

# 居宅介護支援事業重要事項説明書

お客様（お客様のご家族）が利用しようと考えておられる居宅介護支援業務について、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容をご説明いたします。わかりにくいことがあれば、遠慮なくご質問ください。

## 1 当事業所が提供するサービスについての相談窓口について

営業日	月曜日から金曜日まで 国民の祝日及び休日 12月30日から1月3日は休みます。
営業時間	午前9時～午後6時（緊急時は休日も含め24時間連絡可能）
連絡先	電 話 06-4962-5001 F A X 06-4962-5770

## 2 当事業所の法人概要について

法人格・名称	有限会社 日和
所在地	尼崎市西昆陽1丁目31-22-201
連絡先	電 話 06-4962-5001 F A X 06-4962-5770
代表者	取締役 横山 玲子
設立年月日	平成18年 3月 1日
事業内容	居宅介護支援事業・訪問介護・ホームヘルプサービス独自 支援費訪問介護・ベビーシッター請負・自立支援訪問介護

## 3 お客様に居宅介護支援サービス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	支援センター 日和
所在地	尼崎市西昆陽1丁目31-22-201
連絡先	電 話 06-4962-5001 F A X 06-4962-5770
事業所の指定番号	介護保険事業所番号 2873006288
事業の開始時期	平成21年6月1日
管理者	横山 玲子
通常の事業の実施地域	宝塚市・尼崎市・西宮市・伊丹市

### （2）事業の目的及び運営の方針

事業の目的	介護が必要なお客様から依頼を受け、お客様の心身の状況、環境等をアセスメントし、お客様の立場に立って、利用される介護サービス等の種類や内容などについて、居宅サービス計画を作成します。 作成された居宅サービス計画に基づき、各サービスの提供が確保されるよう、各事業者との連絡調整を行うとともに、お客様が介護保険施設の入所を希望される場合は、介護保健施設への紹介等をいたします。
-------	--

運営方針	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 お客様に介護が必要になった場合でも、自宅で安心して生活していただけるよう、お手伝いをさせていただきます。</li> <li>2 お客様の心身の状況や環境等に応じて、お客様の選ばれた保険医療サービスや福祉サービスが、総合的、効果的に提供されるよう、お手伝いさせていただきます。</li> <li>3 お客様の気持ちを尊重し、利用者自らの選択に基づき適切な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率的に提供されるよう配慮して行います。 お客様に提供されるサービスが、特定の種類または特定の居宅サービス事業者に不当に偏らないよう、公正中立なお手伝いをさせていただきます。</li> <li>4 在宅介護支援センターを始めとして、他の居宅介護支援事業者、介護保健施設、医療機関等との連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。</li> <li>5 「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（厚生省令第39号、平成11年3月31日付）」第13条の具体的取り扱い方針を遵守します。</li> </ol>
------	--

#### 4 当事業所の従業員について

職種	人数	業務の内容	勤務体制
管理者	1人	事業の管理業務	常勤
介護支援専門員	1人	居宅介護支援の提供	常勤

#### 5 提供するサービスの内容と料金

サービス内容	提供方法	料金
居宅サービス計画の作成	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うえ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。	厚生労働大臣の定める基準額
居宅サービス計画の変更及びサービス提供事業者との連絡調整	居宅サービス計画の作成後においても、お客様及びお客様の御家族、指定居宅サービス事業者との連絡を継続的に行い、居宅サービス計画の実施状況を把握するとともに、おおむね月に1回程度（状態の変化が著しい場合を除く）訪問することにより、お客様の解決のすべき課題の把握を行い、居宅サービス計画書の変更及びサービス事業者との連絡調整などの便宜を図らせていただきます。	
医療機関と自宅との調整・緊急時などの対応	認知症の方や独居の方にも配慮し、急変にも早急に対応できるよう連絡体制を整えます。その他医療機関などとの連絡調整も密に行い連携をとる事で、お客様の在宅生活を支援します。	
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供します。	
ご相談・ご説明	介護保険や介護に関することは、幅広くご相談をお受けします。	

**注 介護保険が適用される場合は、お客様のご負担はありません。**

ただし、お客様に保険料の滞納がある場合は、お客様より全額料金をいただき、当事業所が発行する証明書をもって後日払い戻しとなる場合があります。また、滞納期間によっては、全額お客様のご負担となる場合があります。

## 6 その他の費用

### (1) 交通費

実施地域以外の地域に訪問出張する場合は、その距離に応じ実費相当の交通費が必要になる場合があります。

### (2) 処遇改善加算

月額総報酬単位数に対して 2.1% の加算率で、職員の処遇改善の趣旨で処遇改善加算が算定されます。

## 7 介護支援の担当者 介護支援専門員（ケアマネージャー） について

### (1) 介護支援専門員のお客様宅への訪問回数の目安について

当事業所の介護支援専門員が、お客様の状況を把握するために、おおむね月に 1 回お宅を訪問します。

また、お客様からご依頼がある場合や、居宅介護支援業務の遂行のうえで不可決であると認められる場合でお客様の承諾を得た場合は、介護支援専門員はお客様のお宅を訪問します。

### (2) 介護支援専門員の変更

- ① 担当の介護支援専門員の変更を希望される場合は、相談窓口の担当者までご連絡ください。
- ② 事業者側の都合により、介護支援専門員を交代させる場合は、交代の理由を明らかにし、交代後の介護支援専門員の氏名をお客様に通知します。

### (3) 身分証携行義務

介護支援専門員は、常に身分証明証を携帯し、初回訪問時及びお客様またはご家族から求められたときは、いつでも身分証を提示いたします。

## 8 事業者の責務について

### (1) 居宅介護支援の提供内容の記録について

お客様に提供したサービスの記録は、お客様の要介護認定等の満了日から 5 年以上保管します。記録については、お客様とご家族に限り、閲覧及び写しの交付を請求することができます。

### (2) 秘密保持と個人情報（プライバシー）の保護について

当事業所及び従業員がサービスを提供する際に、お客様やご家族に関して知り得た情報については、契約期間中はもとより契約終了後も正当な理由なく第三者に漏らしません。ただし、円滑かつ一体的なサービス提供をするために、サービス担当者会議等で、お客様もしくはご家族の情報を使用します。この場合には、あらかじめお客様もしくはご家族に説明し、同意を得たうえで使用します。その際、同意書に署名をいただきます。

なお、お客様のご家族から希望があった場合には、お客様に連絡するものと同様の通知をご家族にも行う場合があります。

### (3) 損害賠償について

お客様に対して、当社の責任において賠償すべきことが起こった場合は、「ひょうご福祉サービス総合補償制度」の保険により対応いたします。

## 9 身体拘束等の原則禁止について

(1) 事業者（運営法人を含む）は、サービス提供にあたっては、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、身体拘束その他の利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行いません。

(2) 事業者（運営法人を含む）は、緊急やむを得ず身体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など必要な事項を記録します。

## 10 ハラスメント対策

- (1) 事業者（運営法人を含む）は、適切な居宅介護支援の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとします。
- (2) パワーハラスメント指針においては、顧客からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）の防止の為、適切な対応をするために必要な体制の整備を行います。

## 1 1 契約の解除について

### (1) お客様からの契約の解除について

次の場合は、お客様は事業所に対し解約する日の7日前までに申し出ることにより、この契約を解除することができます。この場合は解約料は無料です。

- ア 事業者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
- イ 事業者が守秘義務に反した場合
- ウ 事業者がお客様やそのご家族に対して契約を継続しがたいほど重大な社会通念を逸脱する行為を行った場合
- エ 事業者が破産、その他この契約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
- オ お客様の緊急入院等、やむを得ない場合

### (2) 事業者からの契約解約について

当事業所は、事業の廃止や縮小によりサービスの提供が困難となった場合など、やむを得ない事情がある場合、お客様に対して契約終了日の1ヶ月前までに理由を示した文書でお知らせすることにより、契約を解約することができます。この場合、当事業所は他の居宅介護支援事業所に関する情報をお伝えするなど、お客様が続けて滞りなく介護保険を利用してサービスを受けることができるよう支援します。

ただし、次の場合には、1ヶ月以上の事前申し出期間なしに、この契約を解約することができます。

- ア お客様がこの契約に定める利用料金等の支払を3ヶ月以上滞納し、文書による支払催促を行ったにもかかわらず、催促の日から14日以内にその支払がなかった場合
- イ お客様もしくはそのご家族による契約を継続しがたいほどの重大な行為により円滑なサービスが提供できなくなる場合

## 1 2 契約の終了

次の場合には、自動的に契約は終了します。

- ① お客様が介護保険施設に入所した場合
- ② お客様が特定施設入所者生活介護、痴呆対応型共同生活介護の受給を開始した場合
- ③ お客様が身体障害者寮護施設等の介護保険の被保険者としての資格を失う施設へ入所した場合
- ④ お客様の要介護認定区分が自立または要支援1、2、と認定された場合
- ⑤ お客様が当事業所の営業ができないほど遠くに移転された場合

### 13 苦情・相談窓口

当社は、提供したサービスに苦情がある場合、また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し立てや相談があった場合は、速やかに対応いたします。

サービスの提供に関して苦情や相談がある場合には、下記までご連絡ください。

相談受付窓口 中馬 亜矢子	尼崎市西昆陽1丁目31-22-201 T E L 06-4962-5001 F A X 06-4962-5770
相談解決責任者 横山 玲子	受付時間 月曜日～金曜日 午前9時から午後6時まで 祝日・休日・12月30日から1月3日を除く。

当社の相談窓口以外でも、ご相談や苦情などについては下記の窓口でも受け付けています。

尼崎市 健康福祉局 介護福祉部介護保険課	尼崎市東七松町1丁目23-1 T E L 06-6489-6343 F A X 06-6489-7505
兵庫県 中央介護保険相談センター (健康福祉部 長寿社会課 介護保険相談・審査室内)	神戸市中央区下山手通5-10-1 T E L 078-362-9118
兵庫県国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口	神戸市中央区三宮町1-9-1-1801 T E L 078-332-5617

### 14 重要事項を説明した年月日等

重要事項説明書の内容を説明した場所	
重要事項説明書の内容を説明した年月日	年 月 日
重要事項説明書の内容を説明した担当者	

#### 【説明確認欄】

年 月 日

上記のとおり、重要事項の説明を受けました。

お客様 住 所

氏 名

印

代理人 住 所

氏 名

印