

【 居宅介護支援重要事項説明書 】

1. 当事業所が提供するサービスについての相談窓口

電話 048-990-7083 FAX 048-990-7082 担当 稲垣 容子

※ご不明な点は、何でもお問い合わせ下さい。

2. ケアプラン湖街の概要

(1) 居宅介護支援事業者の指定番号及びサービス提供地域

| | |
|-----------|----------------------|
| 事業所名 | ケアプラン湖街 |
| 所在地 | 埼玉県越谷市レイクタウン八丁目12-12 |
| 介護保険指定番号 | 1170804924 |
| 通常の事業実施地域 | 越谷市・草加市・足立区 |

(2) 同事業所の職員体制

| 資格 | 常勤 | 非常勤 | 業務内容 | 計 |
|---------|----|-----|------------|----|
| 管理者 | 1名 | | 介護支援専門員と兼務 | 1名 |
| 介護支援専門員 | 名 | 名 | | |

(3) 営業時間

| | |
|---------|------------------------------|
| 月曜日～金曜日 | 午前9時～午後5時（祝日及び12月29日～1月3日除く） |
| 土曜日・日曜日 | お休み |

※緊急連絡電話

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

* サービス提供までの流れ

①居宅支援の申し込み→②居宅介護支援契約書の作成→③サービス提供開始

* サービスの内容

①介護支援専門員は、利用者が自立した日常生活を営むことが出来るよう解決すべき問題を把握する。

②介護支援専門員は複数の指定居宅サービス事業者等の情報を適正に利用者又はその家族に提供し、利用者は居宅サービス事業者等を紹介するよう求めることが出来ます。

③介護支援専門員は、利用者及びその家族の希望並びに前項より把握された解決すべき課題に基づき、居宅サービス計画の原案を作成する。また利用者は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を求める事が出来ます。

④介護支援専門員は、サービス担当者会議において居宅サービス計画の原案に位置付けた指定居宅サービス等の担当者を招集し利用者の情報等を各担当者と共有し専門的な見地からの意見を求めるものとする。

- ⑤介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成後も居宅サービス計画の実施状況の把握を行い必要に応じて居宅サービス計画の変更、又サービス事業者との連絡調整その他の便宜の提供を行う。
- ⑥介護支援専門員は⑤に規定する実施状況の把握に当たっては特段の事情のない限り少なくとも1月に1回、利用者の居宅を訪問し利用者と面接し実施状況の把握を行うものとする。
- ⑦介護支援専門員は利用者がその居宅において日常生活を営む事が困難になったと認める場合もしくは利用者が介護保険施設への入所を希望する場合は、それらの施設への紹介その他の便宜を図る。
- ⑧サービス事業者の選定に関しては、利用者・家族の希望をふまえて公正中立に決定する。

* 医療機関へ入院した利用者の退院後の円滑な在宅生活への移行を促進する目的で、当該利用者に係る介護支援専門員の氏名及び連絡先を当該医療機関にお伝え下さい。

4. 利用料金

(1) 利用料 (ケアプラン作成料)

要介護認定を受けられた方は、介護保険制度により全額給付されるので自己負担はありません。ただし、保険料の滞納により法定代理受領ができなくなった場合、1ヶ月につき要介護度に応じて下記の金額をいただき、当事業所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保険者の窓口へ提出しますと、全額払戻を受けられます。

(居宅介護支援利用料)

① 介護支援専門員取扱件数 45 件未満の場合

| | | | |
|---------|-----------------|-----------|-----------------|
| 要介護 1・2 | <u>11,316 円</u> | 要介護 3・4・5 | <u>14,702 円</u> |
|---------|-----------------|-----------|-----------------|

② 介護支援専門員取扱件数 45 件以上 60 件未満の場合

| | | | |
|---------|----------------|-----------|----------------|
| 要介護 1・2 | <u>5,668 円</u> | 要介護 3・4・5 | <u>7,335 円</u> |
|---------|----------------|-----------|----------------|

③ 介護支援専門員取扱件数 60 件以上場合

| | | | |
|---------|----------------|-----------|----------------|
| 要介護 1・2 | <u>3,396 円</u> | 要介護 3・4・5 | <u>4,397 円</u> |
|---------|----------------|-----------|----------------|

④ 加算を算定した場合

| | | |
|----------------|-------------------------|----------------|
| 初回加算 | <u>1ヶ月につき</u> | <u>3,126 円</u> |
| 入院時情報連携加算 (I) | <u>1ヶ月につき</u> | <u>2,605 円</u> |
| 入院時情報連携加算 (II) | <u>1ヶ月につき</u> | <u>2,084 円</u> |
| 退院・退所加算 (I) イ | <u>入院または入所期間中1回を限度に</u> | <u>4,689 円</u> |
| 退院・退所加算 (I) ロ | <u>入院または入所期間中1回を限度に</u> | <u>6,252 円</u> |
| 退院・退所加算 (II) イ | <u>入院または入所期間中1回を限度に</u> | <u>6,252 円</u> |
| 退院・退所加算 (II) ロ | <u>入院または入所期間中1回を限度に</u> | <u>7,815 円</u> |
| 退院・退所加算 (III) | <u>入院または入所期間中1回を限度に</u> | <u>9,378 円</u> |
| 特定事業所加算 (I) | <u>1ヶ月につき</u> | <u>5,407 円</u> |
| 特定事業所加算 (II) | <u>1ヶ月につき</u> | <u>4,386 円</u> |

特定事業所加算（Ⅲ） 1ヶ月につき 3,365円

特定事業所加算（Ⅳ） 1ヶ月につき 1,187円

⑤ 以下の同一建物に居住される利用者は所定の単位数の95%を算定します。

※ケアプラン湖街の所在する建物と同一の敷地内、隣接する敷地内の建物又はケアプラン湖街と同一の建物に居住する方

※1月当たりの利用者が同一の建物に20人以上居住する建物（上記を除く）に居住する方

（2）交通費

前記2の（1）のサービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。それ以外の地域の方は、原則として介護支援専門員がおたずねするための交通費の実費（公共交通機関等の実費）が必要になる場合があります。

（3）解約料

お客様はいつでも契約を解約することができますが、次の場合には解約料を頂きます。

| | | |
|---|---------------------------------|---------|
| ア 契約後、介護サービス計画作成段階の途中で利用者の申し出により解約した場合（月途中での転居以外での居宅介護支援事業所の変更） | 要介護1. 2 | ¥11,211 |
| | 要介護3. 4. 5 | ¥14,567 |
| イ 上記アの場合で、毎月月末まで居宅介護支援事業所を変更しなかった場合 | 介護保険制度から全額給付されるため解約料のご負担はありません。 | |

5. 当事業所の居宅介護支援の特徴等

（1）運営方法

事業所の介護支援専門員は、要介護者等の心身の特徴を踏まえて、その有する能力に応じ自立した日常生活を営む事ができるよう、入浴、排泄、食事の介助その他の生活全般にわたる援助が出来るよう居宅サービス計画の作成を行う。

事業の実施に当たっては、関係区市町村地域の保健、医療、福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの受給が出来るよう努めるものとする。

（2）居宅支援の実施等

当社ではケアプラン作成において利用者の解決すべき問題を把握し、利用者が自立した日常生活を営むことが出来るよう支援致します。

（3）サービス利用のために

| 事項 | 有無 | 備考 |
|---|----|-------------------|
| 介護支援専門員の変更 | 有 | 変更を希望される方はお申し出下さい |
| 介護支援専門員への研修の実施 | 有 | |
| 契約後、居宅サービス計画の作成段階途中でお客様の都合により解約した場合の解約料 | 有 | 前記4の(3)参照 |
| その他 | | |

6. 秘密保持

- ①介護支援専門員及び事業者の使用する従業者は、在職中及び退職後においても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。
- ②介護支援専門員及び事業者は、利用者及び利用者の家族等から知り得た個人情報介護保険に関わるサービス事業者等への提示、サービス担当者会議等用以外では用いません。
- ③介護支援専門員及び事業者は、利用者の個人情報の使用に当たっては事前に利用者及び家族等の同意を得てから使用致します。

7. 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。
虐待防止に関する責任者 稲垣 容子
電話 048-990-7083
- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 苦情解決体制を整備しています。
- (4) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

8. サービス内容に関する苦情

(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)、担当者の設置

① 連絡先 電話 048-990-7083 FAX 048-990-7082 (苦情のみ)

② 担当者名 稲垣 容子

③ 受付時間 9:00～17:00

④ 担当者が不在の場合の対応 事業所の従業員が初期対応出来る様に体制を整え、後に担当者へ引き継ぐ。

(2) 円滑かつ迅速に苦情処理を行う為の処理体制・手順

① 苦情原因の把握

a 利用者又はその家族等から苦情や訴えを良く聴き、必要に応じ利用者

宅を訪問する等状況把握に努める。

- b 介護支援専門員は、利用者の置かれている立場等を十分配慮しながら、誠意をもって対応する事と心掛け、聞き取りを行う。
 - c その他の処遇等に関する苦情においても、利用者のプライバシー等に十分配慮したうえで関係者と協力して事実確認等を実施する。
- ② 検討会の実施
- a 必要に応じ、苦情発生に関して事実関係の精査等を実施する為に、事業所内において検討会を開催する。
 - b 解決後において、再度苦情が発生しない様、方策を決定する為に検討会を開催する。
- ③ 改善の実施
- a 検討会において、当社が責めを帰すべき苦情に関しては、誠意をもってお詫びをし、今後の再発防止策の提案をしたうえで、再度利用者の意見を聞き再発防止に生かす。
 - b 当社が責めを帰さない場合であっても、訴えに対し傾聴し、もし誤解があるような場合は、不快な思いをさせない様配慮しながら理解を得られる様努力する。
- ④ 解決困難な場合
- 地域の権利擁護センターや、埼玉県国民健康保険団体連合会、各保険者介護保険課等の窓口を利用し解決へ向かう様にする。
- ⑤ 再発防止
- ②の検討会において決定した再発防止策の実施徹底が出来ているのかの検証を事業所内会議等において実施する。
- ⑥ 事故発生時の対応など。
- a 事故発生時は、利用者の身体を第一とした対応を心掛け、救急要請等や各利用者の緊急連絡先に応じた対応を心掛ける。
 - b 市区町村介護保険課へ報告する。
 - c 再発防止の為の方策を実施する。

(3) その他の参考事項

事業所内研修において、使用者のプライバシーに配慮したうえで再発防止勉強会においてケーススタディを行う。

- ① 事業所お客様相談、苦情受付担当 稲垣 容子
電話 048-990-7083

* 当社以外に、区市町村の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることが出来ます。

- ② 通常の事業実施地域の苦情相談窓口

(1) 越谷市役所地域共生部介護保険課

住 所 〒343-8501

埼玉県越谷市越ヶ谷四丁目 2 番 1 号

給付担当 電話 048-963-9169

計画担当 電話 048-963-9305

(2) 足立区役所介護保険課事業者指導係 苦情相談窓口

住 所 〒120-8510

足立区中央本町一丁目 17 番 1 号 北館 1 階

電話 03-3880-5111

(3) 草加市長寿・介護福祉課相談支援係

住 所 〒340-8550

草加市高砂一丁目 1 番 1 号

電話 048-922-1281

(4) その他（住所地にある苦情の窓口等）

公益社団法人全国有料老人ホーム協会

電話 03-3548-1077

③埼玉県国保連合会 介護保険課 苦情対応係

受付時間（土・日・祝祭日を除く）午前 8 時半から午後 5 時

苦情相談窓口専用 電話 048-824-2568（直通）

東京都国民健康保険団体連合会（苦情相談窓口）

受付時間（土・日・祝祭日を除く）午前 9 時から午後 5 時まで

苦情相談窓口専用 電話 03-6238-0177（直通）

9. 事故処理及び対応

① 当事業所は、利用者に事故が発生した場合には速やかに市区町村、利用者の家族等に連絡を行なうとともに必要な措置を講じます。

② 当事業所は、前項の事故の状況及び事故に際してとった対応について記録します。

③ 事業所は、利用者に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。

事業所お客様事故受付担当

稲垣 容子

電話 048-990-7083

10. 当社の概要

| | |
|----------|------------------|
| 名称・法人種別 | 株式会社 明昭 |
| 代表者役職・氏名 | 代表取締役 藤田 千代士 |
| 法人所在地 | 東京都足立区保木間四丁目3番5号 |
| 電話番号 | 03-5851-3581 |

令和 年 月 日

居宅介護支援の提供開始にあたり、利用者に対して契約書及び本書面に基
いて重要な事項を説明しました。

事業者 所在地：埼玉県越谷市レイクタウン八丁目 12-12
名 称：ケアプラン湖街

説明者： 稲垣 容子 ⑩

私は、契約書及び本書面により、事業者から居宅介護支援についての重要事
項の説明を受け了承しました。

利用者 住 所：
氏 名： ⑩

(代筆者) 住 所：
氏 名 (続柄)： ⑩