

重要事項説明書（居宅介護支援事業用）

あなた（またはあなたの家族）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頂きたい内容を、説明致します。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下さい。

この「重要事項説明書」は、「指定居宅介護支援等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、事業者があらかじ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	特定非営利活動法人サンキューネット
代表者氏名	理事長 國司 隆子
本社所在地 (連絡先)	大阪府富田林市五軒家一丁目 4 番 11 号 Tel 072-365-2359 (代) fax 072-368-3050

2 ご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	サンキューネット・ケアプランセンター
介護保険指定事業者番号	大阪府指定 2774901074
事業所所在地	大阪府富田林市加太一丁目 16 番 24 号
事業所の通常事業実施地域	富田林市・大阪狭山市

(2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	<p>○ご利用者様やご家族様の意向などをもとに、その心身の状況や置かれている環境等に応じて、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うことを目的とする。</p>
運営方針	<p>○ご利用者様が要介護状態となった場合においても、可能な限りその居宅において、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に、配慮して行います。</p> <p>ご利用者様の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者様みずからの選択に基づき、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。</p> <p>ご利用者様の意志および人格を尊重し、常にご利用者様の立場に立って、その提供される居宅サービス等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ることのない様、公正中立に行います。</p> <p>事業を行うにあたっては、ご利用者様が所在される市町村、地域包括支援センター、在宅介護支援センター、他の居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携に努めます。</p>

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	<p>月曜日～金曜日 (日曜・祝日・12月30～1月3日は休業)</p>
営業時間	<p>9：00 ～ 16：45</p>

(4) 事業所の職員体制

管理者兼 介護支援専門員	<p>常勤1名 富田 真澄</p>
介護支援専門員	<p>常勤 名 非常勤 名</p>

3 居宅介護支援の内容、利用料等について

居宅介護支援の内容	提 供 方 法
<p>1. 居宅サービス計画の作成</p>	<p>事業者は、居宅サービス計画の作成に際しては、次の点に配慮します。</p> <p>①ご利用者様の居宅への訪問、ご利用者様及びご家族様との面接により、ご利用者様の置かれている環境、立場の十分な理解と課題の把握に努めます。</p> <p>②利用する居宅サービスの選択にあたっては、ご利用者様の立場に立って、当該地域における指定居宅サービス事業者等に関する情報を提供します。</p> <p>③ご利用者様が訪問看護、通所リハビリテーション等の医療サービスの利用を希望される場合には、ご利用者様の同意を得て主治医等の意見を求めます。</p> <p>④居宅サービス計画の原案が、ご利用者様の実状に見合ったサービスの提供となるよう、サービス等の担当者から専門的な見地からの情報を求めます。</p> <p>⑤居宅サービス計画の原案について、介護保険給付の有無、利用料等のサービス選択に資する内容を説明します。</p> <p>⑥ご利用者様の居宅介護サービス計画の原案への同意を確認した後、原案に基づく居宅サービス計画を作成し、改めてご利用者様の同意を確認します。</p> <p>⑦ご利用者様は、居宅サービス計画の原案に同意しない場合には、原案の修正・再作成を依頼することができます。</p> <p>⑧ご利用者様に対して居宅サービスの内容が、特定の種類、事業者に不当に偏るような誘導または指示を行いません。</p>

2.居宅サービス事業者との連絡調整	サービス計画が、ご利用者様の実情に見合ったサービスの提供となるよう、ケア目標・計画等についてサービス提供事業者間の連絡調整をします。
3.サービス実施状況把握、評価	<p>①事業者は、居宅サービス計画作成後も、ご利用者様またはご家族様、さらに指定居宅サービス事業者と継続的に連絡をとり、居宅サービス計画の実施状況の把握に努めるとともに、目標に沿ったサービスが提供されるよう、指定居宅サービス事業者等との調整を行います。</p> <p>②事業者は、居宅サービス計画が効果的なものとして提供されるよう、ご利用者様の状態を定期的に評価します。</p>
4.利用者状況の把握	<p>①事業者は、ご利用者様宅を定期的に訪問しご利用者様の状況を観察し、ご利用者様やご家族様の相談に応じます。</p> <p>②事業者は、その居宅において日常生活を営むことが困難になったと判断した場合、またはご利用者様が介護保険施設への入院または入所を希望する場合には、ご利用者様に介護保険施設に関する情報を提供します。</p>
5.給付管理	事業者は、居宅サービス計画作成後、その内容に基づき毎月給付管理票を作成し、国民健康保険団体連合会に提出します。
6.要介護（支援）認定申請に対する協力、援助	<p>①事業者は、ご利用者様の要介護認定または要支援認定の更新申請および状態の変化に伴う区分変更の申請が円滑に行われるよう必要な協力を行います。</p> <p>②事業者は、ご利用者様が希望する場合は、要介護または要支援認定の申請をご利用者様に代わって行います。</p>
7.相談業務	事業者はご利用者様及びご家族様より、居宅における介護上の諸問題について相談を受けた場合、誠意を持って相談に応じます。
8.介護保険の適応の有無	上記①～⑦の内容は、居宅介護支援の一連の業務として、介護保険の対象となるものです。

	<p>緊急時等居宅カンファレンス加算 2084円/月</p> <p>退院退所加算 3126円/月</p> <p>小規模多機能型居宅介護事業所連携加算 3126円/月</p> <p>看護小規模多機能型居宅介護事業所連携加算 3126円/月</p> <p>但し通常の実施地域外の場合は5%増しとなります。</p>
<p>保険者(市町村)へ「給付管理票」を提出後に解約した場合</p>	<p>料金は一切かかりません。</p>

5 ご利用者様の居宅への訪問頻度のめやす

- ・介護支援専門員がご利用者様の状況把握のため、居宅に訪問する頻度のめやすは、要介護（支援）認定有効期間中は、月に1～2回程度となります。
- ・この他に、ご利用者様からの依頼や、居宅介護支援業務の遂行に不可欠と認められる場合でご利用者様の承諾を得た場合、訪問することがあります。

6 計画の変更および事業所の変更

<p>①居宅サービス計画の変更</p>	<p>事業者が居宅サービス計画の変更の必要性を認めた場合、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は、事業者とご利用者様双方の合意をもって居宅サービス計画の変更を、この居宅介護支援業務の実施方法等の手順に従って実施するものとします。</p>
<p>②事業所の変更</p>	<p>利用者が、他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合には、ご利用者様の居宅サービス計画作成が円滑に引き継げるよう、ご利用者様の申し出により、居宅サービス計画等の情報の提供に誠意をもって応じます。</p>

7 利用料、その他費用の請求および支払い方法について

①利用料、その他の費用の請求	※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金額により請求致します。 ※請求書は利用明細を添えて、利用のあった月の翌月 10 日までにご利用者様あてお届けします。 ※但し請求額のない月はお届けしません。
②利用料、その他の費用の支払い	※利用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上、請求月 20 日までにお支払い下さい。 ※お支払い頂きますと領収書を発行しますので必ず保管をお願いします。 ※お支払いの方法は、郵便振替、郵便局自動払込のいずれか、ご契約の際にお選び下さい。 ※利用料、その他の費用の支払いについて、支払期日から 2 ヶ月以上遅延し、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、未払い分をお支払い頂くこととなります。

8 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	事業者及び事業者の使用する者は、サービス提供をする上で知り得たご利用者様及びご家族様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。 利用者が介護予防支援事業者と契約された際、サービス計画作成等の介護予防支援サービスの提供のために必要な情報として、利用者及びその家族の個人情報を収集・利用します。利用者が引き続き円滑なサービス提供を受けられるように現在事業者が管理する利用者及びその家族の個人情報について、利用者及び家族の同意の上で、介護予防支援事業者へ提供します。
-------------------------	--

<p>②個人情報の保護について</p>	<p>事業者は、ご利用者様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、ご利用者様の個人情報を用いません。</p> <p>また、ご利用者様のご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で、ご利用者様のご家族の個人情報を用いません。</p> <p>事業者は、ご利用者様及びご家族様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。</p>
---------------------	---

9 虐待防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・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) 研修等を 通じて従業者の人権意識の向上や知識や技術の向上に努めます。
- (2) 個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。
- (3) 従業者が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整える
ほか、従業者が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

10 事故発生時の対応

当事業所が、利用者に対して行う居宅介護支援の提供により、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、当事業所が利用者に対して行った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には、損害賠償を速やかに行います。

11 介護業務に関する苦情、相談について

(1) 当事業所における苦情、相談の受付

当事業所における苦情や相談は、以下の窓口で受け付けます。

- 常設受付窓口（担当者）
〔職名〕 介護支援専門員 富田 真澄
- 電話番号 072-365-2352（代）
- 受付時間 月曜日～金曜日 9：00～16：45
- 受付の体制
 - ① 相談及び苦情の記録については、「相談及び苦情記録表」を作成しています。
 - ② 担当者不在の場合、誰もが対応可能な様にするとともに、担当者に確実に引き継ぐ体制を敷いています。
- 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順
 - ① 苦情又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、必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情確認を行います。
 - ② 特に事業者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、事業者側の責任者に事実関係の特定を慎重に行います。
 - ③ 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時下の対応を決定します。
 - ④ 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共に、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行います。（時間を要する内容も、その旨を翌日までには連絡します。）
- 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共に、共同でその対応を行います。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します。
- その他参考事項
当事業所において、処理し得ない内容についても、行政窓口等の関係機関との協力により、適切な対応方法を利用者の立場に立って検討し、対処します。

(2) 行政機関その他苦情受付機関

<p>【市町村（保険者）の窓口】 富田林市役所 高齢介護課</p>	<p>所在地 富田林市常磐町1-1 電話番号 0721-25-1000 FAX 0721-20-2113 受付時間 9:00～17:00</p>
<p>【市町村（保険者）の窓口】 大阪狭山市 高齢介護グループ</p>	<p>所在地 富田林市常磐町1-1 電話番号 0721-25-1000 FAX 0721-20-2113 受付時間 9:00～17:00</p>
<p>【市町村（保険者）の窓口】 河南町保健福祉センター (かなんぴあ)内 高齢対策課</p>	<p>大阪府南河内郡河南町大字白木1371番地 電話番号 0721-93-2500 FAX 0721-90-3288 受付時間 9:00～17:00</p>
<p>【市町村（保険者）の窓口】 堺市 美原区役所 地域福祉課介護保険係</p>	<p>所在地 堺市美原区黒山167-1 電話番号 072-363-9316 FAX 072-362-0767 受付時間 9:00～17:00</p>
<p>【市町村（保険者）の窓口】</p>	<p>所在地 電話番号 FAX 受付時間</p>
<p>【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連 合会</p>	<p>所在地 大阪府中央区常盤町一丁目3番 8号中央大通FNビル 電話番号 06-6949-5418 FAX 06-6949-5417 受付時間 9:00～17:00</p>

本書面に基づき、指定居宅介護支援サービスの提供に関する重要事項変更の説明を利用者に行いました。

平成 年 月 日

事業者	介護保険指定事業者番号 2774901074	
	事業所名 サンキューネット・ケアプランセンター	
	事業者名	特定非営利活動法人サンキューネット
	住 所	富田林市五軒家一丁目4番11号
	代表者名	理事長 國 司 隆 子 印
	説明者氏名	印
利用者	住 所	
	氏 名	印
	利用者住所氏名欄を代筆の場合は、代筆者名等を下欄にご記入下さい。	
	利用者欄 代筆者氏名	印
	利用者との関係	
	代筆理由	
代理人	住 所	
	氏 名	印
	利用者との関係	<input type="checkbox"/> 法定後見人 <input type="checkbox"/> 保佐人 <input type="checkbox"/> 補助人 <input type="checkbox"/> 任意代理人
立会人	住 所	
	氏 名	印
	利用者との関係	

平成 27 年 4 月 1 日 改訂版