

高槻黄金の里ケアプランセンター重要事項説明書

あなた（又は、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、契約締結前に知っておいて頂きたい内容を説明します。解りにくいところがあれば、遠慮なく質問してください。

1. 当事業所が提供するサービスについての窓口

電話 072-687-3681（午前9時～午後6時まで）

担当 介護支援専門員 北林 美香

2. 高槻黄金の里ケアプランセンターの概要

（1）ご利用者へ居宅介護支援を提供する事業者について

事業所名	社会福祉法人松輪会 高槻黄金の里ケアプランセンター
所在地	大阪府高槻市黄金の里1丁目14番8号
電話・FAX	TEL 072-687-3681 FAX 072-687-3889
介護保険指定番号	居宅介護支援事業者（大阪府 第2770900799）
サービスを提供する地域	原則として高槻市にお住まいの方 ※上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。
管理者	北林 美香
介護支援専門員	北林 美香

（2）営業日

月曜日から金曜日まで、ただし、祝日及び12月29日から1月3日までを除く。

（3）営業時間

午後1時～午後5時30分 *この他、電話等の常時連絡体制は可能です。

3. 居宅介護支援の申し込みからサービス提供までの流れと主な内容

- （1）介護保険、在宅介護、施設介護及び保健・医療・福祉の総合的な相談を行います。
- （2）要介護認定申請の代行を行います。
- （3）ご利用者・ご家族の希望や心身の状況等を把握し、居宅サービス計画を作成します。
- （4）訪問介護や通所介護等のサービス事業者に、そのサービスを利用するための必要な連絡調整を行います。
- （5）各行政機関や保健・医療・福祉機関との連絡調整をいたします。
- （6）居宅サービスご利用時の苦情を受付いたします。

4. 利用料金

(1) 利用料

ア 居宅介護支援費（1か月）

区 分	単 位	費 用 額 (円)	自 己 負 担 額
要介護 1. 2	1 0 8 6	1 1 7 7 2	自己負担額はありません。
要介護 3. 4. 5	1 4 1 1	1 5 2 9 5	

イ 初回加算（1月） 単位 300 費用額 3252円

新規に居宅サービス計画を行った利用者に、指定居宅介護支援を行った場合。

ウ 入院時情報連携加算（1月に1回を限度（ア）又は（イ）のどちらか）

利用者が入院する際に、心身の状況や生活環境などの必要な情報を提供した場合。

（ア）入院時情報連携加算Ⅰ 単位 250 費用額 2710円

入院した日の内に、情報提供を行った場合。

（イ）入院時情報連携加算Ⅱ 単位 200 費用額 2168円

入院した日の翌日又は翌々日に、情報提供を行った場合。

エ 通院時情報連携加算（1月に1回を限度） 単位 50 費用額 542円

利用者が病院等で医師等の診察を受ける際に同席し、利用者の心身の状況や生活環境等の必要な情報を提供し、医師等から利用者の情報の提供を受け、サービス計画に記録した場合。

要介護認定を受けられた方は、介護保険制度から全額給付されるので、自己負担はありません。

※ 保険給付の制限を受けている方は、介護報酬に規定された額と同額を支払っていただきます。そのうえで当センターからサービス提供証明書を発行いたします。このサービス提供証明書を後日お住まいの市町村の介護保険係の窓口に出しますと、全額払い戻しを受けられます。

(2) 交通費

介護支援専門員が、通常の事業の実施地域以外からの利用者の要請があったときはお訪ねするための交通費の実費が必要です。

(3) 解約料

お客様はいつでも契約を解約することができ、一切料金はかかりません。

5. 当事業所の運営方針

- (1) 当事業所は、ご利用者が要介護状態等と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ことができるよう配慮して援助に努めます。
- (2) ご利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、ご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、多様な事業者から総合的かつ効果的に提供されるよう配慮して行います。
- (3) ご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の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、公正中立に行います。
- (4) 事業の運営に当たっては、高槻市、地域包括支援センター、他の居宅介護支援業者、介護保険施設等との連携に努めます。
- (5) ご利用者が医療機関に入院された場合は、担当介護支援専門員の氏名、連絡先を医療機関に提供して下さい。
- (6) 介護支援専門員は、指定居宅サービス事業者からご利用者に係る情報の提供を受けた時、その他必要と認める時は、ご利用者の服薬状況、口腔機能その他のご利用者の心身又は生活の状況に係る情報のうち、必要と認めるものを主治の医師若しくは歯科医師又は薬剤師に提供いたします。
- (7) ご利用者は、介護支援専門員に対して複数のサービス提供事業者の紹介を求めることができます。
- (8) ご利用者は、介護支援専門員が居宅サービス計画に位置付けたサービス提供事業者等の選定理由の説明を求めることができます。
- (9) 上記の他「指定居宅介護支援事業者の指定並びに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を定める条例（高槻市条例第71号、平成26年12月19日付）」を遵守します。

6. 損害賠償について

(1) 損害賠償責任

サービス実施にともなって、故意又は過失が認められる場合には、契約者に生じた損害について賠償する責任を負います。但し、契約者に故意又は過失が認められる場合には、事業者は賠償責任を免除され、または賠償額を減額されることがあります。

(2) 損害賠償がされない場合

事業者は、自己の責に帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。とりわけ下記に該当する場合には、事業者は賠償責任を免れます。

- ① 契約者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について故意にこれを告げず、又は、不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合
- ② 契約者がサービスの実施にあたって必要な事項に関する聴取、確認に対して故意にこれを告げず、又は、不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合
- ③ 契約者の急激な体調の変化等、事業所の実施したサービスを原因としない事由にもつぱら起因して障害が発生

した場合

- ④ 契約者が事業者もしくはサービス従事者の指示、依頼に反して行った行為にもつぱら起因して損害が発生した場合

7. 秘密の保持と個人情報保護について

(1) ご利用者及びそのご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ご利用者及びそのご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、ご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、ご利用者の個人情報を用いませぬ。また、ご利用者のご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ご利用者のご家族の個人情報を用いませぬ。

(3) 当事業所は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し適切な取り扱いに努めます。

8. 高齢者虐待防止について

1. 当事業所は、利用者の人権の擁護・虐待の防止等のために次の措置を講じます。

- (1) 虐待の防止のための対策を検討する高齢者虐待防止対策委員会を設置し、3か月に1回以上開催し、結果について職員に周知徹底を図ります。
- (2) 虐待の防止のための指針を整備します。
- (3) 職員に対する虐待を防止するための研修を定期的（年2回以上）実施します。
- (4) 利用者及びそのご家族からの虐待等に関する苦情処理体制を整備し、担当者を配置します。
- (5) その他虐待防止のために必要な措置をとります。

2. 当事業所はサービス提供中に、事業所又は養護者による虐待を受けたと思われる利用者を発見し場合は速やかに市に通報いたします。

9. 非常災害対策

- ・非常災害に備えて消防計画や、風水害、地震等の災害に対処するための計画を作成し、防火管理者を定め、避難、救出、夜間想定を含めその他必要な訓練を年2回以上実施します。

9の2 業務継続計画の策定等

1. 事業所は感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する介護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（以下「業務継続計画」という）を策定し、当該計画に従って必要な措置を講じます。

2. 事業所は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（年2回以上）に実施します。
3. 事業所は定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて変更を行います。

9の3 衛生管理及び感染症の対策等

1. 利用者の使用する施設、食器その他の設備又は引用する水について衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講じるとともに、医薬品及び医療器具の管理を適正に行います。
2. 事業所は、感染症又は食中毒が発生し、又は蔓延しないよう次の各号に掲げる措置を講じるとともに、必要に応じて保健所等の助言、指導を求めます。
 - (1) 感染症の予防及び蔓延防止のための対策を検討する委員会を概ね3か月に1回以上開催するとともに、その結果について職員に周知徹底を図ります。
 - (2) 感染症及び食中毒の蔓延防止のための指針を整備します。
 - (3) 職員に対し、感染症及び食中毒の予防及び蔓延防止のための研修・訓練を定期的（年2回以上）実施します。

9の4 ハラスメント対策

1. 事業所では、良好な職場・労働環境を維持し、入居者への円滑なサービス提供を行うために、各種のハラスメントについて次の対策を講じます。
 - (1) ハラスメント防止のための「指針」を整備します。
 - (2) 職員に対しハラスメント防止のための研修を実施し、周知・徹底を図ります。
 - (3) ハラスメント事案が発生した場合には「ハラスメント対策委員会」を開催し、適切な対応に努めます。
2. ハラスメントは多様な場面で発生いたします。趣旨をご理解いただき、防止のためのご協力をお願いいたします。

10. 事故発生時について

- (1) ご利用者に対する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、速やかに保険者、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な処置を講じます。
- (2) ご利用者に対する指定居宅介護支援の提供により、賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。

11. 介護支援業務に関する相談、苦情について

(1) 当事業所お客さま相談・苦情担当

- ①当事業所の居宅介護支援に関するご相談・苦情および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のご相談・苦情を承ります。

高槻黄金の里ケアプランセンター 電話 072-687-3681

(担当) 管理者 北林 美香 FAX 072-687-3889

受付時間 営業日 午前9時～午後6時

(責任者) 高槻黄金の里特別養護老人ホーム 施設長 松井 加奈子

- ②利用者及び家族から苦情の申し出があった場合には、速やかに事情を聞き、問題点を把握の上、対応策を検討し、必要に応じ、当該申出者に説明を行います。

(2) その他

当事業所以外に、下記の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

外部苦情申立機関	高槻市役所 長寿介護課 福祉指導課	高槻市桃園町 2-1 電話 (072) 674-7167 (072) 674-7821
	大阪府国民健康保険団体連合会	大阪市中央区常盤町 1-3-8 電話 (06) 6949-5418

※受付時間 各所とも 9:00～17:00

第三者委員 戸崎 壽隆 06-6902-9372

坂井 孝 06-6923-5190

12. ご利用者宅への訪問頻度の目安

介護支援専門員がご利用者の状況把握のため、訪問する回数は、ご利用者の要介護認定有効期間中、概ね月に1回です。但し、ここに示す回数以外にも、ご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は、承諾を得て訪問することがあります。

13. 当社会福祉法人の概要

事業者名称	社会福祉法人 松輪会
代表者氏名	理事長 松井 彬
本社所在地	(郵便番号569-1038) 高槻市黄金の里1丁目14番8号
連絡先	高槻黄金の里特別養護老人ホーム (電話) 072-687-3681 (FAX) 072-687-3889

- ※ 利用者が契約によって生じる権利義務の履行を行い得る能力（行為能力）が十分でない場合は、代理人（法定代理人・任意代理人）を選任し、記名をお願いします。
- ※ 任意代理人については、本人の意思や立場を理解しうる立場の方（同居親族や近縁の親族など）をお願いします。
- ※ 本重要事項説明書の説明を受けご同意頂けた場合には、別紙「介護サービス提供に係る承諾書・同意書」にご署名して頂き、それをもって契約に移ります。

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	高槻黄金の里ケアプランセンター																																		
申請するサービス種類	居宅介護支援事業																																		
措 置 の 概 要																																			
1. 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置 相談、苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を設置する。また、担当者が不在のときは、基本的な事項について誰でも対応できる様にするとともに、担当者へ引継ぎ、苦情に対する早期の改善、是正措置を講ずるように配慮する。 また、苦情解決にあたり中立・公正な立場から助言を行う第三者委員も設けております。 苦情受付体制 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;">事業所の名称</td> <td colspan="3">高槻黄金の里特別養護老人ホーム</td> </tr> <tr> <td>苦情受付担当者</td> <td colspan="3">北林 美香</td> </tr> <tr> <td>苦情解決責任者</td> <td colspan="3">松井 加奈子</td> </tr> <tr> <td>電話番号</td> <td>072-687-3681</td> <td>FAX 番号</td> <td>072-687-3889</td> </tr> <tr> <td>受付時間</td> <td colspan="3">午前 9 時 分から午後 18 時 00 分</td> </tr> <tr> <td>第三者委員</td> <td colspan="3">戸崎 壽隆 坂井 孝</td> </tr> </table> 上記の他、関係機関の相談・苦情窓口 介護保険サービス <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;">高槻市長寿介護課／福祉指導課</td> <td>電話番号</td> <td colspan="2">072-674-7167／072-674-7821</td> </tr> <tr> <td>大阪府国民健康保険団体連合会</td> <td>電話番号</td> <td colspan="2">06-6949-5418</td> </tr> </table> 2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順 21 苦情等があった場合は、直ちに管理者が利用者に連絡を取り、利用者宅に直接訪問等の措置を行い、詳しく苦情等の内容を確認するとともに、担当者からも事情を確認し、迅速な対応を行うものとする。 22 いかなる理由に対しても、検討結果によりその責務において早急に謝罪をし、再発防止等、事例検討及び改善措置をとることとする。 23 管理者は、担当者及び他の従業者を加え、苦情処理に向けた事例検討を行ない、以後の苦情処理対策強化への対応をとることとする。 24 苦情等の結果を基に処理結果をまとめ、管理者は必ず翌日までに具体的な対応を指示し、早期解決に向けることとする。 25 苦情処理結果記録を台帳に記載し、再発防止に努めるものとする。 3. 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等 ⑬ 管理者は、利用者からの苦情に対し、サービス事業者と直ちに連絡を取り、事実関係の詳細を事情聴取し、必要に応じ各市町村へ報告するとともに、適切な指導・助言を行なうこととする。 ⑭ 管理者は、利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会及び市町村が行う調査に協力し、国民健康保険団体連合会及び市町村からの指示・助言に従って必要な改善策又は措置を講ずるものとする。 ⑮ 管理者は、サービス事業者の管理者とよく話し合い、今後の再発防止に向け、必要な措置又対応策を講ずるものとする。 4. 苦情解決の結果の公表 サービスの質や信頼性を図るため個人情報に関するものを除き事業報告書などに実績を掲載・公表します。 5. その他参考事項 普段から利用者から苦情等が出ないようサービスの提供を心がけるとともに、その心構えを再確認する等、日々の業務への責任感を従事者に意識付け、サービス提供者に対する研修を定期的を実施する。 また、カスタマーハラスメントに対する措置については、別途定める方針に基づき対応する。				事業所の名称	高槻黄金の里特別養護老人ホーム			苦情受付担当者	北林 美香			苦情解決責任者	松井 加奈子			電話番号	072-687-3681	FAX 番号	072-687-3889	受付時間	午前 9 時 分から午後 18 時 00 分			第三者委員	戸崎 壽隆 坂井 孝			高槻市長寿介護課／福祉指導課	電話番号	072-674-7167／072-674-7821		大阪府国民健康保険団体連合会	電話番号	06-6949-5418	
事業所の名称	高槻黄金の里特別養護老人ホーム																																		
苦情受付担当者	北林 美香																																		
苦情解決責任者	松井 加奈子																																		
電話番号	072-687-3681	FAX 番号	072-687-3889																																
受付時間	午前 9 時 分から午後 18 時 00 分																																		
第三者委員	戸崎 壽隆 坂井 孝																																		
高槻市長寿介護課／福祉指導課	電話番号	072-674-7167／072-674-7821																																	
大阪府国民健康保険団体連合会	電話番号	06-6949-5418																																	