

社会福祉法人 鶯園  
大石高齢者介護支援センター 指定居宅介護支援事業

重 要 事 項 説 明 書

この重要事項説明書では、事業所の概要や事業者が提供する『居宅介護支援』に係るサービスの内容、ご利用に際してご注意いただきたい事柄についてご説明します。

1、担当する介護支援専門員

担 当 者 \_\_\_\_\_  
連 絡 先 TEL. \_\_\_\_\_

2、事業所の概要

事業所名	大石高齢者介護支援センター
介護保険事業所番号	2870200033
所在地	神戸市灘区大石東町1丁目2-1
連絡先	TEL 078-854-6860(代表) FAX 078-821-3811
営業日・営業時間	月曜日～金曜日 の 午前9時 ～ 午後6時 (休日) 土曜日、日曜日、12月30日～1月3日の間
サービスを提供する地域	・神戸市灘区全域及び東灘区御影石町
管理者	藤 澤 仲
施設長	松 本 研 志

3、運営法人の概要

事業者名	社会福祉法人 鶯園 (うぐいすえん)
所在地	岡山県津山市瓜生原337-1
連絡先	TEL 0868-26-0888 FAX 0868-26-0144
法人種別	社会福祉法人
代表者	理事長 小 林 和 彦
設立年月日	昭和48年 3月16日
法人が運営する他の事業	(神戸市内) ・特別養護老人ホーム 4カ所 ・ショートステイ事業所 4カ所 ・居宅介護支援事業所 2カ所 ・通所介護事業所 3カ所 ・グループホーム 1カ所 ・ケアハウス 1カ所 ・その他、在宅福祉・地域福祉に資する事業の運営等

#### 4、事業の目的・運営方針

事業の目的	利用者がその有する能力に応じ、可能な限り居宅において自立した日常生活を営むために必要な居宅介護サービスを利用できるよう、居宅サービス計画を作成するとともに、その計画に基づいて適切な居宅サービスが提供されるよう、居宅サービス事業者等との連絡調整やその他の便宜の提供を行うことを目的とします。
運営方針	居宅介護支援は、利用者の要介護状態の軽減もしくは悪化を防止し、又は要介護状態になることを予防するよう行うとともに、利用者が可能な限り居宅においてその有する能力に応じ、自立した日常生活が営めるよう配慮して行います。また、居宅介護支援の提供にあたっては、常に利用者の立場に立って公正中立に行い、介護保険法令を遵守します。

#### 5、職員の体制及び職務内容

職 種	人 数	職 務 内 容
管 理 者	1名	事業所の統括、相談・苦情の解決。
主任 介護支援専門員	1名	定期的な会議を主催する等、介護支援専門員の専門性の向上や適切なケアマネジメントの実施を監督する。
介護支援専門員	2名以上	居宅サービス計画の作成、サービス事業者との連絡調整、相談・苦情の窓口。

#### 6、提供する居宅介護支援サービスの内容

契約書本文第4条～第7条に定める利用者に提供するサービスの内容は次のとおりです。

内 容	提 供 方 法
居宅サービス計画の作成	<p>(1)利用者のお宅を訪問し、利用者やご家族等に面接して必要な情報を収集し、解決すべき課題を把握します。</p> <p>(2)自宅周辺地域において居宅サービス事業者が実施しているサービスの内容、利用料金等の情報を利用者やご家族等に適正に提供し、利用者がサービスの選択を行えるよう努めます。</p> <p>(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等を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成します。</p> <p>(4)居宅サービス計画の原案に位置付けた介護サービス等について、その種類、内容、利用料等を説明します。</p> <p>(5)居宅サービス計画の原案について利用者やその家族等と協議した上で居宅サービス計画を決定し、文書による同意を得ます。</p>
利用者宅への訪問	利用者の心身の状況の把握に努め、適切な居宅介護支援を実施するために、一月に1回以上の頻度で利用者宅を訪

	<p>問し、面接を行います。</p>
サービス実施状況の把握及び評価	<p>(1)利用者又はその家族、及びサービス事業者等と毎月連絡をとり、サービスの実施状況の把握に努めます。</p> <p>(2)利用者の心身状況とサービスの提供により得られた効果について評価を行い、適切な居宅サービス計画の作成に努めます。</p>
サービス担当者会議の実施	<p>(1)効果的で質の高い介護サービス及び居宅介護支援サービスを提供するために、介護サービス事業者や主治医等からの専門的な意見を聴取するサービス担当者会議を開催します。</p> <p>(2)サービス担当者会議は、利用者の要介護認定の更新や変更に合わせて実施するとともに、利用者の心身状況の変化に応じて適宜行います。</p>
サービス事業所との連携	<p>指定居宅サービス事業所等との意識の共有を図る観点から、介護支援専門員は、居宅サービス計画に位置づけた居宅サービス事業所の担当者から個別サービス計画の提出を求めます。</p>
地域ケア会議における情報共有	<p>地域ケア会議において個別のケアマネジメントの事例提供の求めがあった場合には、これに協力するよう努めます。</p>
居宅サービス計画の変更	<p>利用者が居宅サービス計画の変更を希望し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には、利用者と居宅サービス計画の内容を協議した上で居宅サービス計画の変更を行います。</p>
要介護認定等に係る申請の援助	<p>(1)利用者の意思を踏まえ、要介護認定等の申請に必要な協力を行います。</p> <p>(2)利用者の要介護認定有効期間満了の30日前までには要介護認定の更新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、居宅介護支援サービス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>
介護支援専門員の変更	<p>(1)利用者は、担当する介護支援専門員の変更を希望することができます。</p> <p>(2)事業者は、異動や退職等を理由に、担当する介護支援専門員を変更する場合があります。この場合、利用者に対して文書を交付し同意を得ます。</p>
その他	<p>(1)介護支援専門員は、利用者からの介護保険や介護等に関する幅広いご相談に応じます。</p> <p>(2)介護支援専門員は、利用者の財産管理や権利擁護について問題が発生し、第三者による援助が必要と認められる場合には、利用者の依頼に基づいて関連機関への連絡等の援助を行います。</p>

## 7、サービスの利用料および利用者負担

	<p>(1)居宅サービス計画の作成・変更、サービス事業者との連</p>
--	-------------------------------------

居宅介護支援に係る費用	<p>絡調整、その他相談や説明に際しては、原則として利用者の負担はありません。</p> <p>(2)利用者が介護保険の保険料を滞納する等により、保険給付を受けられない状態にある場合には、付属別紙2による料金をお支払いいただきます。この場合、事業者は、利用者に対してサービス提供証明書を発行いたしますので、保険給付が再開された場合には、保険者からお支払いいただいた料金の還付を受けることができます。</p>
その他の費用	<p>(1)交通費 サービス提供実施地域(神戸市灘区内指定地域)以外の地域に訪問・出張する場合には、実費相当の交通費をお支払いいただきます。(公共交通機関利用時)</p> <p>(2)申請代行料 要介護認定の申請代行に係る費用については、無料です。</p>

## 8、特定事業所加算を算定する事業所の実施内容

目的	専門性の高い職員を配置し、質の高いケアマネジメントを提供することを目的とする。
職員の配置	主任介護支援専門員及び複数の常勤専従である介護支援専門員を配置する。
定期的な会議	<p>概ね週1回以上の会議を開き、次に掲げる事柄を検討し、その記録を5年間保存する。</p> <p>(1)現に抱える支援困難事例についての処遇方針の検討。</p> <p>(2)過去に取り扱った事例についての問題点及びその改善策の検討。</p> <p>(3)地域における、利用者が活用できる事業者や社会資源の状況把握</p> <p>(4)保健医療及び福祉に関する諸制度の情報共有。</p> <p>(5)ケアマネジメントに関する技術の検討と共有。</p> <p>(6)利用者からの苦情の内容及び改善方針の検討と共有。</p> <p>(7)その他必要な事柄。</p>
24時間の連絡相談体制	利用者、その家族またはそれらを取り巻く環境の変化により迅速な対応を行う必要があるなどの場合には、担当の介護支援専門員または連絡可能な介護支援専門員への速やかな連絡相談が可能な体制を確保する。
計画的な研修	当事業所は従事する介護支援専門員に対し、計画的な研修を実施する。
困難事例への対応	地域包括支援センターから支援が困難な事例を紹介された場合であっても、適切な居宅介護支援を提供する。
関係法令・基準等の遵守	運営基準及び当該加算算定要件を遵守し、公平中立で適切なケアマネジメントを行う。
人材育成への協力	<p>(1)介護支援専門員に係る法定研修(ケアマネジメントの基礎技術に関する実習等)に協力又は協力体制を確保する。</p> <p>(2)他法人が運営する居宅介護支援事業者と共同の事例検討会・研究会等を実施する。</p> <p>(3)地域包括支援センター等が実施する事例検討会等へ参</p>

	加する。
ケアプランの多様性	必要に応じて、多様な主体等が提供する生活支援サービス（インフォーマルサービス含む）が包括的に提供されるようなケアプランの作成に努める。
多様化・複雑化する課題への対応	ヤングケアラー、障害者、生活困窮者、難病患者等の他制度に関する知識等に関する事例検討会、研修等へ参加する。

## 9、契約の更新・終了・途中解約

### (1) 契約終了と自動更新

本契約は、要介護認定の有効期間の満了日をもって終了することとなります。但し、有効期間満了日の30日前までに、利用者から契約を終了する旨の申し出がない場合には、本契約は次の要介護認定の有効期間まで自動的に更新されます。

尚、利用者が死亡した場合や介護保険施設に入所した場合には、本契約は要介護認定の満了日を待たずして終了となります。

### (2) 契約期間途中での解約

本契約は、契約期間途中であっても、利用者から解約を希望する旨の申し出があった場合には解約することができます。

尚、解約の場合は、新たに居宅介護支援サービスを提供する事業者への引き継ぎ等、利用者が介護サービス等を滞りなく利用するための手続きが必要となりますので、解約日や新たな事業者との契約開始日にはご注意ください。

## 10、その他運営に関する留意点

### (1) 職員の体制・資質の向上

当事業所は、社会的使命を十分に認識し、職員の資質の向上を図るために研修や研究の機会を設け、また適切な業務体制を整備します。

### (2) プライバシーの保護

当事業所は、利用者にサービスを提供する上で知り得た情報は、契約期間中はもとより、契約終了後においても、決して第三者に漏らすことはありません。

また、利用者やその家族等に関する個人情報が含まれる記録物等に関しては、管理者の注意をもって管理を行い、処分の際にも漏洩の防止に努めます。

但し、当事業所がサービスを提供する際には、介護サービスの利用調整やサービス担当者会議、地域ケア会議等において、利用者およびその家族等の個人情報を利用します。そのため、当事業所は個人情報の利用に関する同意を文書で得ます。

### (3) 公平中立なケアマネジメントの確保

当事業所が居宅サービス計画に位置づける居宅サービス事業所について、利用者は複数の事業所の紹介を求め、選択を行うことが可能です。また、当該サービス事業所を居宅サービス計画に位置づけた理由を求めることも可能です。

ケアマネジメントの公正中立性を確保する観点から、事業所は利用者に対してケアプランに位置付けた各サービスの利用割合及び各サービス毎の同一事業者によって提供されたものの割合を記した書面を交付し説明を行います。

### (4) 虐待防止のための措置

当事業所は虐待の防止に努めるため、虐待防止の指針を策定し、虐待防止に係る体制として虐待防止委員会を設置するとともに、虐待防止の担当者を選任します。

虐待防止委員会は併設する施設、事業所と共同で開催し、その検討結果を職員に

周知するとともに、虐待防止のための職員研修を年1回以上行います。

虐待又は虐待が疑われる事案が発生した場合の対応方法等を示したマニュアルを策定します。

#### (5) 非常災害対策のための措置(業務継続計画)

非常災害時等の緊急の事態に備え、執るべき措置について業務継続計画を策定するとともに、職員に周知徹底を図るための研修や定期的な訓練を行います。非常災害時や感染症まん延時にあっても、継続的にサービス提供が出来るよう努めます。

#### (6) 感染症対策のための措置

事業所は感染症の予防及びまん延の防止に努めるため、感染症予防及びまん延防止のための指針を策定し、感染症予防及びまん延防止に係る体制として感染症予防委員会を設置します。

感染症予防委員会は併設する施設、事業所と共同で開催し、その検討結果を職員に周知するとともに、感染症予防及びまん延防止のための職員研修や対応訓練を定期的実施します。

感染症予防及びまん延防止のためのマニュアルを策定します。

#### (7) 身体拘束の適正化

事業所は、身体拘束等の適正化を図る観点から以下の点に留意した上で必要な措置を講じます。

- ・利用者又は他の利用者、家族、職員等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束等を行わない。
- ・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、緊急やむを得ない理由を記録しなければならない。

### 11、事故発生時の対応

利用者の居宅への訪問中に、利用者の体調に急変が生じた場合は、主治医に連絡をとる等の必要な措置を講じます。

また、当事業所の責めに帰すべき事由により賠償すべき事故が発生した場合には、誠意をもって速やかに対応します。

当事業所の介護支援専門員については、必要な研修を行い、事故発生防止に努めます。

### 12、損害賠償について

当事業所の責めに帰すべき事由により、利用者に対して賠償すべき事由が発生した場合には、当事業所は金銭等により賠償を行います。

当事業所は、損害賠償保険に加入しています。

### 13、サービスの苦情相談窓口

- (1) 当事業所は、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、速やかに対応を行います。

当事業所では、全ての介護支援専門員が苦情・相談に対処できるよう努めておりますが、苦情・相談等に対応する窓口担当者および解決責任者を設けています。

## (2)円滑な処理を行うための体制と手順

- ①窓口担当者が受理した苦情等は、その内容等を受付担当者が苦情処理簿に記録します。その場で解決可能な事柄であっても、必ず解決責任者に連絡し処理内容を決定します。他のサービス事業者等に関する事柄については、当該事業者に連絡し、その内容、結果を記録します。
- ②上記をもってしても苦情等の解決を行えない場合については、事業所内で苦情処理会議を開催し、早期の解決に努めます。
- ③苦情の内容によっては、行政窓口または国保連合会窓口を紹介し、それらから指導等を受けた場合はその指示に従います。

### < 当事業所の苦情相談窓口・解決責任者 >

窓口担当者	管理者：藤澤 伸
解決責任者	施設長：松本 研志
連絡先	TEL 078-821-3888(代表) FAX 078-821-3811 ( 受付時間 月～金 9:00～18:00 )

### < 公的機関の苦情相談窓口 >

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	連絡先：078-332-5617 受付：平日 8:45～17:15
神戸市消費生活センター	連絡先：078-371-1221 受付：平日 9:00～17:00
神戸市 福祉局 監査指導部	連絡先：078-322-6326 受付：平日 8:45～12:00、13:00～17:30
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：平日 8:45～12:00、13:00～17:30

## 14、保険者との連携について

- (1)利用者が正当な理由なしにサービスの利用に関する指示に従わず、要介護状態等の程度を悪化させたと認められるときや、偽りその他不正な行為によって保険給付を受け、または受けようとしたときには、遅滞なく意見書を付して担当所轄部署へ通知します。
- (2)利用者に対する居宅介護支援サービスの提供により、事故等が発生した場合には、速やかに担当所轄部署に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- (3)利用者からの苦情・相談の処理に当たって、必要な場合には担当所轄部署への連絡・協議を行い、速やかな解決に努めます。

## 15、他の保健・医療・福祉サービスとの連携について

- (1)当事業所においてサービスの提供が困難な場合には、他の指定居宅介護支援事業

者の紹介、その他必要な便宜を図ります。

- (2) 要介護者の様々なニーズに対応するため、介護保険対象事業所のみならず、高齢者介護・福祉における関係機関と連携し、支援体制を構築するよう努めます。
- (3) 苦情・相談の受付け時や事故発生時においては、他のサービス提供主体、主治医等との連絡・連携に努め、適切な措置を講じます。
- (4) 平時から主治医等との連携を図る観点から、居宅サービス計画作成において主治医等の意見を求めた際には、意見を求めた主治医等に対して当該居宅サービス計画を交付します。又、モニタリング等において把握した利用者の状態等について、必要な情報を主治医等に伝達します。
- (5) 入院時における医療機関との連携を図る観点から、利用者は入院先医療機関に対して担当ケアマネジャーの氏名および所属事業所名等を通知して頂きます。

## 16、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

付属の別紙のとおりとします。

以上

居宅介護支援の提供開始にあたり、利用者に対して本書面(及び付属別紙)に基づいて重要事項の説明を行いました。

年 月 日

事業者	所在地	神戸市灘区大石東町1丁目2-1
	名称	大石高齢者介護支援センター

管 理 者 藤 澤 仲 印

説明者氏名 \_\_\_\_\_

私は、本書面(及び付属別紙)により事業者から重要事項の説明を受けました。

年 月 日

利用者(または代理人) 住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_

※代理人を選任する場合、別途「委任状」が必要となります。代理人が委任を受けた範囲内で行う行為の効果は、利用者本人に帰属します。

利用者は、身体の状態等により署名ができないため、利用者本人の意思を確認の上、私が利用者に代わって、その署名を代筆いたします。

代 筆 者 署 名 住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_

(利用者との関係: \_\_\_\_\_)

( 付属別紙 1 )

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に関する重要事項

利用者が要介護認定申請後、認定結果がでるまでの間、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、提供する居宅介護支援サービスについて

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10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。

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要介護認定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。

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

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。

このとき、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し入れがあった場合には、契約は終了します。

また、利用者からの解約の申し入れがない場合には、契約は継続しますが、契約書別紙2に定める暫定的な居宅介護支援に関する内容については終了します。

## 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いただく必要があります。

- (1) 要介護認定の判定結果が自立(非該当)になった場合には、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、保険給付の対象とはならず、費用の全額を利用者が負担することとなります。
- (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、保険給付の対象とならないサービスが生じることとなります。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が負担することとなります。

以上

( 付属別紙 2 )

### 償還払いで指定居宅介護支援の提供を受ける場合の料金表

償還払いで指定居宅介護支援の提供を受けた場合に掛かる費用は以下のとおりです。

1. 要介護度に応じた「基本のサービス費」が掛かります。
2. 当事業所が加算要件を満たしている場合、「特定事業所加算」の費用が掛かります。
3. 「初回加算」以下の加算項目の費用については、当事業所を初めて利用する場合や利用者の心身状況や環境に応じて事業所が必要な情報提供を行った場合などに掛かりま

す。

4. 償還払いで指定居宅介護支援の提供を受ける場合には、担当の介護支援専門員が説明します。

	要介護 1、2 費用の額	要介護 3、4、5 費用の額	備考
基本のサービス費	11,772円	15,295円	
特定事業所加算(A)	1,084円		算定時のみ
初回加算	3,252円		算定時のみ
入院時情報連携加算(1)	2,710円		算定時のみ
入院時情報連携加算(2)	2,168円		算定時のみ
退院・退所加算(Ⅰ)イ	4,878円		算定時のみ
退院・退所加算(Ⅰ)ロ	6,504円		算定時のみ
退院・退所加算(Ⅱ)イ	6,504円		算定時のみ
退院・退所加算(Ⅱ)ロ	8,130円		算定時のみ
退院・退所加算(Ⅲ)	9,756円		算定時のみ
通院時情報連携加算	542円		算定時のみ
緊急時等居宅カンファレンス 加算	2,168円		算定時のみ
ターミナルケアマネジメント加 算	4,336円		算定時のみ

以上