【指定居宅介護支援】　重要事項説明書

(有)ハートフルケア　ミヤケ薬局居宅介護支援事業所

当事業所は介護保険の指定を受けています。
兵庫県指定　第 2873100115 号

当事業所はご契約者に対して指定居宅介護支援サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

1　事業者

（1）法人名　　有限会社ハートフルケア
（2）法人所在地　　川西市出在家町１番６号
（3）電話番号　　０７２－７４０－３０１１
（4）ファックス　　０７２－７５５－５３５０
（5）代表者名　　代表取締役　三宅　圭一
（6）設立年月日　　平成１１年4月２日
（7）ホームページ　　http://www.heartfulcare.com/

2　事業所の概要

（1）事業所の種類　　指定居宅介護支援事業所
（2）事業の目的　　居宅介護支援事業・介護予防・日常生活支援総合事業
（3）事業所名　　有限会社ハートフルケア　ミヤケ薬局居宅介護支援事業所
（4）指定事業所番号　　兵庫県２８７３１００１１５号
（5）事業所所在地　　川西市出在家町１－６　タキイビル２階
（6）電話番号　　０７２－７４０－３０１１（２４時間対応）
（7）管理者名　　介護支援事業所　所長　松尾　隆一
（8）当事業所の運営方針　　当事業所の介護支援専門員等は介護保険制度の主旨に沿い、お客様の心身の状況・環境に応じて、そのお客様が可能な限りその居宅において、能力に応じ自立した日常生活を営むことができるようお客様の立場にたって援助を行います。
（9）開設年月日　　平成１２年4月１日

3　事業実施地域及び営業時間

（1）通常事業の実施地域　川西市、猪名川町、宝塚市、伊丹市、例外的にその周辺市
（2）サービスの提供日・営業時間

平日	午前９時～午後６時
土曜日	午前９時～午後６時
休業日	日曜日、祝日、８月１３～１５、１２月３１日～１月３日

4　事業所職員体制

当事業所では、ご契約者に対して指定居宅介護支援サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

職　種	常　勤	非常勤	合　計
管　理　者	1名	―	1名
介護支援専門員	5名 ※内１名は管理者と兼務	7名	12名

5　当事業所の方針・特徴等

（1）当事業所の介護支援専門員等は介護保険制度の主旨に沿い、お客様の心身の状況・環境に応じて、そのお客様が可能な限りその居宅において、能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、お客様の立場にたって援助を行います。

（2）居宅介護支援の実施にあたっては、お客様、ご家族様の意思及び人権・尊厳を尊重します。お客様の選択に基づき、中立公正な立場で、適切な保健・医療・福祉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に努めます。また、関係の市区町村、医療機関、介護・福祉関係機関との連携をはかります。

（3）利用者に提供される指定居宅サービス等が特定の種類又は特定の指定居宅サービス事業者等に不当に偏することのないよう、公正中立に行わなければならないこと等を踏まえ前６月間に当該指定居宅介護支援事業所において作成された居宅サービス計画の総数のうちに訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護（以下この項において「訪問介護」という。）がそれぞれ位置付けられた居宅サービス計画の数が占める割合、前６月間に当該指定居宅介護支援事業所において作成された居宅サービス計画に位置付けられた訪問介護等ごとの回数のうちに同一の指定居宅サービス事業者又は指定地域密着型サービス事業者によって提供されたものが占める割合（上位３位まで）等につき十分説明を行い、理解を得るように努めます。

（4）利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き身体的拘束を行ってはならないこととし、身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録することとします。

6　当事業所が提供するサービスと利用料金

（1）居宅支援の実施要領（サービスの内容）

① お客様及びご家族様と面談して情報を収集し、解決すべき課題を把握します。
② 指定居宅サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料等の情報を提供し、お客様にサービスを選択していただきます。
③ 提供されるサービスの目標、その達成時期を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成します。
④ 指定居宅サービス等について保険給付の対象となるか否かを区分したうえで、サービスの種類、内容、利用料等について説明し、お客様から書面による同意を受けます。
⑤ その他居宅サービス計画作成に関する必要な支援を行います。
⑥ お客様およびそのご家族と毎月連絡を取り、経過の把握に努めます。
⑦ 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指定居宅サービス事業者との連絡調整を行います。事業者の選定に当たっては中立公平に行います。
⑧ お客様の状態について定期的に再評価を行い、状態の変化に応じて居宅サービス計画変更等、必要な対応をします。
⑨ お客様が介護保険指定施設への入院または入所を希望された場合、お客様に介護保険施設の紹介その他の支援をいたします。
⑩ お客様が居宅サービス計画の変更を希望した場合、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、事業者とお客様双方の合意をもって居宅サービス計画の変更をいたします。

＊後掲「サービスの流れ」をご参照ください。

（2）サービス利用料金

要介護認定をうけられた方は、介護保険制度から全額支給され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保険給付金が直接事業者に支払われない場合は、厚生大臣の定める介護報酬告示上の金額を頂戴します。その場合、サービス提供証明書を発行いたしますので、サービス提供証明書を後日市区町村の窓口に提供しますと差額の払い戻しを受けることができます。

その他の利用料金として下記内容となります。

① 交通費

サービス提供地域にお住まいの方は無料となります。それ以外の地域の方は実費がかかります。実費とは、本事業所とお客様宅までの標準的な訪問経路の区間で、サービス提供区間での公共交通機関利用実費となります。

② 申請代行業務にかかる費用

要介護認定に伴う申請代行業務にかかる下記の実費については、お客様の負担とさせていただきます。

- 申請代行時の書類作成に伴う公的機関からの証明書等の取得にかかる費用
- かかりつけ医から診断書等を取得する費用

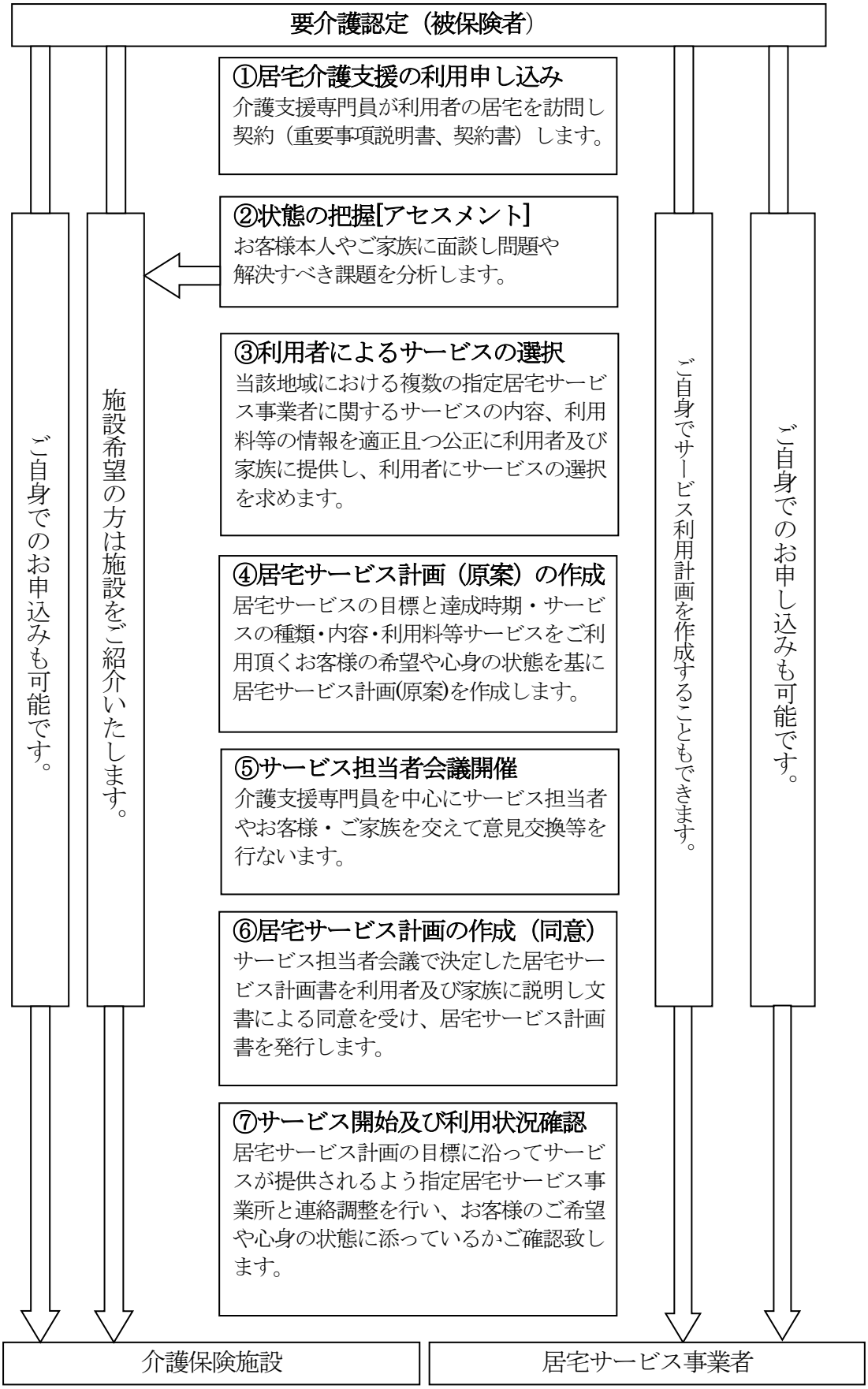
※ 契約後、居宅サービス計画の作成段階において、お客様のご都合により解約した場合であっても、解約料は発生しません。

≪お支払い方法≫

料金が発生する場合、月ごとの精算とし、本事業所が定める期日までにお支払ください。

お支払いただきますと領収書を発行します。お支払方法は、銀行振込・現金払いをお選びください。

＜サービスの流れ＞



１割・２割・３割のご負担でご利用いただけます（別途諸費用が必要な場合があります）

7　サービスの利用に関する留意事項

（1）サービス提供を行う介護支援専門員

サービス提供時に、担当の介護支援専門員を決定します。

（2）居宅介護支援業務の実施

① 事業所の管理者は、介護支援専門員に居宅サービス計画の作成関する業務を担当させるものとします。

② 指定居宅介護支援の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行います。

③ 指定居宅介護支援の利用の開始に際し、利用者は複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するよう求めることができ、また居宅サービス計画に位置付けられ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。

（3）介護支援専門員の交替

① 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、ご契約者に対してサービス利用上の不利益が生じないように十分配慮するものとします。

② ご契約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、ご契約者から特定の介護支援専門員の指定はできません。

（4）サービスの終了

① お客様のご都合でサービスを終了する場合サービスの終了を希望する旨をお申し出ください。

② 当事業所の都合でサービスを終了する場合人員不足等やむを得ない事業により、サービスの提供を終了させていただく場合がございますが、その場合は、終了１か月前までに文書で通知いたします。

③ 自動終了

- 介護保険給付でサービスを受けていたお客様の要介護状態区分等が、自立・要支援となった場合
- お客様が亡くなられた場合
- お客様が介護保険施設に入所された場合
- 事業者が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- 事業者が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合

④ その他、お客様やご家族などが当事業所や当事業所のサービス従業者に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただく場合がございます。

（5）個人情報の取扱につきまして

当事業所は「当社における個人情報の利用目的」に定めた範囲においてのみ、個人情報を利用いたします。とりわけプライバシー情報に関しましては、職員の研修につとめ漏洩に注意を払います。また、情報を第三者に提供する場合を別紙にてご提示し、事前にお客様のご承認をいただいております。あらかじめお示しした用途以外には決して利用しません。

（6）情報開示につきまして

当事業所は、お客様の求めに従って、お客様ご自身に関する情報(ご利用者記録、サービス提供記録、その他)を開示しております。

ただし、ご本人あるいは身元引受人でない方(他のご家族様等)からのご請求につきましては、書面にてご本人様のご了解を得てからになります。あらかじめご了承ください。

（7）高齢者虐待防止について

当事業所は、利用者などの人権の擁護・虐待の防止等の為に、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

① 虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことが出来るものとする。）を定期的に開催するとともに、その結果について担当職員に周知徹底を図ります。個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。

② 虐待防止のための指針を整備します。

③ 虐待を防止するための定期的な研修を実施します。

④ 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を設置します。

（8）業務事業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、利用者に対する指定居宅介護支援サービスの提供を継続的に実施する為の、および非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当事業継続計画に従い必要な措置を講じます。

② 担当職員に対し、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に実施します。

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。

（9）衛生管理等について

当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の各号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（テレビ電話装置等を活用して行う事ができるものとする。）をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、担当職員に周知徹底を図ります。

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ます。

③ 事業所において、担当職員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

（10）ハラスメント防止について

当事業所は、職員が安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。ハラスメントが発生した際には、まず職員の安全を確保することが重要であり、管理者は状況を迅速に把握し、職員を安全な状態に保つための措置を取ります。これには、安全な場所への移動や緊急時の対応も含みます。

① 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。

1）身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為

2）個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）意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

上記は、当事業所職員、介護サービス事業者、利用者及びその家族等が対象となります。

② ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどをもとに即座に対応し、再発防止会議等により同事案が発生しないための再発防止策を検討します。

③ 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方についての研修などを実施します。

又、定期的に話し合いの場を設け、職場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。

④ ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。定期的に話し合いの場を設け、職場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。

（１１）事故・トラブル発生等につきまして

本説明書１の電話番号宛、または担当者宛にご連絡をお願いいたします。必要に応じて、サービス事業者、市町村窓口等へ連絡等必要な措置を講じます。また、事故の状況及び事故に際して行った処置について記録するとともに、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）禁止事項につきまして

当事業所の介護支援専門員は、お客様に対するサービス提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

- 医療行為（原則としてできません）
- お客様やご家族からの物品等の受領
- 飲酒及び喫煙
- お客様もしくはご家族に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
- その他お客様もしくはご家族に行う迷惑行為
- 当事業所の介護支援専門員が運転する車両への同乗

（１３）医療との連携

利用者が病院等に入院しなければならない場合には、病院等と情報共有や連携を図ること で退院後の在宅生活への円滑な移行を支援するため、担当する介護支援専門員の名前や連絡先を病院等へ伝えてください。

（１４）反社会勢力の排除について

①ご契約者またはご家族、介護支援専門員はそれぞれ相手方に対し、次の各号の事項を確約します。

1）自らが、暴力団、暴力団関係企業、総会屋等社会運動標ぼうゴロまたは特殊知能暴力集団等、もしくはこれらに準ずる者又はその構成員（以下総称して「反社会的勢力」という）ではないこと。

2）介護支援専門員の属する会社の取締役や執行役又はこれらに準ずる者が、反社会的勢力ではないこと。

3）反社会的勢力に自己の名義を利用させ、この契約を締結するものでないこと。

4）この契約の有効期間内に、自ら又は第三者を利用して、次の行為をしないこと。

・相手方に対する脅迫的な言動または暴力を用いる行為

・偽計又は威力を用いて相手方の業務を妨害し、または信用を毀損する行為

②ご契約者またはご家族の一方について、この媒介契約の有効期間内に、次のいずれかに該当した場合には、その相手方は何らの催告を要せずして、この契約を解除することができる。

・前項①又は②の確約に反する申告をしたことが判明した場合

・前項③の確約に反し契約をしたことが判明した場合

・前項④の確約に反する行為をした場合

③ご契約者またはご家族、介護支援専門員やその会社の職員等が、この契約の全部や一部を解除した事により、相手方に損害が生じても、相手方に対する損害賠償責任を負わない。

（１５）苦情等につきまして

迅速・適切な対応を心がけておりますが、万一 不満や苦情がおありでしたら、遠慮なくお申し付けください。次項電話番号、責任者宛にご連絡をお願いいたします。

① 苦情受付窓口（担当者）

○【責任者】　松尾　隆一

○ 苦情受付電話　０７２－７４０－３０１１

○ 受付時間　　毎週月曜日から土曜日　　９：００から１８：００

② なお、下記行政機関その他苦情受付窓口もございます。

川西市役所　福祉部　介護保険課	【所在地】〒666-8501 川西市中央町 12 番１号　市役所１階 電話番号：072-740-1149 Fax：072-740-1311 【受付時間】９時から１７時 （土曜日、日曜日、祝日、１２月２９日から１月３日を除く）
兵庫県国保連合会介護サービス苦情相談窓口	【所在地】〒650-0021 神戸市中央区三宮町１丁目９番１－１８０１号 電話番号：078-332-5617 Fax：078-332-5650（電話・Fax とも直通） 【受付時間】８時４５分から１７時３０分 （土曜日、日曜日、祝日、１２月２９日から１月３日を除く）

【附則】

平成３０年４月１日より施行【介護報酬改定及び管理者変更により内容を追加・変更】

平成３０年８月１日より施行【　６（２）３割負担が追加、７（７）禁止事項を追加】

平成３１年４月１日より施行【事業所職員体制追加】

令和元年１０月１５日より施行【事業所職員体制追加】

令和２年１月１６日より施行【７（３）③自動終了　要支援を追加】

令和２年２月２１日より施行【川西市役所介護保険課　電話番号修正、ファックス番号削除】

令和４年１１月２０日より施行【事業所職員体制追加】

令和５年８月１日より施行【川西市役所苦情受付窓口変更】

令和６年４月１日より施行【川西市役所苦情受付窓口変更】【事業所職員体制変更】

【５当事業所の方針・特徴等に介護報酬改定により（３）を変更（４)を追加】

【７サービスの利用に関する留意事項に、介護報酬改定により(６)(７)(８)(９)（１２)の内容を追加・変更】

令和　　年　　月　　日

説明事項確認書

居宅介護支援サービスの提供にあたり、ご利用者に対して本書面に基づいて、「重要事項」を説明いたしました。

有限会社　ハートフルケア
ミヤケ薬局居宅介護支援事業所

説明者職名　　介護支援専門員　　氏名

私は、本書面により、居宅支援事業者から「重要事項」の説明を受け、サービスの提供開始に同意します。

ご利用者　　住所

氏名

利用者自身が判断を下せない状況になった場合は、私が身元引受人として判断・対応します。
(契約時において判断が下せない場合、下記の方をご契約当事者とさせていただきます)

住所

氏名

ご利用者との関係に ○をつけてください
親族 （ ：続柄　　）
成年後見人
代理人
＊確認資料をお見せいただく場合がございます。
あらかじめご了承ください。