

# 重要事項説明書

当事業所は、介護保険の指定を受けています。

【指定 第 2874011667 号】

当事業所は、利用者に対し指定居宅介護支援事業を提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

## 1. 事業所の概要

事業所名	サンテラス居宅介護支援事業所
所在地	姫路市兼田 928-4
連絡先	TEL : 079-227-0058
	FAX : 079-228-2086
緊急時の連絡先	携帯 : 080-4027-6693
管理者	松井 真貴子
営業日	月曜日～金曜日 (土曜・日曜・祝日・年末年始 12/29～1/3 は除く)
サービス提供区域	姫路市・高砂市・加古川市

## 2. 当事業所の法人概要

法人名	株式会社 イエナガ地所
所在地	姫路市四郷町東阿保 1102-1
連絡先	TEL : 079-227-5174
	FAX : 079-228-5419
代表者氏名	代表取締役 家永 秀則
法人が行う 他の業務	・サンテラス訪問介護事業所【第 2874009349 号】 ・サンテラス訪問看護事業所【第 2864091430 号】 ・サンテラス姫路南（高齢者向け住宅） ・なんでもサンテラス（便利屋事業） ・イエナガ地所（不動産業）

## 3. 事業の目的・運営方針

事業目的	この事業は、要介護状態にある高齢者等に対し、適切な居宅介護支援を提供する。
運営方針	① 介護保険法令の遵守 ② 公正中立な居宅介護支援の提供 ③ 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を営むことができるよう居宅サービス計画（ケアプラン）を作成する。

#### 4. 職員の状況

職種	人員	勤務形態	業務
管理者	1人	常勤(主任介護支援専門員)	業務の統括管理
介護支援専門員	1人以上	(うち1名管理者と兼務)	ケアマネジメント業務

#### 5. 提供する居宅介護支援サービスの内容

居宅介護支援では、自宅で生活する利用者が介護サービス等を適切に利用できるよう、心身の状況、置かれている環境、要介護者の希望等を考慮し、居宅サービス計画を作成するとともに、サービス事業所等との連絡調整を行います。また、必要に応じて介護施設等の紹介も行います。

介護支援専門員が行う、居宅介護支援の具体的な内容等は、以下の通りです。

##### (1) 居宅介護支援の内容

アセスメント	利用者宅を訪問し、利用者の心身の状況や生活環境などを把握し、課題を分析します。
サービス調整	アセスメントの結果を踏まえ、利用する介護サービス事業者等へ連絡調整を行います。
ケアプラン作成	介護サービス等を利用するためのケアプランを作成します。
サービス担当者会議	介護サービス事業者等が集まり、ケアプランの内容等について話し合います。
モニタリング	少なくとも1月に1回は利用者と面接を行い、利用者の心身の状態やケアプランの利用状況等について確認します。
給付管理	ケアプラン作成後、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。
要介護認定の申請に係る援助	利用者の要介護認定の更新申請や状態変化に伴う区分変更申請を円滑に行えるよう援助します。利用者が希望する場合、要介護認定の申請を代行します。
介護保険施設等の紹介	利用者が自宅での生活が困難になった場合や利用者が介護保険施設等の入所を希望した場合、利用者に介護保険施設等に関する情報を提供します。
介護支援専門員の変更	介護支援専門員の変更を希望する場合は、相談窓口の担当者までご連絡下さい。事業所の都合により担当介護支援専門員を交代する場合は、事前に連絡します。

##### (2) テレビ電話装置等を活用したモニタリングの実施

テレビ電話装置等を活用したモニタリングの実施方法及びメリット、デメリットは以下の通りです。

同意欄	説明
<input type="checkbox"/>	利用者の状態が安定していることを前提として実施します。
<input type="checkbox"/>	実施にあたっては、主治医及びサービス事業所等の合意を得ます。
<input type="checkbox"/>	2月に1回は利用者の居宅を訪問して面接を行います。
<input type="checkbox"/>	移動が不要であるため、ケアマネジャーとの日程調整が容易になります。
<input type="checkbox"/>	訪問者を自宅に迎え入れないため、利用者の心理的負担が軽減されます。
<input type="checkbox"/>	感染症が流行している状況でも、非接触での面接が可能になります。

□	利用者の健康状態や住環境等については、画面越しでは確認が難しいことから、サービス事業所の担当者から情報提供を受けます。
---	---

### (3) 居宅介護支援の業務範囲外の内容

介護支援専門員は、ケアプランの作成やサービスの調整等を行います。下記に示すよう内容は業務範囲外となります。これらのご要望に対しては、必要に応じて他の専門職等を紹介いたします。

居宅介護支援の 業務範囲外の内容	● 救急車への同乗
	● 入退院時の手続きや生活用品調達等の支援
	● 家事の代行業務
	● 直接の身体介護
	● 金銭管理

## 6. サービスの利用料及び利用者負担

要介護認定を受けられた方は、介護保険制度から全額給付され、利用者の負担はありません。ただし、保険料の滞納により法定代理受領ができなくなった場合、一旦1ヶ月につき要介護度に応じた料金をいただき、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各市区町村役場の窓口へ提出しますと、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が利用者のご負担となる場合もあります。

【別紙参照】

### <その他の費用>

内 容	説 明
交通費 (駐車料を含む実費)	サービス提供実施地域以外の地域に訪問出張する場合には、実費相当の交通費が必要となります。
サービス提供実施記録 コピー等代金	サービス提供の実施記録を利用者に交付する場合、コピー料金等の実費負担が必要となります。

## 7. 契約の終了と自動更新について

契約の有効期間については、要介護認定の有効期間の満了日で一旦終了することとなります。ただし、有効期間の満了7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、この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。

## 8. 契約期間途中での解約の場合

この契約は、契約期間中であっても、利用者の方から解約を希望する7日前までにお申し出いただければ解約する事ができます。この場合、解約料のお支払いは必要ありません。

\* 利用者において緊急入院等の正当な理由がある場合、解約料は必要ありません。

\* 解約の場合は、次の事業所への引継ぎなど、利用者が保険やサービスを滞りなく利用していただくための手続きが必要ですので、月末以外の解約や引継ぎ事業者との契約開始日にはご注意ください。

## 9. 契約の強制終了

事業者は、利用者およびその家族等による法令違反、背信行為、ハラスメントがあった場合、催告を要することなく、この契約を解約することができます。なお、ハラスメントとは、次の行為を指します。

分類	内容	例
(1) 身体的暴力	身体的な力を使って危害を及ぼす行為	物を投げる・つばを吐く・たたく・つねる・手を払いのける・蹴る
(2) 精神的暴力	個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為	大声を出す・怒鳴る・特定の職員に嫌がらせをする・「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する・威圧的な態度で文句を言う・無視する
(3) セクシャルハラスメント	性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的嫌がらせ行為	必要もなく手や腕を触る・抱きしめる・ヌード写真を見せる・性的な話をする・下半身を丸出しにする
(4) その他	悪質クレームやストーリーカー行為、居宅介護支援業務遂行の環境保持への非協力等	特定の職員に付きまとう・長時間の電話・利用者や家族が事業所に対して理不尽な苦情を申し立てる・ペットの係留を断る

## 10. プライバシー・個人情報の保護

当事業所は、利用者にサービスを提供するうえで知り得た情報は、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、利用者やその家族に関する個人情報が含まれる記録物に関しては、管理者の最善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。

ただし、当法人がサービスを提供する際に利用者やご家族に関して、知り得た情報については、サービス担当者会議などサービスの利用調整を行う際に必要となります。この場合、利用者の同意を得たうえで個人情報を使用します。

### 11. 虐待の防止に関する事項

当事業所は、虐待防止に関し、必要な措置を講じます。利用者や家族からの照会等があった場合は、関係機関に連絡を取る等、対応します。

### 12. 業務継続に関する事項

当事業所は、災害等、業務継続が懸念される場合には、業務従事者の安全等に配慮しつつ、適切な措置を講じます。そのために事前の計画策定などを行います。

### 13. 感染症対策など衛生管理に関する事項

当事業所は、業務に関して感染症が発生し、または蔓延しないよう、措置を講じます。

### 14. サービス提供中における事故発生時等の対応

まずは、事業所に連絡して下さい。管理者より相談者に連絡を取り、事情をお聞きするとともに、担当ケアマネジャーからも事実確認を行います。

訪問中に利用者の体調に急変が生じた場合は、主治医、救急隊、親族等へ、直ちに連絡を致します。

## 15. 損害賠償について

当事業所の責任により利用者に生じた損害につきましては、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。ただし、その損害の発生について、利用者に故意または過失が認められる場合には、契約者の置かれた心身の状況を斟酌して、相当と認められる場合には、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

## 16. 苦情の受付について

(1) サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。

窓口担当者	管理者 松井 真貴子
窓口開設時間	9:00~18:00
電話番号	079-227-0058
FAX 番号	079-228-2086

(2) 公的機関窓口

公的機関名	電話番号
兵庫県国民健康保険団体連合会 介護福祉課苦情相談係	078-332-5682
兵庫県中播磨健康福祉事務所 監査地域福祉課	079-281-9768
姫路市介護保険課	079-221-2923
高砂市高年介護課	079-443-9063
加古川市介護保険課	079-424-1322

## 17. 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

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、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。
- ・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、解約料は頂きません。また、利用者から解約の申し入れがない場合には、契約は継続します。

(3) 要介護認定の結果、要支援1・2となった場合について

- ・要介護認定の結果、要支援1・2となった場合には当法人との契約は終了し担当地域の地域包括支援センターに介護予防支援を引き継ぐことがあります。

(4) 注意事項

要介護認定が不明なため、利用者は以下の点にご注意いただく必要があります。

- ① 要介護認定の結果、自立（非該当）となった場合、要介護認定前に提出された居宅サービスに関する利用料は、原則、利用者にご負担頂くこととなります。
- ② 要介護認定の結果、認定前に提出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、保険給付とならないサービスが生じる可能性があります。この場合、保険給付されないサービスにかかる費用の全額を利用者においてご負担いただくこととなります。