

指定居宅介護支援について、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。

この「重要事項説明書」は、「甲府市指定居宅介護支援事業者の指定並びに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定める条例」の規定に基づき、指定居宅介護支援提供の契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

1 指定居宅介護支援を提供する事業者について

法人名称	株式会社 さい
代表者職・氏名	代表取締役 溝口 均
本社所在地	山梨県南巨摩郡身延町切石421-1
法人連絡先	TEL : 0556-42-6055 FAX : 0556-42-6056
法人設立年月日	平成23年8月10日

2 利用者に対しての指定居宅介護支援を実施する事業所について

(1)事業所の所在地等

事業所名称	居宅介護支援事業所 さい こうふ		
介護保険事業所番号	1990101055		
事業所所在地	山梨県甲府市上阿原町526-7		
電話番号	055-269-5465	FAX	055-269-5466
通常の事業実施地域	甲府市		

(2)事業の目的及び運営の方針

事業の目的	指定居宅介護支援事業の適正な運営を確保するために、人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護支援専門員が、要介護状態ある高齢者に対し、適正な居宅介護支援を提供することを目的とする。
運営の方針	<p>介護支援専門員は、利用者の心理状況や、おかれている環境などを踏まえ、公正中立な立場で、可能な限り自宅での自立を支援する介護計画を作成するものとする。</p> <p>介護支援専門員は、自らが作成した介護計画において、サービスが適正に実施されているか定期的にチェックし、利用者の必要に応じ改正し、的確なサービスの提供に努める。</p> <p>事業の実施にあたっては、関係市町村、医療機関、福祉施設等と連携を図り、利用者が総合的なサービスを受けられるように努める。</p> <p>高齢者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に規定する特定相談支援事業者、住民による自発的な活動によるサービスを含めた地域における様々な取組を行う者等との連携に努める。</p>

(3)事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月～金曜日（ただし年末年始12月30日より1月3日を除く）
営業時間	8：30～17：30


(4)事業所の職員体制

管理者氏名	武井 純
-------	------

職	職務内容	人員数
管理者	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ため必要な指揮命令を行います。	1 名
介護支援専門員	居宅介護支援業務を行います。	1 名 以上

3 居宅介護支援の内容、利用料及びその他の費用について

(1) 提供するサービスの内容について

			サービスの内容
	①	アセスメント	自宅を訪問し、身体状態や、困りごとを聞き取ります。事前に了解を得て、主治医から意見を聴取することがあります。
	②	ケアプラン作成	アセスメントを基に利用者、家族と相談の上、居宅サービス計画「ケアプラン」を作成します。居宅サービス計画の作成にあたり、利用者から介護支援専門員に対して複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めることや、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者等の選定理由の説明を求めることができます。
	③	サービス提供業者との連絡調整	ケアプランに沿って各サービス事業者とのサービス担当者会議、連絡調整によりサービス利用までの支援をします。会議はテレビ電話等の通信機器を使用する場合があります。
	④	毎月の確認	サービス開始後も自宅を訪問、ケアプランや利用サービスに問題はないか確認し、必要な対応をとります。
	⑤	ケアプランの変更	利用者・家族が希望した場合や、居宅サービス事業者ないし当事業所が必要と判断した場合、十分な協議と合意の上でケアプランの変更を行います。
	⑥	給付管理	毎月、利用者が利用した介護保険対象サービス実績を確認、給付管理票を作成、山梨県国民健康保険連合会に提出するなど行います。
	⑦	要介護認定、更新申請等援助代行	利用者が居宅介護サービスを利用する上で必要な要介護度の認定申請、及びその更新、または区分変更の申請について援助し、代行いたします。
	⑧	介護保険施設の紹介	利用者が自宅において日常生活を営むことが困難になったと認められたときや、希望した場合、介護保険施設(介護老人福祉施設や老人保健施設等)の紹介、その他の便宜を提供いたします。

4 利用料金

要介護又は要支援認定を受けられた方は、介護保険制度から 全額給付されるので、自己負担はありません。

* 保険料の滞納等により当事業所が法定代理受領できない場合には、指定居宅介護支援に要する費用の額の算定に関する基準による額をお支払いいただきます。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市町村の窓口に提出しますと、全額払戻を受けられます。

※詳細は別紙のとおり

※通常の事業の実施地域を越えて、厚生労働大臣中山間地域等、又は山梨県の定める特別地域加算対象地域に居住する利用者にサービスを提供している場合、中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算により5%が加算されます。

5 その他の費用について

① 交通費	サービス提供実施地域外の地域の方は、介護支援専門員が訪問をする際、交通費実費負担がかかる場合があります。その際の費用の支払を受ける場合には、予め利用者または、その家族にサービス内容及び費用について文書で説明し、同意を得ることとします。 中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算を算定している場合は、別途の交通費はありません。
-------	---

6 利用料

その他の費用の請求及び支払い方法について

① ご利用料金その他の費用の請求方法等	料金が発生する場合は、月ごとの清算とし、翌月10日以降に前月分の請求をいたしますので、請求月末日までにお支払いください。お支払方法は、銀行振込、現金支払い、口座自動引き落としの中から、お選び下さい。お支払いいただきますと、領収書を発行いたします。
② お支払い方法等	サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録のご利用者様控えと内容を照合のうえ、請求月の20日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 (ア) 事業者指定口座への振り込み (イ) 利用者指定口座からの自動振替 (ウ) 現金支払い お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡しいたしますので、必ず保管されますようお願いいたします。

※ 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から3か月以上遅延し、さらに支払いの督促から30日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

7 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) 要介護認定を受けていない場合は、ご利用者様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、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くともご利用者様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、必要な援助を行います。

8 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、身体拘束を行いません。
- (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します。

9 虐待の防止について

事業者は、ご利用者様等の人権の擁護・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) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	管理者：武井 純
-------------	----------

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (4) 苦情解決体制を整備しています。
- (5) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（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。
- (6) 従業者に対して、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (7) （研修及び訓練 毎年1回以上実施）

10 秘密の保持と個人情報の保護について

利用者及びその家族に関する秘密の保持について	<p>① 事業者は、利用者又はその家族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扱いのためのガイダンス」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又は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、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
個人情報の保護について	<p>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、ご利用者様の個人情報を用いませぬ。また、ご利用者様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ご利用者様の家族の個人情報を用いませぬ。</p> <p>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>事業者が管理する情報については、ご利用者様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、追加又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ご利用者様の負担となります。）</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 事故発生時の対応方法について

ご利用者様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、ご利用者様の家族、ご利用者様に係る居宅サービス事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、ご利用者様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。

13 記録の整備

指定居宅介護支援事業者は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供に関する記録を整備し、サービス提供を開始した日から5年間保存します。

14 非常災害対策

- (1) 事業所に災害対策に関する担当者（防火管理者）を置き、非常災害対策に関する取り組みを行います。
- (2) 非常災害に関する具体的計画を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に従業員に周知します。
- (3) 事業所は、年 1 回、利用者及び従業者等の避難、救出、その他必要な訓練を行います。

15 衛生管理等

- (1) 指定居宅介護支援の用に供する施設、食器、その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講じます。
- (2) 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必要な措置を講じます。
 - ① 感染症の予防及びまん延防止のための従業者に対する研修及び訓練の実施
(研修及び訓練 毎年 1 回以上実施)
 - ② その他感染症の予防及びまん延防止のために必要な措置
(委員会 概ね6ヶ月に 1 回以上開催、指針整備等)
- (3) 食中毒及び感染症の発生を防止するための措置等について、必要に応じて保健所の助言、指導を求めるとともに、常に密接な連携に努めます。

衛生管理及び感染症の予防及びまん延防止に関する責任者	管理者：武井 純
----------------------------	----------

16 ハラスメント対策

男女雇用機会均等法等におけるハラスメント対策に関する事業者の責務を踏まえつつ、ハラスメント対策のため、次の措置を講ずるものとする。

- (1) 従業者に対するハラスメント指針の周知・啓発
- (2) 従業者からの相談に応じ、適切に対処するための体制の整備
- (3) その他ハラスメント防止のために必要な措置

17 サービス利用にあたっての禁止事項について

利用者様、ご家族様、関係者等において、次の掲げるいずれかの事由が発生した場合は、やむ得ずサービスを終了する場合があります。

- (1) 従業員に対して行う暴言、暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為。
- (2) パワーハラスメント、セクシャルハラスメントなどの行為。
- (3) サービス利用中に従業員の写真や動画撮影、録音などを無断でSNSなどに掲載すること。

18 サービス提供に関する相談、苦情について

＜ 苦情処理の体制、手順 ＞

- (1) ご利用者様またはご家族様からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。
- (2) 苦情や相談があった場合、苦情相談担当者はしっかりとお話を聞き、場合によってはご自宅へ伺うなど、状況の把握や事実確認に努めます。
- (3) 苦情相談担当者（応対者）は速やかに管理者に状況等の報告を行い、ご利用者様またはご家族様の立場に立った適切な対処方法を検討します。
- (4) 検討内容については適宜連絡いたします。また、最終的な対処方法などは必ずご利用者様またはご家族様へ報告します。
- (5) 苦情または相談内容については真摯に受け止め、個人情報取り扱いに十分配慮した上で、再発防止策や今後のサービス向上のための取り組みを従業者全員で検討します。

19 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定居宅介護支援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（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 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を実施します。
- (3) 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います。

苦情申立の窓口

事業者		居宅介護支援事業所 さい こうふ	
所在地		山梨県甲府市上阿原町 5 2 6 - 7	
TEL	0 5 5 - 2 6 9 - 5 4 6 5	FAX	0 5 5 - 2 6 9 - 5 4 6 6
受付時間	月～金曜日（ただし年末年始12月30日より1月3日を除く） 8 : 3 0 ～ 1 7 : 3 0		

保険者（市町村等の介護保険担当部局）		甲府市役所 福祉支援室長寿介護課経営係	
所在地		山梨県甲府市丸の内一丁目18番1号（本庁舎2階）	
TEL	0 5 5 - 2 3 7 - 5 4 7 3	FAX	0 5 5 - 2 3 6 - 0 1 1 8
受付時間	8 時 3 0 分から 1 7 時 1 5 分（土日祝および12/29～1/3を除く）		

山 梨 県 国 民 健 康 保 険 団 体 連 合 会			
所在地		山梨県甲府市蓬沢一丁目15番35号山梨県自治会館4階	
TEL	0 5 5 - 2 2 3 - 9 2 0 1	FAX	0 5 5 - 2 2 3 - 1 2 0 4
受付時間	9 時から 1 7 時 0 0 分（土日祝および年末年始を除く）		

< 利用者等の意見を把握する体制、第三者による評価の実施状況等 >

利用者アンケート調査、意見箱等利用者 の意見等を把握する取組の状況	実施日	毎月末日
	結果の開示	な し
第三者による評価の実施状況	実施日	な し
	評価機関名称	な し
	結果の開示	な し

18 重要事項の説明年月日

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、「甲府市指定居宅介護支援事業者の指定並びに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定める条例」の規定に基づき、利用者に説明を行いました

事業者	法人所在地	山梨県南巨摩郡身延町切石421-1
	法人名	株式会社 さい
	代表者名	代表取締役 溝口 均
	事業所名	居宅介護支援事業所 さい こうふ
	説明者氏名	

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

ご利用者様	住 所			
	氏 名			
代筆の場合の代筆者氏名 (ご利用者様との続柄等)			続柄等	

代理人 (成年後見人等)	住 所			
	氏 名			