

重要事項説明書

トップケア介護プランセンター

あなた（またはあなたの家族）が利用しようと考えている居宅介護支援業務について、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、居宅介護支援契約締結に際して、事業者が予め説明しなければならない内容を記したものです。

1 居宅介護支援を提供する事業者について

事業者名称	社会福祉法人真昌会
代表者氏名	理事長 栗 辻 昌 孝
法人所在地 (連絡先)	大阪府高槻市東上牧二丁目 3 7 番 8 号 TEL 072-668-2622 FAX 072-668-2624

2 ご利用者への居宅介護支援提供を担当する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	トップケア介護プランセンター
介護保険 指定事業者番号	高槻市指定 2770906192
事業所所在地	高槻市城北町一丁目 6 番 1 9 号
連絡先 相談担当者名	TEL 072-670-4810 FAX 072-670-4802 村井 栄子
事業所の通常の 事業実施地域	高槻市

(2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	指定居宅介護支援事業の適正な運営を確保するために人員及び管理運営の関する事項を定め、事業所の介護支援専門員が要介護者等に、適正な指定居宅介護支援を提供する事を目的とする。
運営方針	① 実施する事業は利用者が可能な限り、その能力に応じて自立した日常生活ができるよう配慮したものとする。 ② 利用者自らの選択に基づき適切な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なう。 ③ 利用者の意志及び人格を配慮し、サービスが特定のサービス事業者に不当に偏しないよう公正中立に行なう。 ④ 市町村及び他の事業者、施設、医療機関と密接な連携をとる。 ⑤ 前 4 項のほか厚生省令に基づく基準を遵守し事業を実施する。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	月曜日から土曜日（日祝祭日及び12/29～1/4は休み）
営 業 時 間	月～金 9：00～17：00 土曜日 9：00～13：00
緊急時における 24時間連絡体制	当事業所の介護支援専門員が輪番制で、携帯電話（080-3861-4810）により常時連絡可能な体制をとっています。 但し、体調面等での緊急時は迷わず119にお願い致します。

(4) 事業所の職員体制

事業所の管理者	事業所管理者 村井 栄子
---------	--------------

職 種	職 務 内 容	人 員 数
介護支援専門員	相談。介護計画作成。連絡調整	7名
事務職員	必要な事務を行なう。	1名

3 居宅介護支援の内容、利用料、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	備 考
①居宅サービス計画の作成	別紙に掲げる「居宅介護支援業務の実施方法等について」をご参照ください。	左の①～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。	利用者負担はありませんが、保険給付費用から基準の金額が支払われています。
②居宅サービス事業者との連絡調整			
③サービス実施状況把握、評価			
④利用者状況の把握			
⑤給付管理			
⑥要介護（支援）認定申請に対する協力、援助			
⑦ 相談業務			

4 その他の費用について

交 通 費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、交通費の実費を請求いたします。
-------	---

5 利用者の居宅への訪問頻度のめやす

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めやす
利用者の要介護（支援）認定有効期間中、概ね1ヶ月に1回

- ＊ ここに記載する訪問頻度のめやす回数以外にも、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。

6 指定居宅介護支援内容の見積もりについて

提供予定の指定居宅介護支援の料金

介護保険適用の有 無	利用料（月額）	利用者負担（月額）	交通費
有	全額公費	0 円	1 回 円

7 高齢者虐待防止について

高齢者虐待防止について	事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。 （１）研修等を通じて、従業者の人権意識の向上や知識や技術の向上に努めます。 （２）個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。 （３）従業者が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整えるほか、従業者が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。
-------------	--

8 秘密の保護と個人情報の保護について

①利用者及びその家族に関する秘密の保持について	事業者及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及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。 この秘密を保持する義務は、契約が終了した後も継続します。
②個人情報の保護について	事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議において、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、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議で利用者の家族の個人情報を用いません。 事業者は、利用者及び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。

８－（１）介護支援業務に関する相談、苦情について

〔事業者の窓口〕 苦情相談室	所在地 大阪府高槻市東上牧二丁目３７番８号 電話番号 ０７２－６６８－２６２２ ファックス番号 ０７２－６６８－２６２４ 受付時間 ９：００ ～ １７：００
-------------------	---

８－（２）〔お住まいの市町村の窓口及び公的団体の窓口（土日祝日休み）〕

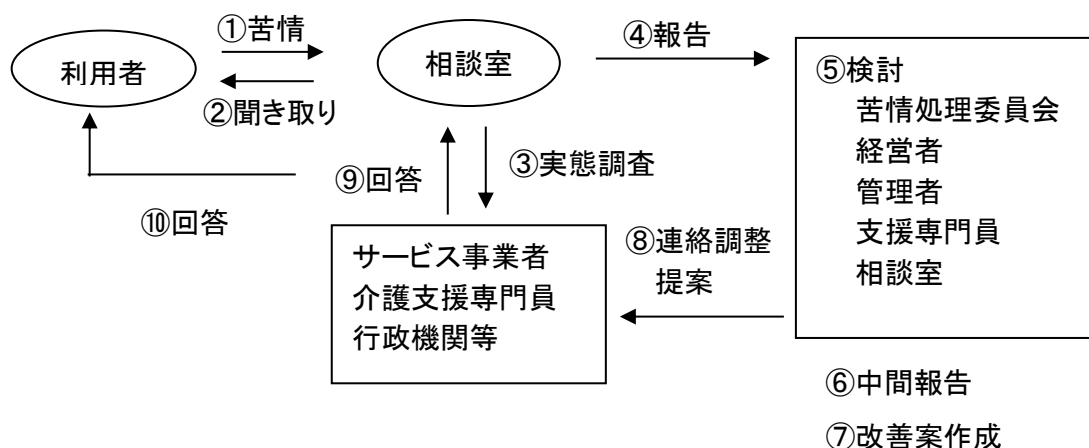
	介護保険担当部署	所在地	電話番号	ファックス	受付時間
高槻市	健康福祉部長寿介護課 健康福祉部福祉指導課	高槻市桃園町 2-1	072-674-7166 072-674-7821	674-5135 674-7820	9：00～17：00
茨木市	健康福祉部長寿介護課	茨木市駅前 3-8-13	072-620-1639	622-5950	
島本町	健康福祉部高齢介護課 介護保険担当	島本町桜井 2-1-1	075-962-2864	962-5652	
大阪府国民健康保険団体連合会		大阪府中央区 常盤町 1-3-8 中央大通り FNビル	06-6949-5418	6949-5417	

9 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

- ① 利用者からの相談又は苦情に対応する常設の窓口（連絡先）は8－1に記載のとおり。

担当者 村井 栄子 又は 北元 正志

- ② 円滑かつ迅速に苦情処理を行なうための処理体制の手順



- ①～②苦情または相談があった場合、利用者の状況を詳細に把握するよう必要に応じ聞き取りのための訪問を実施し、事情の確認を行ないます。
- ③ 相談室は介護支援専門員・サービス事業者等に事実関係の確認を行ないます。
- ④ 相談担当者は把握した状況を苦情処理委員会に報告します。
- ⑤ 苦情処理委員会は内容を検討し、時下の対応を決定します。
- ⑥ 時間を要する内容については、その旨翌日までに利用者に連絡します。
- ⑦ 苦情処理委員会その原因を明確にし対策を決定し、レベルアップのための提案対応策シートを作成します。
- ⑧対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行ないます。
- ⑨～⑩利用者には必ず対応方法を含めた結果報告を行います。

⑨苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

- イ ②の苦情処理の手順に順じて、サービス事業者の内部にて内容把握と検討を求め、苦情再発防止のための改善案を文書にて提出してもらいます。
- ロ 利用者からの苦情が度重なるサービス事業者に関しては、改善策が実効性のないものとして、利用者への説明を行い、サービス事業者の変更とそのための情報提供を行います。
- ハ 日常的に利用者の満足が得られるよう月々の利用票同意の確認の際に、利用者の意見を十分確認いたします。

⑩その他参考事項

当事業所において処理し得ない内容についても8－2に記載している行政窓口等関係機関との協力により、適切な対応方法を利用者の立場にたって検討し対処致します。

10 事故発生時の対応

当事業所が利用者に対して行なう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、速やかに利用者のご家族、市町村等に連絡を行なうとともに、必要な措置を講じます。当事業所の責任によって生じた事故については、損害賠償責任保険から支給される保険金の限度で損害賠償を行います。

11 緊急時の対応

居宅介護支援の提供時に利用者の身体状況が急変した場合、その他必要な場合は、速やかに主治医や利用者の家族等に連絡し、必要な措置を講ずるものとします。

12 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	年	月	日
-----------------	---	---	---

上記内容について、「指定居宅介護支援等の事業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、利用者に説明を行ないました。

事業者	所在地	大阪府高槻市東上牧二丁目37番8号
	法人名	社会福祉法人真昌会
	代表者名	理事長 栗 辻 昌 孝
	事業所名	トップケア介護プランセンター
	説明者名	

上記内容について、説明を事業者から確かに受けました。

利用者	住 所	
	氏 名	

署名代行者	氏 名	(続柄)
-------	-----	------

(別 紙) 居宅介護支援業務の実施方法等について

1 居宅サービス計画の作成について

- ① 事業者は、居宅サービス計画の原案作成に際しては、次の点に配慮します。
 - ア 利用者の居宅への訪問、利用者及びその家族に面接により利用者の置かれている環境、立場の十分な理解と課題の把握に努めます。
 - イ 利用する居宅サービスの選択にあたっては、利用者、家族から介護支援専門員に対して当該地域における指定居宅サービス事業者等の複数紹介を求めることができます。事業者は指定居宅サービス事業者等を複数紹介するとともに、事業所に関する情報を利用者またはその家族に提供します。
 - ウ 事業者は、利用者に対して居宅サービスの内容が特定の種類、事業者に不当に偏るような誘導または指示を行いません。
 - エ 居宅サービス計画原案に位置づけた指定居宅サービス事業者等の選定理由を求められた場合はそれを説明します。
 - オ 事業者は、居宅サービス計画の原案が、利用者の実情に見合ったサービスの提供となるよう、サービス等の担当者から、専門的な見地からの情報を求めます。
- ② 事業者は、利用者が訪問看護、通所リハビリテーション等の医療サービスの利用を希望する場合には、利用者の同意を得て主治の医師等の意見を求めます。
- ③ 事業者は、居宅サービス計画の原案について、介護保険給付の有無、利用料等の利用者のサービス選択に資する内容を利用者またはその家族に対して説明します。
 - ア 事業者は、利用者の居宅サービス計画の原案への同意を確認した後、原案に基づく居宅サービス計画を作成し、改めて利用者の同意を確認します。
 - イ 利用者は、事業者が作成した居宅サービス計画の原案に同意しない場合には、事業者に対して居宅サービス計画の原案の再作成を依頼することができます。

2 サービス実施状況の把握、評価について

- ① 事業者は、居宅サービス計画作成後も、利用者またはその家族、さらに指定居宅サービス事業者と継続的に連絡を取り、居宅サービス計画の実施状況の把握に努めるとともに、目標に沿ったサービスが提供されるよう指定居宅サービス事業者等との調整を行ないます。
- ② 事業者は、居宅サービス計画が効果的なものとして提供されるよう、利用者の状態を定期的に評価します。
- ③ 事業者は、その居宅において日常生活を営むことが困難になったと判断した場合、または利用者が介護保険施設への入院または入所を希望する場合には、事業者は利用者に介護保険施設に関する情報を提供します。

3 居宅サービス計画の変更について

事業者が居宅サービス計画の変更の必要性を認めた場合、また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は、事業者と利用者双方の合意をもって居宅サービス計画の変更を、この居宅介護支援業務の実施方法等の手順に従って実施するものとします。

4 給付管理について

事業者は、居宅サービス計画作成後、その内容に基づき毎月給付管理票を作成し、国民健康保険団体連合会に提出します。

5 要介護認定等の協力について

- ① 事業者は、利用者の要介護認定または要支援認定の更新申請及び状態の変化に伴う区分変更の申請が円滑に行なわれるよう必要な協力を行ないます。
- ② 事業者は、利用者が希望する場合は、要介護または要支援認定の申請を利用者に代わって行ないます。

6 居宅サービス計画等の情報提供について

利用者が他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合には、利用者の居宅サービス計画作成が円滑に引き継げるよう、利用者の申し出により、居宅サービス計画等の情報の提供に誠意をもって応じます。

7 医療機関との連携について

- ① 事業者は、医療機関との連携を図るため、利用者の在宅での状況についての問い合わせがあった場合には利用者に事前に承諾を得た上で医療機関に情報提供を行います。
- ② 事業者は、サービス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、およびモニタリングの際に把握した利用者の心身または生活の状況等について、必要と認めるものを、主治医、歯科医師、薬剤師に提供し円滑な医療連携を図ります。
- ③ 利用者又は家族は、入院した場合、速やかに担当の介護支援専門員に連絡をお願いいたします。医療機関にも、担当の居宅介護支援事業所名、介護支援専門員名、連絡先をお伝え下さい。