

社会福祉法人 扶躬会

鶴の園指定居宅介護支援事業所

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
(北海道 第 0174300160 号)

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定居宅介護支援について、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。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

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および運営に関する基準（平成 11 年厚生労働省令第 38 号）」第 4 条の規定に基づき、指定居宅介護支援提供の契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

目 次

1. 指定居宅介護支援を提供する事業者について
2. 利用者に対しての指定居宅介護支援を実施する事業所について
3. その他の費用について
4. 利用者の居宅への訪問頻度の目安
5. 利用料、その他の請求および支払い方法について
6. 居宅介護支援の提供にあたって
7. サービスの利用に関する留意事項
8. サービス提供における事業者の義務
9. サービス利用をやめる場合
10. 秘密の保持と個人情報の保護について
11. 事故発生時の対応・損害賠償について

12. 医療との連携
13. 公正中立なケアマネジメントの確保
14. 虐待防止のための措置
15. 業務継続に向けた取り組み(BCP)
16. ハラスメント対策について
17. 苦情の受付について
18. 重要事項の説明年月日

1 指定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 扶躬会(ふきゆうかい)
代表者氏名	理事長 末岡 巧
所在地 (連絡先および電話番号)	〒085-0214 釧路市阿寒町富士見2丁目5番10号 0154-66-1010 FAX 0154-66-1011
法人設立年月日	昭和52年6月20日

2 利用者に対しての指定居宅介護支援を実施する事業所について

(1)事業所の所在地等

事業所名称	鶴の園指定居宅介護支援事業所
介護保険指定 事業者番号	指定居宅介護支援事業所 平成26年4月1日指定 北海道 第 0174300160 号
事業所所在地	〒085-0214 釧路市阿寒町富士見2丁目5番39号 ライフステージ鶴の園 内
電話番号およびFAX番号	0154-66-1022(直通) FAX 0154-66-1401
管理者氏名	木村 由佳
事業所の通常の 事業の実施地域	釧路市内全域

(2)事業の目的および運営の方針

事業の目的
社会福祉法人扶躬会が開設する鶴の園指定居宅介護支援事業所(以下「事業所」という。)が行う指定居宅介護支援の事業(以下「事業」という。)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する。
運営の方針
事業所の介護支援専門員は、要介護者が居宅において日常生活を営むために必要な保健医療サービスまたは福祉サービスの適切な利用等を行うことができるよう、当該居宅要介護者等の依頼を受けて、居宅サービス計画を作成するとともに、当該計画に基づく指定居宅サービス等の提供が確保されるよう、指定居宅サービス事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行います。
事業の実施にあたっては、関係市町、地域の保健・医療・福祉サービスの提供主体との綿密な連携を図ります。

(3)事業所窓口の営業日および営業時間

営業日	月曜日～金曜日(祝祭日および12月30日～1月3日までを除く)
営業時間	午前8時50分～午後5時30分

(4)事業所の職員体制

職種	配置人数	職務の内容
管理者	常勤・主任介護支援専門員兼務 1名	利用者の申込みの調整
介護支援専門員	常勤 2名	居宅サービス計画の作成等

(5)居宅介護支援の内容、利用料および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	利用料(月額)	利用者負担額(介護保険適用の場合)
居宅サービス計画の作成	別紙に掲げる「居宅介護支援の実施方法等について」を参照ください。	左の からの内容は、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。	下表のとおり	介護保険適用となる場合には、利用料を支払う必要はありません。全額介護保険により負担されます。
居宅サービス事業者との連絡調整				
サービス実施状況の把握、調整				
利用者状況の把握				
給付管理				
要介護認定申請に対する協力、援助				
相談業務				

居宅介護支援利用料

要介護認定区分 取り扱い件数区分	要介護 1・2	要介護 3～5
介護支援専門員1人あたりの利用者の数が45人未満の場合	居宅介護支援費 ()1.地 12,490円	居宅介護支援費 ()2.地 16,230円
介護支援専門員1人あたりの利用者の数が45人以上60人未満の場合において、45以上の部分	居宅介護支援費 () 6,260円	居宅介護支援費 () 8,100円
介護支援専門員1人あたりの利用者の数が60人以上の場合において、60以上の部分	居宅介護支援費 () 3,750円	居宅介護支援費 () 4,850円

当事業所が運営基準減算に該当する場合は、上記金額の50/100となります。運営基準減算が2ヶ月以上継続した場合は、所定の単位数は算定しないこととなります。また、特定事業所集中減算に該当する場合は、上記金額より2,000円を減額することとなります。

45人以上の場合については、契約日が古いものから順に割り当て、45件目以上になったものに居宅介護支援費 ()を60件目以上になったものに居宅介護支援費 ()を算定します。

当事業所は特別地域加算を算定しています。上記金額は通常地域の金額の15%加算した金額です。

利用料
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ているので自己負担はありません。但し、保険料の滞納等により法定代理受領ができなくなった場合、1ヶ月につき次の金額をいただき、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に基づき、後日全額払戻を受けられます。

加算

	算定	加 算	加算額	算定根拠等
介護度による区分なし	○	初 回 加 算	3,000円	新規に居宅サービス計画を作成する場合 要支援者が要介護認定を受けた場合に居宅サービス計画を作成する場合 要介護状態区分が2区分以上変更された場合に居宅サービス計画を作成する場合
	○	入院時情報連携加算 ()	2,500円	利用者が入院した日のうちに当該病院または診療所の職員に対して必要な情報提供を行った場合(1月に1回まで)
		入院時情報連携加算 ()	2,000円	利用者が入院した日の翌日又は翌々日に当該病院または診療所の職員に対して必要な情報提供を行った場合(1月に1回まで)
	○	退 院 ・ 退 所 加 算	連携1回 会議参加なし 4,500円 連携1回 会議参加あり 6,000円 連携2回 会議参加なし 6,000円 連携2回 会議参加あり 7,500円 連携3回 会議参加あり 9,000円	退院・退所後に居宅サービスを利用する場合に当該職員との面談、情報提供を受けた上で居宅サービス計画を作成・調整した場合(医療機関等との連携回数、会議参加の有無に応じて3回まで)
	○	通院時情報連携加算	500円	利用者が医師の診察を受ける際に同席し、必要な情報提供を行い、医師等から利用者に関する必要な情報提供を受けた上でケアプランに記録した場合
	○	緊 急 時 等 居 宅 カンファレンス加算	2,000円	病院または診療所の医師または看護師等とともに利用者の居宅を訪問し、カンファレンスを行い、必要な居宅サービスまたは地域密着型サービスの利用に関する調整を行った場合(1月に2回まで)
	○	ターミナルケア マネジメント加算	4,000円	24時間連絡がとれる体制を確保し、かつ、必要に応じて指定居宅介護支援を行うことができる体制を整備 利用者に対して、終末期の医療やケアの方針に関する当該利用者又はその家族の意向を把握した上で、死亡日及び死亡日前14日以内に2日以上在宅を訪問し、主治医の助言を得つつ、利用者の状態やサービス変更の必要性等の把握、利用者への支援を行う 訪問により把握した利用者の心身の状況等の情報を記録し、主治医及びケアプランに位置付けた居宅サービス事業者への提供
	-	特定事業所加算()	5,190円	注)別に厚生労働大臣が定める基準に適合しているものとして都道府県知事に届け出た指定居宅支援事業所の場合(1月に1回)
	-	特定事業所加算()	4,210円	
	-	特定事業所加算()	3,230円	
	-	特定事業所加算(A)	1,140円	

居宅介護支援費算定の際に、○印の項目のうち、内容に該当するものについて算定します。

減算

減 算 名 称	料 金 (単 位 数)	算 定 要 件
運 営 基 準 減 算	所定単位数の50%で 算定	運営基準に沿った、適切な居宅 介護支援ができていない場合
特 定 事 業 所 集 中 減 算	1月につき200単位を 減算	正当な利用なく特定の事業所に 80%以上集中中止した場合(指定 訪問介護・指定通所介護・指定地 域密着型通所介護・指定福祉用 具貸与)

注)

(6)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(別紙のとおり)

3 その他の費用について

複写物の交付	
契約者は、サービス提供についての記録をいつでも閲覧できますが、複写物を必要とする場合には下記料金をご負担いただきます。	
1枚につき	10円

4 利用者の居宅への訪問頻度の目安

介護支援専門員が利用者の状況把握のため、利用者の居宅に訪問する頻度の目安
利用者の要介護認定有効期間中、少なくとも1月に1回

ここに記載する訪問頻度の目安回数以外にも、利用者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、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ことがあります。

5 利用料、その他の費用の請求および支払い方法について（法定代理受領ができなくなった場合）

利用料、その他の費用の請求方法等
ア 利用料およびその他の費用の額はサービス毎に計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。
イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月末日までに利用者宛にお届け（郵送）します。
利用料、その他の費用の支払い方法等
ア サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の末日までに、下記の方法によりお支払いください。 ・事業者指定口座への振り込み
イ お支払いの確認をしましたら、領収証をお渡し致しますので、必ず保管されますようお願いいたします。

6 居宅介護支援の提供にあたって

- (1)居宅介護支援提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無および要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業所にお知らせください。
- (2)利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する30日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。

7 サービスの利用に関する留意事項

介護支援専門員の交替

ご契約者・利用者からの交替の申し出
選任された介護支援専門員の交替を希望する場合には、当該介護支援専門員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して介護支援専門員の交替を申し出ることができます。ただし、ご契約者・利用者からの特定の介護支援専門員の指名はできません。
事業者からの介護支援専門員の交替
事業者の都合により、介護支援専門員を交替することがあります。介護支援専門員を交替する場合は契約者・利用者およびその家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

8 サービス提供における事業者の義務

当事業所では、契約者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

契約者・利用者の生命、身体、生活環境面等の安全確保に配慮します。

契約者・利用者より複数の事業所の紹介やその事業所を計画書へ位置づけた理由を求められた時には情報提供をします。

契約者・利用者に提供したサービスについて記録を作成し、2年間保管するとともに、契約者または代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。

事業者および介護支援専門員または従業員は、サービスを提供するにあたって知り得た契約者・利用者または家族に関する事項を正当な理由なく、第三者に漏洩しません。介護支援専門員または従業員であった者についても同様と致します（守秘義務）。ただし、契約者・利用者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等に契約者・利用者の心身等の情報を提供します。また、契約者との契約の終了に伴う援助を行う際には、あらかじめ文書にて、契約者の同意を得ます。

9 サービス利用をやめる場合

契約の終了について

契約の有効期間は、契約締結の日から契約者または利用者の要介護認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の2日前までに契約者から文書による契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に同じ条件で更新され、以後も同様となります。

契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。

契約者・利用者が死亡した場合

要介護認定により契約者・利用者の心身の状況が要支援または自立と判定された場合

事業者が解散した場合、破産した場合またはやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合

事業所が介護保険の指定を取り消された場合または指定を辞退した場合

契約者・利用者から解約または契約解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照ください）

事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は以下をご参照ください）

10 秘密の保持と個人情報の保護について

利用者およびその家族に関する秘密の保持について

事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」および厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱い」に努めるものとします。

事業者および事業者の使用する者（以下「従業員」という）は、サービス提供する上で知り得た利用者およびその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。

また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。

事業者は、従業員に、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持させるため、従業員である期間および従業員でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業員との雇用契約の内容とします。

個人情報の保護について

事業者は、利用者からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、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、あらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。

事業者は、利用者およびその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁式記録を含む）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。

事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅延なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります）

11 事故発生時の対応・損害賠償について

当事業所において、契約者・利用者に対するサービス提供により事故が発生した場合は、釧路市、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅サービス事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じ、当該事故の状況とともに記録するものと致します。

また、事業者の責任により契約者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。

ただし、その損害の発生について契約者・利用者にも故意または重大な過失が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。

損害賠償がなされない場合

以下の場合には、事業者の責めに帰すべき事由が認められない限り、契約者・利用者に生じた損害は賠償いたしません。

契約者・利用者が、契約締結時に、ご自身の心身の状況や病歴等について、故意に告げず、または虚偽に告げたことがもっぱらの原因として発生した損害

契約者・利用者が、サービスの実施にあたって必要な事項（その日の体調や健康状態等）を事業者が確認する際に、故意に告げず、または虚偽に告げたことがもっぱらの原因として発生した損害。

ご契約者・利用者の急な体調の変化等、事業者の実施したサービスを原因としない事由をもっぱらの原因として発生した損害

契約者・利用者が、事業者もしくはサービス従事者の指示・依頼に反して行った行為をもっぱらの原因として発生した損害

12 医療との連携

居宅介護支援事業所と入院先医療機関との連携がスムーズに図れるよう、利用者が入院した場合には、担当ケアマネージャーの氏名及び連絡先を入院先の医療機関にお伝えください（お渡しした名刺等をご提示ください）。

訪問介護事業所から伝達された利用者の口腔に関する問題や服薬状況、モニタリング等の際にケアマネージャー自身が把握した利用者の状態等について、ケアマネージャーから主治の医師や歯科医師、薬剤師に必要な情報伝達を行います。

13 公正中立なケアマネジメントの確保

利用者は、ケアプランに位置付ける介護サービス事業所等について、複数の事業所の紹介や、その選定理由について事業者に求めることができます。

14 虐待防止のための措置

高齢者虐待防止法の実効性を高め、利用者の尊厳の保持・人格の尊重が達成されるよう、虐待防止に関する下記の措置を講じます。

- (1) 虐待防止委員会の開催
- (2) 高齢者虐待防止のための指針の整備
- (3) 虐待防止研修の実施
- (4) 専任担当者の配置

虐待防止に関する担当者	総合施設長	林 隆浩
-------------	-------	------

15 業務継続に向けた取り組み(BCP)

感染症や自然災害が発生した場合にあっても、利用者が継続して居宅介護支援の提供を受けられるよう、業務継続計画を策定するとともに、当該計画に沿った研修及び訓練を実施します。

16 ハラスメント対策について

当事業所の職場環境や利用者への居宅介護支援の提供において、ハラスメント（セクシャルハラスメント・パワーハラスメント・カスタマーハラスメント等）の防止のための取り組みとして、指針の作成、職場内・利用者や家族（代理人を含む）との関わり、関係機関との連携等におけるハラスメント対策、

研修の実施等を行います。居宅介護支援の提供において利用者、家族または代理人のいずれかによるハラスメント行為が発生し、適切に支援を提供できない状況になった場合には、サービスの中断や契約の解除をすることがあります。

17 苦情の受付について

社会福祉法第82条の規定により、当事業所では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えております。

当事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者を下記により設置し、苦情解決に努めます。

1. 苦情解決責任者 林 隆 浩 (鶴の園 総合施設長)
2. 苦情受付担当者 大 野 繁 之 (鶴の園 次長)
桂 裕 二 (鶴の園クリニックセンター長)
渋谷 幸 昌 (鶴の園 事務部長)

3. 苦情解決の方法

(1) 苦情受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。

(2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者に報告致し、状況の聞き取りや苦情の確認を行います。

(3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。

(4) 北海道「運営適正化委員会」の照会

当施設で解決できない苦情は、北海道社会福祉協議会(011-241-3971)に設置された運営適正化委員会に申し立てることができます。

(5) その他苦情受付機関 釧路市役所介護高齢者福祉課 (0154-23-5151)

北海道国民健康保険団体連合会 (011-231-5161)

18 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	事業者名	鶴の園指定居宅介護支援事業所
	説明者氏名	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
契約者	住 所	
	氏 名	印