

重要事項説明書 【福生会居宅介護支援事業所】 2024.4.1

あなた（またはあなたの家族）が利用しようと考えてい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、説明いたします。わからない事、わかりにくい事があれば、遠慮なく質問をして下さい。

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11年厚生省令第38号）」第4条の規定に基づき、居宅介護支援契約締結に際して、事業者が予め説明しなければならない内容を記したものです。

1 居宅介護支援を提供する事業者について

事業者名称	社会福祉法人 福生会（ふくせいかい）
代表者氏名	理事長 柳川 理恵
本部所在地 （連絡先）	大阪府堺市中区伏尾196番地 電話 072(278)0205 FAX 072(278)0525

2 利用者への居宅介護支援提供を担当する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	福生会居宅介護支援事業所
介護保険 指定事業者番号	堺市指定（指定事業者番号） 2770100283
事業所所在地	大阪府堺市中区伏尾196番地
連絡先 相談担当者	072(278)0205 所属の介護支援専門員が担当します
通常事業実施地域	堺市内

(2) 事業の目的及び運営方針

事業の目的	事業所の介護支援専門員が要介護者等からの相談に応じ、及び要介護者等がその心身の状況や置かれている環境等に応じて、本人や家族の意向等を基に、居宅サービス又は施設サービスを適切に利用できるよう、サービスの種類、内容等の計画を作成するとともに、サービスの提供が確保されるよう指定居宅サービス事業者、介護保険施設等との連絡調整その他の便宜の提供を行います。
運営方針	1、利用者が要介護状態等となった場合においても、可能な限り 居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配慮して援助に努めます。 1、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、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、施設等の多様なサービスや事業所の連携を得て、総合的かつ効果的に介護計画を提供されるよう配慮して行います。 1、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、利用者提供されるサービス等が特定の種類または特定の事業者に不当に偏ることのないよう、公正中立に行います。 1、事業の運営に当たっては、堺市、在宅介護支援センター、他の居宅介護支援事業所、介護保険施設等との連携に努めます。

運営方針	<p>1、利用者の要介護認定等に係る申請に対して、利用者の意思を踏まえ、必要な協力をを行います。また、要介護認定等の申請が行われているか否かを確認しその支援も行います。</p> <p>1、要介護認定調査の委託を受けた場合は、その知識を有するよう研鑽を行い、公正・中立・さらに被保険者に対し正しい調整を行います。</p> <p>1、上記の他「指定居宅介護支援事業等の事業の人員及び運営に関する基準（厚生省令第38号、平成11年3月31日付け）」を遵守します。</p>
------	--

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	日曜日、および年末年始（12月31日から1月3日）を除く毎日
営業時間	午前8時30分～午後5時30分

(4) 事業所の職員体制

事業所の管理者	(職名) 管理者 (氏名) 西森 剛	
職種	職務内容	人員数
介護支援専門員	相談、調査、居宅介護サービス計画作成管理、サービス事業者等との連絡調整。	2名 利用者数により増員する。
事務職員	介護支援専門員の補助等。	1名

3 居宅介護支援の内容、利用料・その他の費用について

居宅介護支援の内容	提供方法	介護保険適用有無	1ヶ月あたりの料金	1ヶ月あたりの利用料
①居宅サービス計画の作成	別紙に掲げる「居宅介護支援業務の実施方法等について」を参照下さい。	左の①～⑦の内容は、居宅介護支援の一連業務として、介護保険の対象となるものです。	要介護1・2 11,513円	介護保険適用となる場合には、利用料を支払う必要がありません。 (全額介護保険により負担されます。)
②居宅サービス事業所との連絡調整			要介護3・4・5 14,958円	
③サービス実施状況把握、評価			初回加算 3,210円 入院時連携加算 I 2,140円 II 1,070円	
④利用者状況の把握			退院退所加算 Iイ 4,815円 同Iロ 6,420円 同IIイ 6,420円 同IIロ 8,025円 同III 9,630円	
⑤給付管理			ターミナルマネジメント加算	
⑥要介護(支援)認定申請に対する協力、援助			4,280円 通院時情報連携加算 535円	
⑦相談業務				

4 その他の費用について

交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、交通費の自費を請求いたします。
-----	---

5 利用者の居宅への訪問頻度のめやす

介護支援専門員が状況把握のため、利用者の居宅に訪問する頻度のめやす
月1回

※ここに記載する訪問頻度のめやす回数以外にも、利用者からの依頼や居宅介護支援専門員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、介護支援専門員は利用者の居宅を訪問する事があります。

6 利用料、その他の費用の請求及び支払い方法について

(通常は料金支払いの必要はありません。保険料の滞納等によりこのサービスが保険適用外となる場合のみ必要となります。)

①利用料、 その他の費用請求	<p>ア 利用料その他の費用は利用者負担のある支援業務提供ごとに計算し利用のあった月の合計により請求します。</p> <p>イ 請求書は、利用明細を添えて利用のあった月の翌月10日までに利用者あてにお届けします。ただし、請求のない月はお届けしません。</p>
②利用料、 その他の費用支払	<p>ア 利用者負担のある支援業務提供の都度お渡しする利用者控えと内容を照合のうえ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。</p> <p>(ア)事業者指定口座への振り込み</p> <p>(イ)現金支払い</p> <p>イ ア支払いを確認済ましたら、必ず領収書をお渡しますので、必ず保管をお願いします。</p>

※利用料、そのほかの費用の支払いについて、支払い期日から2月以上遅延し、さらに支払いの督促から14日以内にお支払いがない場合には、契約を解約した上で、未支払い分をお支払い頂く事になります。

7 秘密の保持と個人情報保護について

①利用者及びその 家族に関する秘密の保持 について	事業所及び事業者の使用する者は、サービス提供する上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。この秘密を保持する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	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、予め文章で同意を得ない限り、サービス担当者会議で、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。

8 事故発生時の対応について

利用者に対する居宅介護支援サービスの提供により、事故が発生した場合には、速やかに利用者の家族、市町村等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、利用者に対する居宅介護支援サービスの提供により、賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。

9 高齢者虐待の防止について

事業所が、利用者等の人権・擁護・虐待の防止などの為に、次に掲げる通り必要な措置を講じます。

- (1)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、その結果について事業所内で周知徹底します。
- (2)虐待防止責任者を設置します。

虐待防止に関する担当者	管理者	西森 剛
-------------	-----	------

- (3)虐待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を啓発・普及するための研修会を定期的実施します。
- (5)研修等を通じて、職員の人権意識の向上および知識や技術の向上に努めます。
- (6)成年後見制度の利用を支援します。
- (7)苦情解決体制を整備しています。
- (8)職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、職員が利用者などの権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

10 ハラスメント対策について

- (1)事業者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、職員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ます。
- (2)利用者、家族又は身元保証人等からの事業所やサービス従業者、その他関係者に対して故意に暴力や暴言等の法令違反、その他著しく常識を逸脱する行為を行った場合は、サービスのご利用を一時中止及び契約を廃止させていただく場合があります。

11 感染症の予防及びまん延防止について

事業者は感染症の発生と、まん延を防止するため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に対策を検討する委員会をおおむね6ヶ月に1回以上は開催し、その結果について事業所内で周知します。
- (2)感染症及びまん延の防止のための指針の整備をします。
- (3)感染症及びまん延防止のための研修会を定期的実施します。

12 第三者評価事業の実施はありません。

13 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

苦情または相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するために必要に応じ訪問を、実施し、状況の聞き取り苦情の確認を行い、利用者の立場を考慮しながら事実関係の特定を

慎重に行います。相談担当者は把握した状況を管理者とともに検討を行い、当面および今後の対応を決定します。対応内容に基づき、必要に応じて関係者の連携調整を行うとともに、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行います。

14 公正中立なケアマネジメントの確保のための取り組みについて

事業者は、居宅サービス計画（ケアプラン）に位置付ける居宅サービス事業所の選定について不当に偏ることのないよう公正中立に行います。利用者、ケアプランに位置付ける居宅サービス事業所について、複数の事業所の紹介を求めることができます。また、当該事業所をケアプランに位置付けた理由について説明を求めることが出来ます。

15 ケアプランにおけるサービス利用状況について

当事業所のケアプランの訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況は別紙のとおりである。

16 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

ア 提供した指定居宅介護支援に係る利用者及びその家族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。(下記に記す【事業所の窓口】のとおり)

○利用者からの苦情は積極的に受け、対応していく方針である。

相談・苦情に関する常備窓口として、相談担当者を設けている。また、担当者不在の場合でも事業所の誰もが対応可能なように相談苦情処理簿を作成し、担当者に確実に引き継ぐ体制を敷いている。

イ 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

○苦情又は相談があった場合は、軽視せず、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ、訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を速やかに行う。

○特に事業所に関する苦情である場合には、利用者の立場を考慮しながら、事業所側の責任者に事実関係の特定を慎重に行う。

○相談担当者は把握した状況をスタッフとともに検討を行い、時下の対応を決定する。

○対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行う。そして解決に向けた方針をたて、利用者の了解を得る。

(時間を要する内容もその旨を翌日までの連絡する。)

ウ 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

○処理体制に記したとおり、事業者の管理者にあてて、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、サービス担当者会議等での報告を行い再発防止の対応方針を協議する。

○サービス事業者のサービスの中にのみ苦情が生じた要因を考えるのではなく、自らのアセスメント不足、調整不足がなかったかを十分分析する。

エ その他参考事項

○苦情に関する調査への協議を行い、指導・助言によって改善をもとめられた場合にはそれに従い改善結果を報告する。当事業所において、処理しえない内容についても、行政窓口等の関係機関協力により適切な対処方法を利用者の立場にたって検討し、対処する。

(2) 苦情申し立の窓口

<p>【事業者の窓口】 社会福祉法人 福生会 本部事務所</p>	<p>所在地 大阪府堺市中区伏尾196番地 電話番号 072 (278) 0205 ファックス番号 072 (278) 0525 受付時間 午前8時半～午後5時半 苦情解決責任者 施設長 乾 祐基</p>
<p>【市の窓口】 堺市役所 介護保険課</p>	<p>所在地 堺市堺区南瓦町3-1 電話番号 072 (233) 1101 受付時間 午前9時～午後5時15分</p>
<p>堺市堺区役所 堺保険福祉総合センター 地域福祉課 介護保険課係</p>	<p>所在地 堺市堺区南瓦町3-1 電話番号 072 (228) 7477 受付時間 午前9時～午後5時15分</p>
<p>堺市中区役所 中保健福祉総合センター 地域福祉課 介護保険課係</p>	<p>所在地 堺市中区深井沢町2470-7 電話番号 072 (270) 8195 受付時間 午前9時～午後5時15分</p>
<p>堺市東区役所 東保健福祉総合センター 地域福祉課 介護保険課係</p>	<p>所在地 堺市東区日置荘家原寺町195-1 電話番号 072 (287) 8112 受付時間 午前9時～午後5時15分</p>
<p>堺市西区役所 西保健福祉総合センター 地域福祉課 介護保険課係</p>	<p>所在地 堺市西区鳳東町6-600 電話番号 072 (275) 1912 受付時間 午前9時～午後5時15分</p>
<p>堺市南区役所 南保健福祉総合センター 地域福祉課 介護保険課係</p>	<p>所在地 堺市南区桃山台1-1-1 電話番号 072 (290) 1812 受付時間 午前9時～午後5時15分</p>
<p>堺市北区役所 北保健福祉総合センター 地域福祉課 介護保険課係</p>	<p>所在地 堺市北区新金岡町5-1-4 電話番号 072 (258) 6771 受付時間 午前9時～午後5時15分</p>
<p>堺市美原区役所 美原保健福祉総合センター 地域福祉課 介護保険課係</p>	<p>所在地 堺市美原区黒山167-1 電話番号 072 (363) 9316 受付時間 午前9時～午後5時15分</p>
<p>【府の窓口】 大阪府福祉部地域福祉推進室 法人指導課（土日祝日を除く）</p>	<p>所在地 大阪市中央区大手前2 電話番号 06 (6944) 6689 受付時間 午前9時～午後5時</p>
<p>【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会 （土、日、祝日を除く）</p>	<p>所在地 大阪市中央区常磐町1-3-8 電話番号 06 (6949) 5418 ファックス番号 06 (6949) 5417 受付時間 午前9時～午後5時</p>

17 重要事項説明の年月日

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、「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11年厚生省令第38号）」第4条の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	大阪府堺市中区伏尾196番地
	法人名	社会福祉法人 福生会
	代表者名	理事長 柳川理恵 印
	事業所名	福生会居宅介護支援事業所
	説明者名	印

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利用者	住所	
	氏名	印

代理人	住所	
	氏名	印