

居宅介護支援契約重要事項説明書

令和6年4月1日現在

1 事業者の概要

法人名	社会福祉法人芦屋市社会福祉協議会
法人所在地	兵庫県芦屋市呉川町14番9号
法人連絡先	TEL 0797-32-7530 FAX 0797-32-7529
代表者氏名	会長 山中 健
設立年月日	昭和51年2月20日

2 事業所の概要

事業所名称	芦屋ハートフル居宅介護支援事業所
事業所番号	2871001786 (平成31年4月1日指定)
所在地	芦屋市精道町8番20号
連絡先	TEL 0797-38-3122 FAX 0797-38-3066
管理者氏名	露峯 よしみ
営業日等	月曜日～金曜日 (祝日及び12月29日～1月3日を除く) 午前9時00分～午後5時30分 上記以外は、下記にて電話対応をいたします。 TEL 090-6751-9796
事業実施地域	芦屋市全域 (奥池町、奥池南町を除く)
事業者が行う 他の業務	訪問看護、介護予防訪問看護、訪問看護 (医療保険)、訪問介護、予防 専門型訪問サービス、居宅介護、重度訪問介護、同行援護、介護予防支 援、介護予防ケアマネジメント、通所介護、予防専門型通所サービス、 一般相談支援、特定相談支援、障害児相談支援

3 当事業所の従業員

職種	職務内容	人員数
管理者	事業所の運営および業務全般の管理	1名
介護支援専門員 (ケアマネジャー)	居宅介護支援サービス等に係わる業務	7名以上

4 事業の目的・運営方針

事業の目的	要介護者等の依頼を受け、その心身の状況、環境、希望等を勘案し、居宅サービス計画を作成するとともに、そのサービス計画に基づいてサービス等が確保されるように、各事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行う。
運営方針	1 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、居宅サービス計画の作成等を行う。 2 公正中立な居宅介護支援を提供する。 3 介護保険法及び関係法令を遵守する。

5 提供する居宅介護支援サービスの内容

契約書第4条～第7条に定める利用者に提供するサービスの内容は次のとおりです。

内容	提供方法
居宅サービス計画の作成 (契約書第4条)	<ol style="list-style-type: none"> 1 利用者の居宅を訪問し、居宅サービス計画ガイドラインを使用し利用者の生活状況や心身状態等を確認し、解決すべき課題を把握します。 2 利用者の望む暮らしを実現するための目標、目標の達成時期、サービスを実施する上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。 3 自宅周辺地域における居宅サービス事業所等が実施しているサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者に提供し、利用者にサービスの選択を求めます。 4 利用者は複数の居宅サービス事業所等を紹介するよう求めることができます。(別紙2) 5 利用者は居宅サービス計画に位置付けた居宅サービス事業者等の選定理由の説明を求めることができます。 6 居宅サービス計画の原案に位置付けた居宅サービス等について、保険給付の対象となるサービスと対象とならないサービス(自己負担)を区分して、それぞれ種類、内容、利用料等を利用者に説明し、その意見を伺います。 7 居宅サービス計画の原案は、利用者と協議した上で、必要があれば変更を行い、利用者から文書による同意を得ます。 8 主治医等が一般に認められている医学的知見に基づき、回復の見込みがないと診断した場合、利用者又はその家族の同意を得た上で、主治医等の助言を得ながら、通常よりも頻回に居宅訪問(モニタリング)をし、利用者の状態やサービス変更の必要性等の把握、利用者への支援を実施します。その際に把握した利用者の心身の状態を記録し、主治医等やケアプランに位置付けた居宅サービス事業者へ提供することで、その時々状態に即したサービス内容の調整等を行います。
居宅サービス事業者等との連絡調整 便宜の提供 (契約書第4条)	<ol style="list-style-type: none"> 1 居宅サービス計画の目標にそって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。 2 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、利用者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 (契約書第4条)	<ol style="list-style-type: none"> 1 利用者の居宅を訪問し、利用者面接して、サービスの実施状況の把握に努めます。(月に1回以上) 2 利用者の状態について定期的に評価を行い、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見直し、変更等を行います。
給付管理 (契約書第4条)	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 (契約書第4条)	介護保険や介護に関することは、幅広くご相談に応じます。

<p>医療との連携 主治医への連絡 他機関との 各種会議等 (契約書第4条)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 居宅サービス計画の作成時、又は変更時やサービスの利用時に必要な場合は、利用者の同意を得た上で、関連する医療機関や利用者の主治医等との連携を図ります。 2 利用者が医療系サービスの利用を希望した場合等は、利用者の同意を得て主治医等の意見を求めます。この意見を求めた主治医等に対して居宅サービス計画を交付します。 3 利用者等に対して、入院時に担当の介護支援専門員の氏名等を入院先医療機関に提供するよう依頼します。 4 訪問介護事業所等から伝達された利用者の口腔に関する問題や服薬状況、訪問等により介護支援専門員が把握した利用者の状態等について、主治医や歯科医師、薬剤師に必要な情報伝達を行います。 5 利用者等が参加せず、医療・介護の関係者のみで実施するものについて、「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」及び「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を参考にして、テレビ電話等を活用しての実施を行います。 6 利用者等が参加して実施するものについて、上記に加えて、利用者等の同意を得た上で、テレビ電話等を活用して実施します。
<p>居宅サービス計画の 変更 (契約書第5条)</p>	<p>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の変更が必要と判断した場合には、利用者の意思を尊重して、合意の上、居宅サービスの変更を行います。</p>
<p>要介護認定等にかか る申請の援助 (契約書第6条)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 利用者の意思を踏まえ、要介護認定等の申請に必要な援助を行います。 2 利用者の要介護認定有効期間満了の30日前までに、要介護認定の更新申請に必要な援助を行います。
<p>サービス提供記録の 閲覧・交付 (契約書第7条)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 利用者は、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。 2 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。 <p>ただし、コピー代等の実費を請求する場合があります(別紙1)</p>
<p>介護支援専門員の 変更</p>	<p>介護支援専門員の変更を希望する場合は、管理者までご連絡ください。</p>

6 サービスの利用料及び利用者負担

居宅介護支援費について、原則として全額が介護保険給付の適用となりますので利用者のご負担はありません。ただし、その他の料金をいただく場合があります。(別紙1)

また、介護保険給付適用の場合でも利用者には保険料の滞納等で給付制限等がある場合には、一旦所定の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。なお、サービス提供証明書をお住まいの市区町村の窓口に提出しますと、後日払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。

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終了することとなります。ただし、有効期間の満了までに、利用者から契約を終了する旨の申し出がなく、要介護認定の有効期間が更新された場合は、この契約は更新された要介護認定の有効期間の満了日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1週間前までにお申し出いただければ解約することができます。ただし、直ちに解約を希望される場合には、解約料をいただく場合があります。

注1 利用者において緊急入院等の正当な理由がある場合には、解約料は必要ありません。

注2 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、月末以外の解約や次の事業者との契約開始日にはご注意ください。

9 プライバシーの保護

当事業所は、利用者にサービスを提供する上で知り得た情報を、契約期間中はもとより、契約終了後においても、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ついては善良な管理者の注意をもって管理を行い、処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。ただし、当事業所がサービスを提供する際に、利用者やその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でサービスの利用調整を行う際に必要となりますので、別紙の同意書に署名をいただくこととなります。

10 職員に対する禁止事項

本事業者は、法令上事業者に求められるハラスメント対策の強化に取り組んでいます。利用者や家族等から職員に対して下記の行為が行われ、職員の心身に危害が生じ又は生ずるおそれのある場合であって、その危害の発生又は再発生を防止することが著しく困難である等により、利用者に対して介護サービスを提供することが著しく困難と判断した場合は、契約を解除させて頂くことがあります。

- ①職員に対する身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為）
- ②職員に対する精神的暴力（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）
- ③職員に対するセクシュアルハラスメント（意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為）
- ④過大な要求（サービス提供において明らかに不要なことの要求や強要）

11 虐待の防止について

事業者は、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。

虐待防止に関する担当者	管理者 露峯 よしみ
-------------	------------

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業員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。従業員に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- (4) サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者（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、これを関係機関に通報します。

12 衛生管理等

- (1) 従業員の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (2) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
- (3) 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6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業員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実施します。

1.3 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（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実施します。
- (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。

1.4 サービス提供中における事故発生時の対応

事故が発生した場合、当事業所は速やかに利用者の家族等、及び芦屋市高齢介護課に連絡を行うとともに芦屋市高齢介護課の指導を得て必要な措置を講じます。
また、必要に応じて利用者の主治医等に直接連絡します。

1.5 損害賠償について

当事業所が利用者に対して賠償すべきことが起こった場合は、契約書第11条に基づき賠償をいたします。事業者は以下の内容で損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	東京海上日動火災保険株式会社		
保険名	超ビジネス保険（事業活動包括保険）		
補償の概要 （上限額）	・施設、事業活動遂行事故	1事故	2億円
	・生産物・完成作業事故	1事故	2億円
	・管理下財物事故	1事故	500万円

1.6 サービスの苦情相談窓口

当事業所は、提供した居宅介護支援に苦情がある場合又は事業者が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。

サービスの提供に関して苦情や相談がある場合には、下記にご連絡ください。

担当者 露峯 よしみ	電話	0797-38-3122
	FAX	0797-38-3066
	受付時間(平日)	午前9時00分～午後5時30分

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。

(介護保険サービスの苦情について)	
兵庫県国民健康保険団体連合会	連絡先 078-332-5617
介護サービス苦情相談窓口	FAX 078-332-5650
受付時間（平日）午前9時～午後5時15分	
(介護保険全般に関するお問い合わせについて)	
芦屋市高齢介護課	連絡先 0797-38-2024
受付時間（平日）午前9時～午後5時30分	

1.7 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、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。

イ 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、この契約の日から1週間以内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。
- ・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。

ロ 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。
- ・利用者から解約の申入れがない場合には、契約は継続します。

ハ 注意事項

- ・要介護認定の結果、非該当・要支援1・要支援2となった場合には、居宅介護支援費の相当額として12,000円の利用料をいただきます。
- ・要介護認定の結果、認定前に提供された居宅サービスが、認定後の区分支給限度額を上回った場合には、保険給付の対象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、保険給付の対象外となった居宅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。

利用者へのサービス提供開始にあたり、上記のとおり重要事項を説明しました。

令和 年 月 日

事業所 芦屋ハートフル居宅介護支援事業所

説明者 介護支援専門員

私は、本書面に基づいて事業所から重要事項の説明を受け同意しました。

利用者 住 所

氏 名

上記代理人 住 所

(代理人を選任した場合) 氏 名

(利用者との関係)