

居宅介護支援契約重要事項説明書

令和 年 月 日 現在

1 担当する介護支援専門員

利用者： _____ 様

居宅介護支援事業所まごころ 担当者 庄村 欣也

2 事業所の概要

事業所名	居宅介護支援事業所 まごころ
所在地	神戸市北区山田町下谷上字門口9-4
連絡先	(電話) 078-582-3636 (FAX) 078-582-3692
管理者連絡先 管理者 庄村欣也	(電話) 078-582-3636 (緊急時) 080-1515-0717
営業日	月・火・水・木・金・土 (日曜・祝日は休み) 年末年始(12/30~1/3)は休み。
営業時間	午前8時30分から午後5時30分
サービス提供実施地域	神戸市全域 (主な活動区域は神戸市北区)

3 当事業所の法人概要

事業者名	株式会社 エイチ・ジー
所在地	神戸市北区山田町下谷上字門口9-4
連絡先	(電話) 078-582-4448 (FAX) 078-582-4449
代表者	代表取締役 堀越 健一
法人の行う他の業務	訪問介護 通所介護 福祉用具貸与 介護予防訪問サービス 介護予防通所サービス 介護予防福祉用具貸与 住宅改修

4 当事業所の作業員

職種	職務内容	人員数
管理者 (主任介護支援専門員)	事業所管理	1名
介護支援専門員 (管理者兼務)	ケアプラン作成	3名

5 事業の目的・運営方針

事業の目的	居宅介護支援事業
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の作成を行う等

6 提供する居宅介護支援サービスの内容

契約書本文第4条から第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	保険適用
居宅サービス計画の作成(本文第4条)	<ol style="list-style-type: none"> (1) 利用者のお宅を訪問し、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。 (2) 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サービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者やご家族に提供し、利用者にサービスの選択を求めます。 (3) 提供するサービスが目指す目標、目標の達成時期、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作成・交付を致します。 (4) 居宅サービス計画の原案に位置付けた指定サービス等について、保険給付の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・利用料などを利用者やその家族に説明し、その意見を伺います。 (5) 居宅サービス計画の原案は、利用者やその家族と協議したうえで、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。 	○
居宅サービス事業者等との連絡調整・便宜の提供 (本文第4条)	<ol style="list-style-type: none"> (1) 居宅サービス計画の目標に沿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) 利用者は、ケアプランに位置づける居宅サービス事業所について、複数の事業所の紹介を求めることが可能です。 (3) 利用者は、介護支援専門員に対して、居宅サービス計画に位置付けた指定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。 (4) 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 (本文第4条)	<ol style="list-style-type: none"> (1) 利用者及びその家族と毎月連絡をとり、サービスの実施状況の把握に努めます。 (2) 利用者の状態について定期的に再評価を行い、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評価・変更等を行います。 	○
給付管理 (本文第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 (本文第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。	○
医療との連携・主治医への連絡 (本文第4条別紙)	ケアプラン作成時（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うえで、関連する医療機関や利用者の主治医との連携を図ります。	○

	<p>入院された際は、入院先の医療機関に対し、担当の介護支援専門員をお伝えください。</p> <p>口腔や服薬の状況について、サービス事業所から連絡があった場合や訪問時に発見した場合は、適切な医療機関に連絡を行います。</p>	
<p>財産管理・権利擁護等への対応 (本文第4条別紙)</p>	<p>利用者が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、利用者の依頼に基づいて「市・町・村」や「地域包括支援センター」への連絡を行います。</p>	—
<p>居宅サービス計画の変更 (本文第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、利用者の意見を尊重して、合意のうえ、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 (本文第6条)</p>	<p>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。</p> <p>利用者の要介護認定有効期限満了の30日前には、要介護認定の更新申請に必要な協力を行います。</p>	○
<p>サービス提供記録の閲覧・交付・保管 (本文第7条)</p>	<p>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事ができます。(但し、別紙に記載するコピー代等の実費を請求する場合があります。)</p> <p>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> <p>利用者に関する記録は、その完結の日から5年間保管します。</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、相談窓口の担当者までご連絡下さい。</p>	○
<p>訪問回数を目安</p>	<p>介護支援専門員が、利用者の居宅を訪問し状況の把握等を行います。 (概ね1ヶ月あたり1回程度。)</p>	

7 料金 (サービスの利用料及びその他の費用)

(サービスの利用料)

当社の居宅介護支援 (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、原則として利用者負担はございません。

※ 介護保険適用の場合でも、利用者に保険料の滞納がある場合には、一旦1ヶ月あたりについて下記の料金を頂き、当社からサービス提供書を発行致します。

<p>計画作成料</p>	<p>11,772円 (要介護1・2) 15,295円 (要介護3・4・5) ◇令和6年4月～適用。</p>
<p>加算</p>	<p>初回加算・入退院時連携加算・通院時情報連携加算 ◇制度上にて条件を満たした場合に該当。</p>
<p>特定事業所加算</p>	<p>人員配置や研修体制、実習生受入などの条件を満たしており算定。</p>

(サービス提供証明書を、住所地管轄の市役所(または、区役所)の窓口に出しますと、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。)

(その他の費用)

内容	金額	説明
交通費	実費相当額	サービス提供実施地域(神戸市北区)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。
本契約の解約料	¥5,000	契約書本文第9条第1項但書の解約の申出により、直ちにこの契約を解約する場合には、原則として解約料が必要となります。
申請代行料	無料	要介護認定の申請代行にかかる費用については無料です。
サービス提供実施記録コピー等代金	コピー料金 (1枚あたり実費相当分)	サービス提供の実施記録を利用者に交付する場合には、コピー料金等の実費負担が必要となります。

8 契約の終了と自動更新について

契約の有効期限については、要介護認定の有効期限の満了日で一旦終了することとなります。但し、有効期限の満了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には、この契約は次の要介護認定の有効期限まで自動的に更新されます。

9 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頂ければ解約することができます。この場合、解約料のお支払いは必要ありません。但し、ただちに解約を希望される場合には、解約料を頂く場合があります。

※ 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。

※※ 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頂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。

10 プライバシーの保護

当社は、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、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。

但し、当社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でサービスの利用調整を行う際に必要となります。
- ・ この為、その利用には、利用者の同意が必要となりますので、別紙の「個人情報使用に関する同意書」に記名押印を頂くことになります。

虐待や制度の不正受給など、法律・法令などの違反行為などを発見した場合は、速やかに警察や包括支援センター・行政機関に通報を行い、然るべく適正な対処を行います。

1.1 高齢者虐待の防止・対応について

事業所は「虐待防止のための指針」に基づき、定期的に高齢者虐待の防止・対応について研修を行います。介護支援専門員は、虐待の未然防止や早期発見に努め、それを発見した場合は迅速に適切な対応を行います。（当社では虐待防止の為に委員会設置や担当者の配置も行っています）

必要な措置として、包括支援センターや行政機関、場合によっては警察機関などへの通報義務を遂行します。

1.2 サービス提供中における事故発生時の対応

事故対応における手順にしたがって、対処致します。

- (1) 主治医や救急への連絡、対応。
- (2) ご家族・成年後見人などの緊急連絡者への連絡。
- (3) その他、可能な範囲における対応など。

1.3 医療連携についての依頼

入院時には、担当の介護支援専門員の氏名等を、入院先医療機関にお伝えください。

1.4 当事業所からの解約について

暴言や暴力（直接的・間接的を問わず）・威圧的又は性的な言動（パワーハラスメント・セクシャルハラスメント）、過剰な内容や無理な要求を求められる（カスタマーハラスメント）場合には、当事業所は業務を続けることができません。（その他、通常な対応が困難な場合等も含めます。）

その場合は、地域の包括支援センターや行政機関と相談・連携を行い、速やかにしかるべき対応を行います。またその場合にかかる利用者の不利益に関しては、当方は一切の責任を負いません。

カスタマーハラスメントとは、主に以下の内容です。

- | | | |
|-----------------------------------|----------------|--------------|
| 1 威迫 脅迫 威嚇行為 | 2 侮辱 人格を否定する発信 | 3 プライバシー侵害行為 |
| 4 保証の範囲を超えた要求など、社会通念上過剰なサービス提供の要求 | | |
| 5 合理的理由のない当社への謝罪要求や当社関係者への処罰の要求 | | |
| 6 同じ要望やクレームの過剰な繰り返し等による長時間の拘束行為 | | |
| 7 SNS やインターネット上での誹謗中傷 | | |

1.5 サービスの苦情相談窓口

1 居宅介護支援事業所 まごころ

所長 庄村 欣也

（電話）078-582-3636

（受付時間）平日：08:30～17:00。（転送にて、24時間受付）

2 神戸市福祉局監査指導部

（電話）078-322-6326

（受付時間）平日：8:45～12:00、13:00～17:30。

3 兵庫県国民健康保険団体連合会（介護サービスに関すること）

（電話）078-332-5617

（受付時間）平日：8:45～17:15。

4 神戸市消費生活センター（サービスの質や契約に関すること） （電話）078-371-1221 （受付時間）平日：9：00～17：00。
5 要介護（施設）従事者による高齢者虐待通報専門電話（監査指導部内） （電話）078-322-6774 （受付時間）平日：08：45～12：00 13：00～17：30。

1.6 事業継続計画について

当事業所は「事業所継続計画（BCP）」に基づき、感染症や非常災害の発生時において、サービス提供を継続的に実施するため、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画の策定や従事者への研修、訓練等の実施を行います。

1.7 衛生管理等感染症蔓延防止に係る事項

当事業所は、従事者の清潔保持及び健康状態について留意する。特に訪問の際の感染予防対策については、感染症取り扱いマニュアル等に基づき万全の対策を講じるものとする。

介護支援専門員は、感染症が発生、又は蔓延しないように、研修の受講や訓練等について定期的に実施を行います。

1.8 事業所の利用率の揭示について

当事業が利用している介護サービスの内、国に定められた規定の内訳については別紙にて提示致します。提示内容は定められた期間毎に集計を行い、利用率の多い順に明記致します。

（提示期間は前期（3月～8月）・後期（9月～2月）での集約内容になります。）

1.9 居宅介護支援事業外における実費対応と請求について

介護支援専門員によるケアマネジメントについての利用者負担はありませんが、やむを得ない場合に介護支援専門員が対応する場合は実費負担が必要です。例えばケアプラン外での安否確認や、頻回な訪問対応、ご家族や介護サービスで行えない場合の受診の付添など、ご本人・ご家族様からの要望により依頼があった場合は、下記の負担にて対応を行います。

利用された場合は月毎に集計した請求書を発行し、お支払い確認後には領収書の発行を行います。お支払いは、請求後2ヶ月以内にお願ひ致します。

※1 支払い方法は現金及び振込（振込手数料は振込者負担）。

※2 実費負担による領収額は、控除の適用にはなりません。

◇自己負担額

開始60分以内	10,000円
以降30分毎	5,000円

◇振込先

三井住友銀行 鈴蘭台支店	
普通	4546040
(株) エイチ・ジー	

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

令和 年 月 日

サービス事業者 所在地 神戸市北区山田町下谷上字門口9-4

名 称 居宅介護支援事業所 まごころ

説明者 庄村 欣也

事業者 所在地 神戸市北区山田町下谷上字門口9-4

名 称 株式会社エイチ・ジー

代表取締役 堀越 健一 印

私は、本書面（及び付属別紙）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 _____ 印

代理人 住所 _____

(家族代表)

氏名 _____ 印