に基づいて提供された居宅サービスに関する苦情の申立てや相談があった場合は、速やかに対応します。

居宅サービスに関する苦情や相談がある場合には、以下までご連絡下さい。

(1) 当事業所の相談窓口

「事業所窓口」 ケアウイング 居宅介護支援事業所	連絡先 078-811-4165 受付時間 (平日) 9:00 ~ 18:00 担当者 佐々木 博行
--------------------------------	---

(2) 介護保険の相談窓口

【介護保険サービスに関すること】 神戸市福祉局 監査指導部	連絡先 078-322-6326 受付時間 (平日) 8:45 ~ 12:00 13:00 ~ 17:30
【介護保険サービスに関すること】 兵庫県国民健康保険団体連合会	連絡先 078-332-5617 受付時間 (平日) 8:45 ~ 17:15
【養介護施設従事者等による高齢者虐待 通報専用電話 (監査指導部内)】	連絡先 078-322-6774 受付時間 (平日) 8:45 ~ 12:00 13:00 ~ 17:30
【サービスの質や契約に関すること】 神戸市消費生活センター	連絡先 078-371-1221 受付時間 (平日) 9:00 ~ 17:00

1 2. 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の説明

利用者が要介護認定申請後、認定結果が出るまでの間、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) 提供する居宅サービス支援について

- ①利用者が要介護認定までに、居宅サービスの提供を希望される場合には、この契約の締結の日から14日以内に居宅サービス計画を作成し、利用者にとって必要な居宅サービス提供のための支援を行います。
- ②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。
- ③作成した居宅サービス計画については、要介護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

- ①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。
- ②また、利用者から解約の申入れがない場合には、契約は継続しますが、契約書別紙2に定める内容については終了することとなります。

(3) 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ください。

- ①要介護認定の結果、自立（非該当）となった場合には、要介護認定前に提供された居宅サービスに関する利用料は、原則的に利用者にご負担いただくこととなります。
- ②要介護認定の結果、認定前に提供された居宅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係る費用の全額を利用者にご負担いただくこととなります。

