

介護支援センター アガペ 重要事項説明書

〔令和 年 月 日 現在〕

1. 事業の目的と方針

(1) 事業の目的

株式会社 和乃加が開設する介護支援センター アガペが行う指定居宅介護支援の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その他の従業者が、要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とします。

(2) 運営の方針

- ①事業所の介護支援専門員は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、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。
- ②事業の実施に当たっては、利用者の心身の状況やその環境に応じて、利用者の意向を尊重し、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。
- ③事業の実施に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重し、特定の種類又は特定の居宅サービス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。
- ④事業の実施に当たっては、関係市町村、地域包括支援センター、他の指定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。

2. 居宅介護支援事業所の概要

(1) 指定居宅介護支援を提供する事業者について

名 称	株式会社 和乃加
代 表 者 氏 名	代表取締役 豊島 英子
所在地・連絡先	[住所] 岡山県玉野市長尾420-3 [電話] (0863) 71-6662 [FAX] (0863) 71-6663

(2) 居宅介護支援事業所の指定番号およびサービス提供地域

事業所名	介護支援センター アガペ
所在地	岡山県玉野市長尾420-3
事業所の指定番号	3370401501
サービスを提供する 実施地域※	玉野市、岡山市南区 ※上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

(3) 事業所の職員体制

管 理 者 1名（介護支援専門員と兼務）
介護支援専門員 1名以上
事 務 員 1名

(4) 営業時間

月～金曜日 午前8時30分から午後5時30分まで

※（祝祭日・12月29日～1月3日は休業）

3. 居宅介護支援申込みからサービス提供までの流れ

付属別紙2「サービス提供の標準的な流れ」参照

4. 利用料金

(1) 利用料（ケアプラン作成料）

要介護または要支援認定を受けられた方は、介護保険から全額給付されるので自己負担はありません。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、1ヶ月につき要介護度に応じた金額をいただき、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後日保険者の窓口に提出しますと、全額払戻を受けられます。

(2) 交通費

通常の事業の実施地域以内は頂きません。それ以外の地域の場合は、通常の実施地域を越えた地点から、片道5キロメートル超えるごとに100円を徴収します。

なお、費用の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書で説明をした上で、支払いに同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けることとします。

(3) お支払い方法

毎月10日までに前月分の請求をいたしますので、当月末までに下記のいずれかの方法でお支払い下さい。

- | |
|------------------------|
| ①現金支払…当施設にてお支払い下さい。 |
| ②銀行振込…下記の銀行口座へお振込み下さい。 |
| おかやま信用金庫 庄内支店 |
| 普通 1066621 |
| 株式会社和乃加 代表取締役 豊島 英子 |

(4) 解約料

お客様はいつでも契約を解約することができ、一切料金はかかりません。

5. 事故発生時の対応

介護支援専門員等は、利用者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には速やかに市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じ、管理者に報告します。

6. 秘密保持

- 1 事業者、介護支援専門員およ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利用者およ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。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- 2 事業者は、利用者の有する問題や解決すべき課題等についてのサービス担当者会議において、情報を共有するために個人情報サービスをサービス担当者会議で用いることを、本契約をもって同意とみなします。

7. サービス内容に関する苦情

(1) 当事業所の相談・苦情窓口

当事業所の居宅介護支援に関するご相談・苦情および居宅サービス計画に基づいて提供している各サービスについてのご相談・苦情を承ります。担当介護支援専門員または管理者までお申し出ください。また、担当介護支援専門員の変更を希望される方はお申し出ください。

当事業所が提供するサービスについての相談窓口

電 話 0 8 6 3 - 7 1 - 6 6 6 2 (月～金曜日 8:30～17:30)

担 当 介護支援専門員 / 管理責任者 田中 ゆかり

※ご不明な点は、何でもおたずねください。

(2) 苦情処理手順方法

- ① 苦情の申立書を受付ける
- ② 当事業所が苦情に関する調査を行う
- ③ その調査結果を受けて事業所が改善すべき事項を検討する
- ④ 改善すべき事項をもとに当該事項に関する指導を実施する
- ⑤ その結果を利用者又はそのご家族へ報告する

(3) その他の相談・苦情受付窓口

岡山県国民健康保険団体連合会 (受付時間 8:30～17:00)	所 在 地	岡山市北区桑田町17番5号
	電話番号	0 8 6 - 2 2 3 - 8 8 1 1
	F A X	0 8 6 - 2 2 3 - 9 1 0 9
玉野市健康福祉部 長寿介護課指導監査係 (受付時間 8:30～17:15(土日祝を除く))	所 在 地	玉野市宇野1丁目27番1号
	電話番号	0 8 6 3 - 3 2 - 5 5 3 7
	F A X	0 8 6 3 - 3 2 - 5 5 2 6
岡山県運営適正化委員会	所 在 地	岡山市北区南方2丁目13-1
	電話番号	0 8 6 - 2 2 6 - 9 4 0 0
	F A X	0 8 6 - 2 2 6 - 9 4 0 0

8. 虐待の防止について

事業所は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、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。
- ②虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的で開催し、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。

9. 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。

10. 記録の整備

事業所は、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。

11. 衛生管理等

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、次に掲げる措置を講じます。

- ①事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね6か月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
- ②事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
- ③従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に行います。

12. 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に行います。
- 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。

13. その他運営についての留意事項

- ①事業所は、介護支援専門員等の資質向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務体制を整備します。
 - ◆採用時研修 採用後3ヶ月以内
 - ◆継続研修 年1回
- ②従業者は、業務上知り得た利用者又は家族の秘密を保持します。
- ③従業者であった者に、業務上知り得た利用者又は家族の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容に含むものとします。

◆◆ 医療機関に入院する場合のお願い ◆◆.....

利用者が病院又は診療所に入院する場合には、居宅における日常生活上の能力や利用していた指定居宅サービス等の情報を入院先医療機関と共有することで、退院されるときに円滑な在宅生活への移行を支援することにもつながりますので、担当の介護支援専門員の氏名及び連絡先を当該病院又は診療所に伝えるようご協力をお願いします。入院時、退院時にはご支援致しますので、何なりとご相談下さい。

- ①日頃から介護支援専門員の連絡先の記載がある名刺等を介護保険被保険者証や健康保険被保険者証、お薬手帳等と合わせて保管することをおすすめします。

病院へは「保険証・お薬手帳・介護保険証」を持参して下さい。

- ②急な入院の場合、できるだけ早く、担当ケアマネージャーに連絡を下さい。また、あらかじめ入院の予定が決まっている場合は、事前にお知らせ下さい。

- ③病院へは「担当ケアマネージャー」がいることをお知らせ下さい。

- ④利用者様が退院後、速やかに自宅での療養生活が始められるよう準備を進めるために、「今、どんな状況か」を早めに知りたいので、病院からの説明内容は担当ケアマネージャーにも教えて下さい。（特に「病状」や「退院の目処」をお知らせ下さい。）

- ⑤退院の目処が見えてきたら、担当ケアマネージャーを病院へ呼んで下さるように、ご家族からも病院をお願いして下さい。

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説明書

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について

- ・ 利用者が要介護認定までに、居宅介護サービスの提供を希望される場合には、この契約の締結後迅速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認定申請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、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、解約料はいただきません。
- ・ また、利用者から解約の申し入れがない場合には、契約は継続しますが、この付属別紙に定める内容については終了することとなります。

3. 要介護認定の結果、自立（非該当）または要支援となった場合の利用料について

要介護認定等の結果、自立（非該当）又は要支援となった場合は、利用料をいただきません。

4. 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) 要介護認定の結果、自立（非該当）又は要支援となった場合には、認定前に提供された居宅介護サービスに関する利用料金は、原則的に利用者にご負担いただくことになります。
- (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になります。

(付属別紙2)

サービス提供の標準的な流れ

