

居宅介護支援事業重要事項説明書

社会福祉法人緑山会
居宅介護支援事業所エルホーム芦屋

目 次

	ページ
1 担当する介護支援専門員	3
2 事業所の概要	3
3 当事業所の法人概要	3
4 当事業所の従業員	4
5 事業の目的・運営方針	4
6 提供する居宅介護支援サービスの内容	4～5
7 サービスの利用料及び利用者負担	9
8 契約の終了と自動更新	9～10
9 契約の終了（解約）	10
10 サービス提供中における事故発生時の対応	10
11 事故発生の防止及び発生時の対応	11
12 虐待防止について	11
13 身体拘束の廃止等	11
14 衛生管理	11
15 非常災害対策について（消防計画）	11～12
16 非常災害対策について（避難確保）	12
17 非常災害対策について（業務継続計画）	12
18 プライバシーの保護	12
19 個人情報を利用する目的	12
20 介護支援専門員の禁止行為	12～13
21 損害賠償	13
22 サービスの相談及び苦情窓口	13
23 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	14
別紙1 サービス提供の標準的な流れ	15

居宅介護支援事業重要事項説明書

令和7年1月17日改正

1 担当する介護支援専門員

担当介護支援専門員 榎本 季実

連絡先 電話 0797-35-1294

2 事業所の概要

事業所名	居宅介護支援事業所エルホーム芦屋
所在地	芦屋市浜町12番3号
連絡先	TEL 0797-35-1294 FAX 0797-35-2835
緊急時の連絡先	TEL 0797-35-8341
管理者連絡先 管理者 榎本季実	TEL 0797-35-1294 FAX 0797-35-2835
営業日	月曜日～土曜日（祝日含む） 除く、12/31～1/3
営業時間	午前9時00分～午後5時30分
通常のサービス 提供実施区域	芦屋市（奥池地域を除く）、西宮市一部地域 神戸市東灘区一部地域

3 当事業所の法人概要

事業者名	社会福祉法人緑山会
所在地	山口県周南市大字須々万本郷28番1
連絡先（代表）	TEL 0834-88-2208 FAX 0834-88-2336
法人種別	社会福祉法人
代表者	理事長 齋藤 淳
芦屋事務所の 行う他の事業	介護老人福祉施設、介護老人保健施設、ケアハウス、 通所介護事業、訪問介護事業 訪問リハビリテーション事業 短期入所生活介護事業、短期入所療養介護事業

4 当事業所の従業員

職 種	職務内容	人員数
管理者 (主任介護支援専門員)	・ 居宅介護支援の利用申し込みに係る調整、介護支援専門員の業務の実施状況の把握、管理を一元的に行います。	1 人
介護支援専門員	・ ご利用者の心身の状況、その置かれている環境に応じて、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが総合的に提供されるようケアプランの作成と居宅サービスの利用調整を行います。	2 人

5 事業の目的・運営方針

事業の目的	・ 在宅の要介護状態にある高齢者に対し、その置かれている環境、心身の状況に応じサービス利用者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サービス提供事業者から、総合的に提供されるよう調整することを目的とします。
運営方針	<ul style="list-style-type: none"> ・ ご利用者の意思及び人格を尊重した居宅サービス計画を作成します。 ・ 常にご利用者の立場に立った公平中立なサービスの利用調整を行います。 ・ 自治体、高齢者生活支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、介護保険施設等との綿密な連携による総合的な居宅サービスの利用調整を行います。

6 提供する居宅介護支援サービスの内容

契約書本文第5条～第8条に定めるご利用者に提供する居宅介護支援サービスの内容は次のとおりです。

(別紙1「サービス提供の標準的な流れ」をご覧くださいながら説明します。)

内 容	提供方法	保険適用
居宅サービス計画の作成 (契約書本文第6条)	<ul style="list-style-type: none"> ・ ご利用者のお宅を訪問し、ご利用者やご家族に面接して情報を収集し、解決すべき問題を把握します。 ・ 自宅周辺地域における居宅サービス事業者が実施している居宅サービスの内容、利用料等の情報を適正にご利用者やご家族に提供し、ご利用者に居宅サービスの選択をしていただきます。 ・ 提供する居宅サービスが目指す目標、目標の達成時期、居宅サービスを提供するうえでの留意点などを盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成します。 ・ 居宅サービス計画の原案に位置づけた居宅サービス等について、保険給付の対象となる居宅サービスと対象とならない居宅サービス(自己負担)を区分して、それぞれ種類、内容、利用料等をご利用者やそのご家族に説明し、その意見を伺います。 ・ 居宅サービス計画の原案は、ご利用者やそのご家族と協議したうえで、必要があれば変更を行いご利用者から文書による同意をいただきます。 	○

居宅サービス事業者等との連絡調整・便宜の提供 (契約書本文第6条)	<ul style="list-style-type: none"> ・居宅サービス計画の目標に沿って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を行います。利用者は介護支援専門員に対して複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めることや、居宅サービスに位置づけた指定居宅サービス事業者等の選定理由について説明を求めることができますので、必要であれば遠慮なく申し出てください。 ・ご利用者が介護保険施設への入院又は入所を希望した場合には、ご利用者に介護保険施設の紹介その他の支援を行います。 	○
サービス実施状況の把握・居宅サービス計画等の評価 (契約書本文第6条)	<ul style="list-style-type: none"> ・ご利用者及びそのご家族と毎月連絡をとり、居宅サービスの実施状況の把握に努めます。 ・ご利用者の状態について定期的に再評価を行い、ご利用者の申し出により又は状態の変化等に応じて居宅サービス計画の評価、変更等を行います。 	○
給付管理 (契約書本文第6条)	<ul style="list-style-type: none"> ・居宅サービス計画の作成後、その内容に基づいて、サービス利用票・提供票による給付管理を行うとともに、毎月の給付管理票を作成し、兵庫県国民健康保険団体連合会に提出します。 	○
相談・説明 (契約書本文第6条)	<ul style="list-style-type: none"> ・居宅サービスや介護に関することは、幅広くご相談に応じます。 	○
医療との連携・主治医への連絡 (契約書本文第6条別紙)	<ul style="list-style-type: none"> ・ケアプランの作成時（又は変更）や居宅サービスの利用時に必要な場合は、ご利用者の同意を得たうえで、関連する医療機関やご利用者の主治医との連携を図ります。 	○
財産管理・権利擁護等への対応 (契約書本文第6条別紙)	<ul style="list-style-type: none"> ・ご利用者が居宅サービスを利用する際に、その所有する財産の管理や権利擁護について問題が発生し、第三者の援助が必要な場合には、ご利用者の依頼に基づいて関連機関への連絡を行います。 	—
居宅サービス計画の変更 (契約書本文第7条)	<ul style="list-style-type: none"> ・ご利用者が居宅サービス計画の変更を希望した場合又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、ご利用者の意見を尊重して、合意の上、居宅サービス計画の変更を行います。 	○
要介護認定等にかかる申請の援助 (契約書本文第5条)	<ul style="list-style-type: none"> ・ご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。 ・ご利用者の要介護認定有効期間満了の30日前に要介護認定の更新申請に必要な協力を行います。 	○
サービス提供記録の閲覧・交付	<ul style="list-style-type: none"> ・ご利用者は、居宅サービス提供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。 ・ご利用者は、契約終了の際には事業者に請求して直近の居宅サービス計画及びその実施状況に関する書面の交付を受けることができます。 	○
介護支援専門員の変更	<ul style="list-style-type: none"> ・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申し出て下さい。 	○
訪問回数 (目安)	<ul style="list-style-type: none"> ・介護支援専門員が、月1回程度ご利用者の居宅を訪問し状況の把握を行います。 	

7 サービスの利用料及びご利用者負担

当事業所の居宅介護支援（居宅サービス計画の作成・変更、事業者との連絡調整、相談説明等）については、原則としてご利用者の負担はありません。

介護保険適用の場合でも、ご利用者に保険料の滞納等がある場合には、一旦1ヶ月あたり下表の料金を頂き、当所からサービス提供証明書を発行いたします。

（サービス提供証明書を居住地の市（区）役所窓口に提出しますと、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ご利用者の負担となる場合もあります。）

※下記利用料は、厚生労働省の定める基準に従って変更される場合があります。

○居宅介護支援費（Ⅰ）

- ・取扱件数 45件未満の場合
 - 居宅介護支援費（i） 要介護1・2の場合 12,000円
 - 居宅介護支援費（i） 要介護3・4・5の場合 15,591円
- ・取扱件数 45件以上60件未満の場合の45件以上の部分
 - 居宅介護支援費（ii） 要介護1・2の場合 6,011円
 - 居宅介護支援費（ii） 要介護3・4・5の場合 7,779円
- ・取扱件数60件以上の場合の60件以上の部分
 - 居宅介護支援費（iii） 要介護1・2の場合 3,602円
 - 居宅介護支援費（iii） 要介護3・4・5の場合 4,663円

※取扱件数とは介護支援専門員一人当たりです。

○特定事業所加算（Ⅰ） 5,734円

下記の要件を満たすと上記に特定事業所加算（Ⅰ）が発生します。

- ・常勤の主任介護支援専門員を2名以上配置している。
- ・常勤の介護支援専門員を3名以上配置している。
- ・月の利用者総数のうち、要介護度3、要介護度4又は要介護度5の利用者の占める割合が100分の40以上である。
- ・介護支援専門員1人あたり45名未満である。
- ・24時間連絡体制の整備等を行い、利用者等の相談に対応する体制を確保している
- ・利用者に関する情報又はサービス提供に当たっての留意事項に係る伝達等を目的とした会議を定期的開催する。
- ・計画的に研修を実施している。
- ・地域包括支援センターから支援困難な事例を紹介されても居宅介護支援を提供している。
- ・家族に対する介護等を日常的に行っている児童や障害者、生活困窮者、難病患者等、高齢者以外の対象者への支援に関する知識等に事例検討会、研修に参加している。
- ・介護支援専門員実務研修等に協力又は協力体制を確保している。
- ・他の法人が運営する指定居宅支援事業者と共同で事例検討会、研修会等を実施している。
- ・特定事業所集中減算の適用を受けていない。
- ・必要に応じて、多様な主体等が提供する生活支援のサービス（インフォーマルサービスを含む）が包括的に提供されるような居宅サービス計画を作成している。

○特定事業所加算（Ⅱ） 4,652円

下記の要件を満たすと上記に特定事業所加算（Ⅱ）が発生します。

- ・常勤の主任介護支援専門員を配置している。
- ・常勤の介護支援専門員を3名以上配置している。
- ・介護支援専門員1人あたり45名未満である。
- ・24時間連絡体制の整備等を行い、利用者等の相談に対応する体制を確保している。
- ・利用者に関する情報又はサービス提供に当たっての留意事項に係る伝達等を目的とした会議を定期的開催する。

- ・計画的に研修を実施している。
- ・地域包括支援センターから支援困難な事例を紹介されても居宅介護支援を提供している。
- ・家族に対する介護等を日常的に行っている児童や障害者、生活困窮者、難病患者等、高齢者以外の対象者への支援に関する知識等に事例検討会、研修に参加している。
- ・介護支援専門員実務研修等に協力又は協力体制を確保している。
- ・他の法人が運営する指定居宅支援事業者と共同で事例検討会、研修会等を実施している。
- ・特定事業所集中減算の適用を受けていない。
- ・必要に応じて、多様な主体等が提供する生活支援のサービス（インフォーマルサービスを含む）が包括的に提供されるような居宅サービス計画を作成している。

○特定事業所加算（Ⅲ） 3, 569円

下記の要件を満たすと上記に特定事業所加算（Ⅲ）が発生します。

- ・常勤の主任介護支援専門員を配置している。
- ・常勤の介護支援専門員を2名以上配置している。
- ・介護支援専門員1人あたり45名未満である。
- ・24時間連絡体制の整備等を行い、利用者等の相談に対応する体制を確保している。
- ・利用者に関する情報又はサービス提供に当たっての留意事項に係る伝達等を目的とした会議を定期的開催する。
- ・計画的に研修を実施している。
- ・地域包括支援センターから支援困難な事例を紹介されても居宅介護支援を提供している。
- ・家族に対する介護等を日常的に行っている児童や障害者、生活困窮者、難病患者等、高齢者以外の対象者への支援に関する知識等に事例検討会、研修に参加している。
- ・介護支援専門員実務研修等に協力又は協力体制を確保している。
- ・他の法人が運営する指定居宅支援事業者と共同で事例検討会、研修会等を実施している。
- ・特定事業所集中減算の適用を受けていない。
- ・必要に応じて、多様な主体等が提供する生活支援のサービス（インフォーマルサービスを含む）が包括的に提供されるような居宅サービス計画を作成している。

○特定事業所加算（A） 1, 259円

下記の要件を満たすと上記に特定事業所加算（A）が発生します。

- ・常勤の主任介護支援専門員を配置している。
- ・常勤の介護支援専門員を1名以上と併せて常勤換算法で1名以上配置している。
- ・介護支援専門員1人あたり45名未満である。
- ・24時間連絡体制の整備等を行い、利用者等の相談に対応する体制を確保している。
- ・利用者に関する情報又はサービス提供に当たっての留意事項に係る伝達等を目的とした会議を定期的開催する。
- ・計画的に研修を実施している。
- ・地域包括支援センターから支援困難な事例を紹介されても居宅介護支援を提供している。
- ・家族に対する介護等を日常的に行っている児童や障害者、生活困窮者、難病患者等、高齢者以外の対象者への支援に関する知識等に事例検討会、研修に参加している。
- ・介護支援専門員実務研修等に協力又は協力体制を確保している。
- ・他の法人が運営する指定居宅支援事業者と共同で事例検討会、研修会等を実施している。
- ・特定事業所集中減算の適用を受けていない。
- ・必要に応じて、多様な主体等が提供する生活支援のサービス（インフォーマルサービスを含む）が包括的に提供されるような居宅サービス計画を作成している。

※他の特定事業所加算を算定している場合には、算定できません。

○同一建物減算

下記の用件の利用者の場合、所定単位数の100分の95の算定となります。

- ・居宅介護支援事業所の所在する建物と同一の敷地内で生活している利用者
- ・隣接する敷地内の建物で生活している利用者
- ・居宅介護支援事業所と同一の建物に居住する利用者
- ・居宅介護支援事業所における1月当たりの利用者が同一の建物に20人以上居住する建物に居住する利用者に対して支援を行った場合

上記利用料に下記の加算が発生することがあります。

加算項目	利用料	説明
初回加算	3,315円	初回に居宅サービス計画を策定した場合、要介護状態が2段階以上の変更認定を受けた場合
入院時情報連携加算(Ⅰ)	2,762円	利用者が病院又は診療所に入院した日のうちに、当該病院又は診療所の職員に対して当該利用者に係る必要な情報を提供していること
入院時情報連携加算(Ⅱ)	2,210円	利用者が病院又は診療所に入院した日の翌日又は翌々日に、当該病院又は診療所の職員に対して当該利用者に係る必要な情報を提供していること
退院・退所加算(Ⅰ)イ	4,972円	医療機関や介護保険施設等の職員から利用者に関する必要な情報の提供をカンファレンス以外の方法により1回受けていること
退院・退所加算(Ⅰ)ロ	6,630円	医療機関や介護保険施設等の職員から利用者に関する必要な情報の提供をカンファレンスにより1回受けていること
退院・退所加算(Ⅱ)イ	6,630円	医療機関や介護保険施設等の職員から利用者に関する必要な情報の提供をカンファレンス以外の方法により2回受けていること
退院・退所加算(Ⅱ)ロ	8,287円	医療機関や介護保険施設等の職員から利用者に関する必要な情報の提供を2回受けており、うち1回以上はカンファレンスによること
退院・退所加算(Ⅲ)	9,945円	医療機関や介護保険施設等の職員から利用者に関する必要な情報の提供を3回以上受けており、うち1回以上はカンファレンスによること
緊急時等居宅カンファレンス加算	2,210円	病院又は診療所の求めにより、病院、診療所の職員と共に利用者の居宅を訪問し、カンファレンスを行い、必要に応じて居宅及び地域密着型サービスの利用調整を行った場合
ターミナルケアマネジメント加算	4,420円	在宅で死亡した利用者に対して、終末期の医療やケアの方針に関する利用者又はその家族の意向を把握した上で、その死亡日及び死亡日前14日以内に2日以上、当該利用者又はその家族の同意を得て、居宅を訪問し当該利用者の心身の状況等を記録し、主治医及び居宅サービス計画に位置付けた居宅サービス業者に提供した場合

特定事業所医療介護連携加算	1,381円	特定事業所加算を算定しており、前々年度の3月から前年度の2月までの間において退院・退所加算算定に係る病院・診療所・地域密着型介護老人福祉施設又は介護保険施設との連携の回数の合計が35回以上あること及び前々年度の3月から前年度の2月までの間にターミナルケアマネジメント加算を15回以上算定している場合
通院時情報連携加算	552円	利用者の同意を得て医師又は歯科医師の診察を受ける際に同席し、医師又は歯科医師等に利用者の情報提供を行い、医師又は歯科医師等から情報提供を受けた上で、居宅サービス計画等に記録した場合
同一建物に居住する利用者へのケアマネジメント	所定単位数の95%	事業所と同一建物の利用者又は、これ以外の同一建物の利用者20人以上に居宅介護支援を行う場合
高齢者虐待防止措置未実施減算	所定単位数の100分の1相当を減算	高齢者虐待の発生又はその再発を防止するための措置が講じられていない場合に基本報酬が減算となる。
業務継続計画未策定減算	所定単位数の100分の1相当を減算	感染症や非常災害発生時において、利用者に対するサービス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を策定していない場合に減算となる（令和7年4月1日から適用）

(令和6年4月1日改定)

(その他の費用)

内 容	金 額	説 明	支払方法
交通費（実費）	実費相当分	<ul style="list-style-type: none"> 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。 なお、自動車を使用した場合は次の金額を申し受けます。 事業所より片道 30km未満：1,500円 30km以上：3,000円 サービス提供実施地域内において道路通行料の必要な地域に訪問出張する場合には道路通行料が必要となります。 	<p>利用のあった月ごとに集計し、翌月10日までに請求させていただきます。</p> <p>お支払いについては、請求月の26日までお願いいたします。</p>
本契約の解約料	無 料	解約料は無料です。	
申請代行料	無 料	要介護認定の申請代行にかかる費用は無料です。	
サービス提供実施記録コピー等代金	コピー料金 1枚10円	サービス提供の実施記録のコピーをご利用者に交付する料金は有料です。	

8 契約の終了と自動更新

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いったん終了することとなります。ただし、有効期間満了7日前までに、ご利用者から契約を終了する旨の申し出がない場合には、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。

9 契約の終了（解約）

- ・ご利用者のご都合でサービスを終了する場合
この契約は、契約期間中であっても、ご利用者の方から解約の申し出があれば解約することができます。
- ・事業所の都合で解約をする場合
人員等の不足などのやむを得ない事情で事業の縮小や撤退を余儀なくされる場合等、当事業者の都合によってサービスの提供を終了させていただくことがあります。その場合は、終了1ヶ月前までに文書で通知するとともに、地域の居宅介護支援事業所をご紹介いたします。
- ・自動終了の場合
介護保険施設等の施設に入所された場合
要介護状態区分が非該当または要支援1・2と認定された場合
お亡くなりになった場合
- ・その他
ご利用者の都合により、6ヶ月以上にわたって具体的な居宅介護支援サービスのご利用がない場合はご相談させていただきます。
- ・反社会勢力の排除に関する制約
ご利用者及びご家族等は、契約締結から将来に亘り、①から④の項目について表明・確約していただきます。また、利用中に①から④の事項に該当した場合には、何らかの催告を要せずに契約の解除をさせていただきます。
 - ① 暴力団、暴力団関係企業、総会屋もしくはこれらに準ずる者または、その構成員（以下総称して「反社会勢力」）ではないこと
 - ② 反社会勢力に資金の供与等の関与や社会的に非難されるべき関係を有していないこと
 - ③ 反社会勢力に利用者等、自己の名義を利用させ、この契約を締結するものではないこと
 - ④ ご利用者等自ら、または第三者を利用して、脅迫的な言動または暴力を用いる行為や偽計または威力を用いて運営を妨害し、または信用を毀損する行為をしないこと
また、契約の解除によりご利用者等の損害が生じても事業者に対して一切の異議申し立てを行わず、事業者は、何らこれを賠償や補償することは要しない
事業者側に損害が生じたときは、ご利用者等はその損害を賠償するものとする

10 サービス提供中における事故発生時の対応

サービス提供にあたり、事故・体調の急変等が生じた場合は、事前の打ち合わせに基づき、家族・主治医・医療機関等に連絡します。

(1) 家族

①	お名前 ご住所 TEL ()	続柄
②	お名前 ご住所 TEL ()	続柄

(2) 主治医・医療機関等

①	医療機関名	主治医
	住 所	
	TEL	()
②	医療機関名	
	住 所	
	TEL	()

11 事故発生の防止及び発生時の対応

ご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が発生した場合には、市町村、ご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るものとします。

また、ご利用者に対する居宅介護支援サービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合、損害賠償を速やかに行うこととします。

事業所は、その事故の状況及び事故に際して採った処置について記録し、その原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

12 虐待防止について

事業所は、ご利用者の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するため、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について、職員に周知徹底を図っています。
- (2) 職員に対して虐待を防止するための研修を定期的実施します。
- (3) 虐待防止のための指針を整備しています。
- (4) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

2 サービス提供中に、職員等又は養護者(ご利用者の家族等高齢者を現に養護する者)により虐待を受けたと思われるご利用者を発見した場合には、速やかに市町村に通報する等必要な措置をとります。

13 身体拘束の廃止等

事業所は、原則としてご利用者に対し身体拘束を廃止とします。但しご利用者の生命又は身体を保護するため等緊急やむを得なく身体拘束を行う場合、その機能及び時間、その際のご利用者の心身の状況、緊急やむを得なかった理由を記録します。

14 衛生管理

事業所は、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) 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定期的開催しその結果について職員に周知徹底を図ります。
- (2) 感染症及び食中毒の予防及びまん延防止のための指針を整備します。
- (3) 職員に対し、感染症及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的講じます。

2 事業者は、感染症が発生しまん延した場合には、その発生状況の把握、感染拡大の防止、医療機関や保健所、市町村等関係機関との連携、行政への報告等を速やかに行い、感染症の終息に努めるとともに、再発生を防ぐために対策を講じます。

15 非常災害対策について(消防計画)

消防施行規則第3条に規定する消防計画に基づき、非常対策を行います。

- (1) 防火管理者を定め、火元責任者を任命しております。
- (2) 非常災害用の設備(スプリンクラー、消火器、消火栓、非常放送設備、誘導灯)点検は、年2回契約保守業者において実施しています。
- (3) 火災の発生被害を最小限にとどめるために、自営消防隊を編成し、任務の遂行にあたるようにしております。

(4) 訓練を年2回実施するようしております。

16 非常災害対策について(避難確保)

水防法および土砂災害防止法に規定する避難確保計画に基づき、非常災害対策を行います。

- (1) サービス従事者に対し、避難確保計画を周知するとともに、必要な研修や実地訓練を定期的の実施いたします。
- (2) 訓練を年2回以上実施するようしております。
- (3) 定期的に非難確保計画を見直し、必要に応じて変更いたします。

17 非常災害対策について(業務継続計画)

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、入居(利用)者に介護サービスを継続的に実施すること、また、非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) サービス従事者に対し、業務継続計画を周知するとともに、必要な研修や実地訓練を定期的の実施いたします。
- (3) 訓練を年2回以上実施するようしております。
- (4) 定期的に業務継続計画を見直し、必要に応じて変更いたします。

18 プライバシーの保護

当事業所は、ご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、ご利用者やそのご家族に関する個人情報が含まれる記録物に関しては、善良な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。

19 個人情報を利用する目的

【法人内での利用】

- (1) ご利用者に提供する居宅サービスのため
- (2) 介護保険事務のため
- (3) ご利用者に係る事業所等の管理運営業務のため
 - ・ご利用者の利用管理のため
 - ・会計、経理事務のため
 - ・事故等の報告のため
 - ・ご利用者の居宅サービス向上のため

【外部への提供】

- (1) ご利用者に提供する居宅サービスのうち
 - ・ご利用者の体調の急変時等における医療機関受診や入院のため
 - ・ご利用者の介護保険施設等への入所のため
 - ・ご利用者に係る他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業者等との連携(サービス担当者会議等)、照会への回答のため
 - ・ご家族等への心身の状況説明のため
- (2) 国の機関もしくは地方公共団体又はその委託を受けた者(法令の定める事務)への報告のため
- (3) 介護保険事務のうち
 - ・審査支払機関へのレセプトの提出のため
 - ・審査支払機関又は保険者からの照会への回答のため
- (4) 損害賠償保険等に係る保険会社等への相談又は届出等のため

ご利用者やご家族に関しての個人情報については、保健・医療・福祉サービス等との連携や居宅サービスの利用調整を行う際に必要となります。そのため、個人情報の利用に当たってはご利用者の同意が必要となりますので、別紙の同意書に記名押印していただくこととなります。

20 介護支援専門員の禁止行為

介護支援専門員は、ご利用者に対する居宅サービスの提供に当たって、次の該当する行為を行いません。

- (1) ご利用者もしくはご家族等からの金銭及び物品の授受
- (2) ご利用者もしくはご家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
- (3) 飲酒及び喫煙

- (4) その他ご利用者もしくはご家族等に行う迷惑行為
- (5) ご利用者等に対する虐待ならびにその他の疑わしき行為を行いません。

21 損害賠償

当事業所がご利用者に対して賠償すべき事象が発生した場合は、契約書本文第20条に基づき、当事業所は金銭等により賠償をいたします。

当事業所は、以下の内容で損害賠償保険に加入しています。

- 加入保険名
 - ・介護保険・社会福祉事業者総合保険
- 保険の内容
 - ・基本契約（対人・対物賠償、対人見舞費用、経済的損害、人格権侵害、管理財物、事故対応費用）
 - ・訪問介護保険サービス賠償責任補償
 - ・施設利用者傷害見舞金補償
 - ・施設車両搭乗中傷害補償
- 賠償できる事項
 - ・ケアプランの不備、職員の管理ミス等に起因した事故によりご利用者や第三者の身体、財産に損害を与えた場合の損害補償

22 サービスの相談及び苦情窓口

当事業所は、提供したサービスに苦情がある場合、又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及び相談があった場合には、迅速かつ誠実に対応を行います。

居宅サービス計画もしくは居宅サービスの提供に関して苦情や相談がある場合には、以下までお申し出下さい。

- 当事業所の相談、苦情受付窓口

担当者名	榎 本 季 実	芦屋市浜町12番3号 連絡先0797-35-1294
第三者委員		
職名	元芦屋市民生児童委員	氏名 瀬尾 多嘉子
職名	元芦屋市社会福祉協議会常務理事	氏名 里村 喜好

- 介護保険の苦情や相談に関しては、他に下記の相談窓口があります。
(介護保険全般に関するお問い合わせサービスの質や契約上のトラブルについて)

芦屋市 高齢介護課	芦屋市精道町7番6号 連絡先0797-38-2024
-----------	-------------------------------

西宮市 介護保険課	西宮市六湛寺町10番3号 連絡先0798-35-3314
-----------	---------------------------------

神戸市東灘区保健福祉課	神戸市東灘区住吉東町5丁目2番1号 連絡先078-841-4131
-------------	--------------------------------------

国民健康保険団体連合会 (介護保険課)	神戸市中央区三宮町1丁目9番-1801号 連絡先078-332-5617
------------------------	---

23 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

ご利用者が要介護認定申請後、認定結果がでるまでの間、ご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居宅サービスの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

- ・ご利用者が要介護認定までに、居宅サービスの提供を希望する場合には、居宅サービス計画を作成し、ご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当たっては、計画の内容がご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付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、適切な居宅サービス計画に見直しを行います。

(2) 要介護認定後の契約の継続について

- ・要介護認定後、ご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、ご利用者から当居宅介護支援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、ご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、契約書別紙2に定める内容については終了することとなります。

(3) 注意事項

要介護認定の結果が不明なため、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ご利用者においてご負担いただくこととなります。

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

令和 年 月 日

事業者 住 所 芦屋市浜町12番3号

名 称 居宅介護支援事業所エルホーム芦屋

説明者

氏 名 _____ 榎本 季実 _____ 印

私は、本書面により事業者から重要事項の説明を受けました。

利用者 住 所 _____

氏 名 _____

上記代理人（代理人を選定した場合）

住 所 _____

氏 名 _____

サービス提供の標準的な流れ

