

重要事項説明書（居宅介護支援サービス）

指定居宅介護支援事業所 フォルテシモ

1・指定居宅介護支援事業所フォルテシモが提供するサービスについての相談窓口及び相談日等

電話 011-299-3283 FAX 011-299-3289

相談日	月曜日～金曜日（ただし、12月30日から1月3日を除く）
相談時間	8時45分～17時45分
不在時・営業時間外等の緊急連絡先（24時間）	当事業所は特定事業所加算Ⅱの要件を満たしており、加算を算定しております。当事業への連絡体制は、営業時間外 土・日・祝日等に緊急のサービス調整が必要になった場合等にも担当者が交代で、24時間対応いたします。 電話 011-299-3283 *費用は無料

2. 事業所の概要

事業所名	指定居宅介護支援事業所 フォルテシモ
所在地	札幌市東区東苗穂9条3丁目1-30
事業所の指定番号	0170205041
サービスを提供する通常の事業実施地域	札幌市全区
第三者評価の実施の有無	実施 なし

3. 業務従事者

	員数	業務内容	勤務体制
管理者	1名	本事業所の介護支援専門員、その他の従業員の管理、指導命令を行う。	常勤1名(兼務)
介護支援専門員	3名以上	要介護者からの相談に応じサービスが適切に利用できるよう、種類、内容等の計画を作成するとともに事業者との連絡調整を行う。	常勤兼務1名 常勤専従4名 非常勤専従0名 兼務0名

4. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	要介護者の心身の状況、そのおかれている環境等に応じて本人や家族の意向を基に、居宅サービスまたは施設サービスが適切に利用できるよう、サービスの種類、内容等の計画を作成するとともに、適切なサービスが確保されるよう指定居宅サービス事業者、介護保険施設等との連絡調整その他の便宜の提供を行うことを目的とする。
運営の方針	利用者が要介護状態になった場合においても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事が出来るよう、利用者の心身の状況やその置かれている環境等に配慮し、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事業所から、総合的かつ効果的に提供されるよう配慮して行う。また、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って利用者に提供される居宅サービス等が、特定の種類または特定の居宅サービス事業者に不当に偏することのないよう公正中立に行う。

5. 提供するサービスの内容と料金

【サービスの内容】

内容	提供方法
居宅サービス計画の作成と各サービス提供事業者との調整	「全社協方式」等を使って、利用者に必要な援助を考え、サービス担当者会議等を行い、居宅サービス計画を作成します。また、各サービス利用に関する事業者との調整を行います。必要に応じて保健福祉等の関係機関との連絡調整を行います。
サービス実施状況及び課題の把握	定期的に介護支援専門員が家庭訪問し、サービスの内容が適切かどうかの話し合いをします。
給付管理	介護保険を利用して受けられるサービスについて、実際にサービスが受けられる範囲やサービスの内容について調整し、サービスが計画どおりに提供されたか等を確認して、給付管理を行います。
相談の対応	介護保険や介護に関することなら何でもご相談をお受けします。

【居宅サービスまでの流れ】

※付属別紙2 参照

【料金】

利用料等	国の定める基準額 ○居宅介護支援Ⅰ（ⅰ）：ケアマネージャー1人当たりの取扱件数が45未満である場合又は45以上である場合において、45未満の部分 （一）要介護1又は要介護2 1086単位／月 （二）要介護3、要介護4又は要介護5 1411単位／月 ○居宅介護支援Ⅰ（ⅱ）：ケアマネージャー1人当たりの取扱件数が45以上である場合において、45以上60未満の部分 （一）要介護1又は要介護2 544単位／月 （二）要介護3、要介護4又は要介護5 704単位／月 ○居宅介護支援Ⅰ（ⅲ）：ケアマネージャー1人当たりの取扱件数が45以上である場合において、60以上の部分 （一）要介護1又は要介護2 326単位／月 （二）要介護3、要介護4又は要介護5 422単位／月 ＊ 介護保険が適用される場合は、利用料を支払う必要はありません。（全額介護保険により負担されます） ＊ ただし、介護保険料の滞納がある場合は、料金をいただきます。指定居宅介護支援提供証明書を発行いたします。後日、区（市・町・村）の窓口に提出して差額の払戻を受けることができます。
交通費等	利用者が、通常の事業実施地域以外の遠隔地におられる場合は、事業所の自動車を使用（1）事業所から片道10km未満 300円 （2）10km以上 500円 公共交通機関、実費徴収

6. 解約

- 1) 利用者は当所に対し文書で申し出る事により、この契約を解約する事ができます。
- 2) 事業所の廃止などやむを得ない事情がある場合は、利用者に対して契約終了日 30 日前までに理由を示した文書でお知らせすることにより、契約を解約する事があります。この場合、他の居宅介護支援事業者に関する情報をお伝えするなど、継続して介護保険のサービスを受けることができるよう手配します。

7. 契約の終了

次の場合には自動的に契約は終了します。

- 1) 利用者が介護保険施設に入所した場合。
介護保険施設等入所に当たっては、必要な支援を行います。
- 2) 利用者が要介護でなくなった場合。
地域の保健福祉一般施策の情報提供等の支援を行います。
- 3) 利用者が死亡した場合。

8. 秘密保持

- 1) 当事業所は、サービスを提供する際に、知り得た利用者及びその家族に関する情報を正当な理由なく、第三者には漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- 2) 当事業所は、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等において、利用者の個人情報を用いませぬ。
- 3) 当事業所は、利用者の家族から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、当該家族の個人情報を用いませぬ。
- 4) 当事業所は、利用者の求めに応じて、個人情報の開示を行います。ただし、やむを得ない事由により利用者本人以外が求める場合は、ご本人の同意をもって対応いたします。

9.相談・苦情窓口

次のことについて、ご相談や苦情等ございましたら、当初の窓口までご遠慮なくお申し出ください。

＊当事業所が提供するサービスについて

＊居宅サービス計画に基づいて提供している各サービスについて

〈苦情申し立て先〉

指定居宅支援事業所 フォルテシモ

札幌市東区東苗穂9条3丁目1-30

窓口担当者：管理者 中島 あけみ

ご利用時間：月～金：8時45分～17時45分

ご利用方法：電 話：011-299-3283

面 接：常時面談窓口にて

苦情担当：中島 あけみ

相談担当者は苦情があった場合は、速やかに苦情申し立て者への訪問をおこない、適切な方法により当該苦情に関わる事実の把握に努めます。また、具体的な対応をできるだけ迅速かつ適切に講じるよう努めます。記録を整備し再発防止に役立てます。

＊次の公的機関において苦情の申し立てができます。

札幌市東区役所保健福祉課 電話 011-741-2466

養介護施設従事者等による高齢者虐待の相談窓口

：札幌市役所介護保険課（事業指導係） 電話 011-211-2972

北海道国民健康保険団体連合会 電話 011-231-5175

10. 事故発生時の対応

利用者に対するサービスの提供にあたって、事故が発生した場合にはすみやかに関係機関に連絡します。

事故発生時は、発生状況、事故処理に関する記録を残し、必要に応じ事故発生報告書を市町村に届け出します。

再発生防止に努めます。

1 1. 損害賠償

当事業所の責任により、ご利用者様に生じた損害については、加入している損害保険の補償範囲内で対応いたします。但し、その損害の発生について、ご利用者様に故意または重大な過失が認められる場合には、事業者の損害賠償責任を減免することがあります。

《賠償がされない場合》

- 1・ご利用者様及びご家族代表者が、契約締結時やサービス提供時にご利用者様の心身状況や病歴等について故意に告げず、または虚偽に告げたことを主たる原因として発生した損害。
- 2・ご利用者様の急な体調変化など、施設の実施したサービスを原因としない事由で発生した損害。
- 3・ご利用者様が、施設若しくは従業者の指示・依頼に反して行った行為を主たる原因として発生した場合。

1 2. サービス利用に当たっての注意していただくべき事項

- 1・ケアマネージャーに対するセクハラや暴力、その他信頼関係が損なわれると判断される行為はしないで下さい。
- 2・法令で義務づけられている月1回のモニタリングに協力して下さい。
- 3・入院時（または、医療機関受診時）に、担当ケアマネージャーの氏名及び連絡先を、入院先医療機関に提供して下さい。
- 4・医療系サービスを希望する場合は、主治医等に対して意見を求め、ケアプランを交付しますので、協力して下さい。
- 5・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、モニタリング等の際にケアマネージャー自身が把握した利用者の状態等について、ケアマネージャーから主治医の医師等に必要な情報伝達を行いますので、協力して下さい。
- 6・障害福祉サービスを利用してきた障害者が介護保険サービスを利用する場合等において、ケアマネージャーと障害福祉制度の相談支援専門員等が、連携を図る場合がありますので、協力して下さい。

(付属別紙1)

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に関する重要事項説明書

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に、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。

1. 提供する居宅介護支援について

- ・ 利用者が要介護認定までに、居宅介護サービスの提供を希望される場合には、この契約の締結後迅速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。
- ・ 居宅サービス計画の作成にあたっては、計画の内容が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づ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、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。

2. 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、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、この付属別紙に定める内容については終了することとなります。

3. 要介護認定の結果、自立（非該当）または要支援となった場合の利用料について

要介護認定等の結果、自立（非該当）又は要支援となった場合は、利用料をいただきません。

4. 注意事項

要介護認定の結果が不明なため、利用者は以下の点にご注意いただく必要があります。

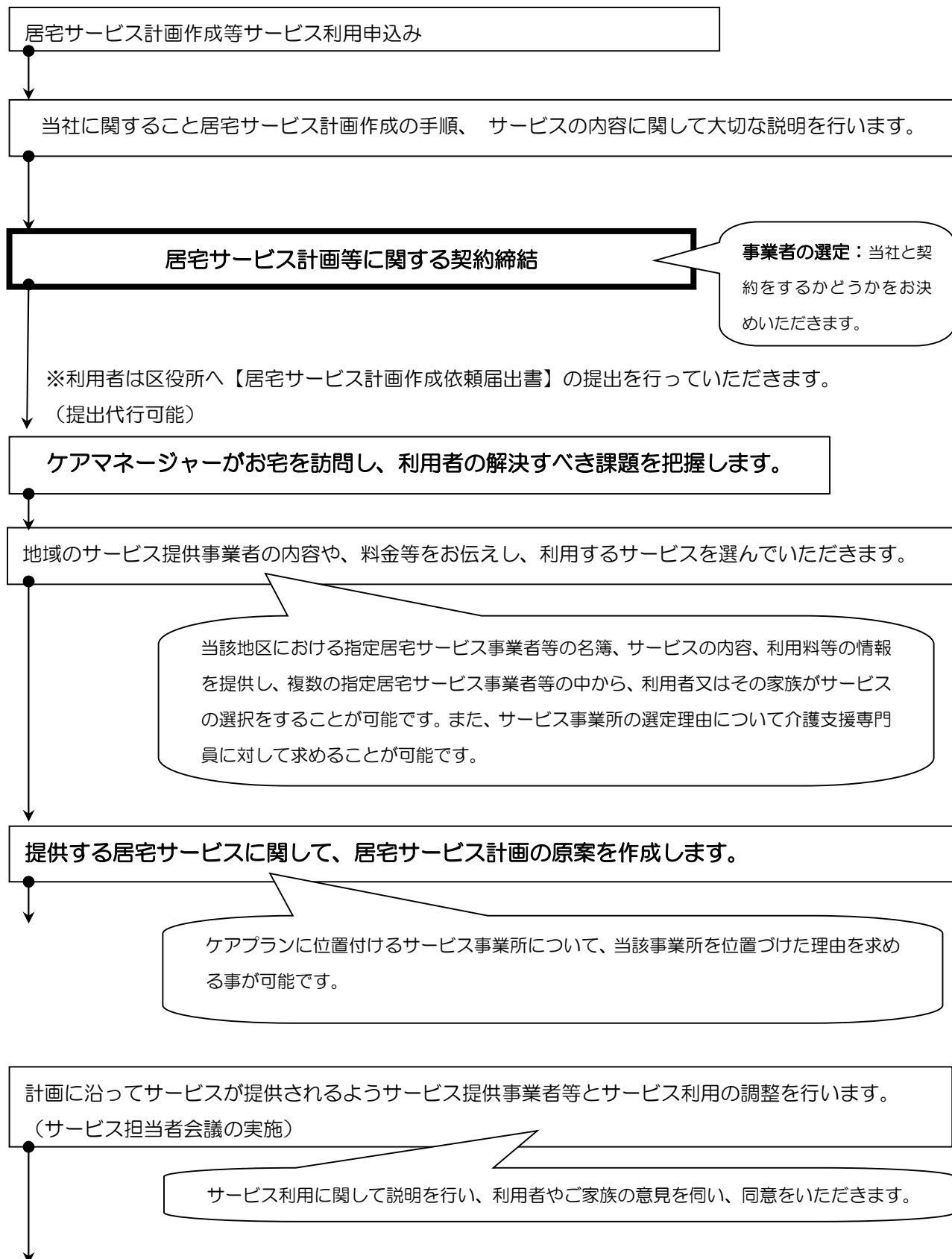
- (1) 要介護認定の結果、自立（非該当）又は要支援となった場合には、認定前に提供された居宅介護サービスに関する利用料金は、原則的に利用者

にご負担いただくことになります。

- (2) 要介護認定の結果、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利用者においてご負担いただくことになります。

(付属別紙2)

サービス提供の標準的な流れ



居宅サービス計画に沿って、サービス利用票、サービス提供票の作成を行います。

◆ サービス利用 ◆

利用者やご家族と毎月連絡をとり、サービスの実施状況の把握を行い、サービス提供事業者と連絡調整を行います。

また、ケアマネジメントの公正中立性の確保を図る観点から、以下について、利用者に説明を行うとともに、介護サービス情報公表制度において公表を行います。

- ・前 6 か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合。

- ・前 6 か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスごとの、同一事業者によって提供されたものの割合。

毎月の給付管理票の作成を行い、国保連合会に提出します。

利用者の状態について、定期的な再評価を行います。また、提供されるサービスの実施状況の把握を行います。

居宅サービス計画の変更を希望される場合、必要に応じて居宅サービス計画の変更を行います。

ご 確 認 書

令和 年 月 日

居宅介護支援の提供にあたり、利用者に対して本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

所在地 札幌市東区東苗穂3条1丁目2-65
事業者 株式会社 おいらーく
代表 星野 二三江

所在地 札幌市東区東苗穂9条3丁目1-30
名称 指定居宅介護支援事業所 フォルテシモ

説明者

私は、本書面により事業者から重要な事項の説明を受けました。

利用者 住 所 _____

氏 名 _____

立会人 住 所 _____

氏 名 _____