

居宅介護支援重要事項説明書

1. 当社が提供するサービスについての相談窓口

電 話 (092) 861-0114 (午前8時30分～午後5時30分まで)

担当者 管理者兼主任介護支援専門員 浅田英範

※ご不明な点は、おたずねください。

2. ツーハーツケアプランサービスの概要

① 居宅介護支援事業者を提供する事業者について

法人名称	医療法人 康整会
法人所在地	福岡市早良区次郎丸5丁目7番9号
代表者氏名	理事長 黒田 大輔

② 利用者に対しての指定居宅介護支援を実施する事業所について

事業所名	ツーハーツケアプランサービス
所在地	福岡市早良区次郎丸5丁目18番30号
介護保険指定番号	居宅介護支援 4071400974
サービスを提供する主な地域	福岡市（早良区 西区 城南区 中央区 南区）
交通費	サービスを提供する主な地域に居住の方は無料です。 それ以外の地域の方は、介護支援専門員がお訪ねする為の交通費の実費が必要です。また、自動車を使用した場合の交通費は次の額を徴収します。 (1) 事業者から、片道30キロメートル未満 0円 (2) 事業者から、片道30キロメートル以上 200円 交通費の支払を受けるに当たっては、あらかじめ利用者にその額等に関して説明を行い、本人の同意を得るものとします。

*上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

③ 事業の目的及び運営の方針

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為、人及び管理運営に関する事項を定め事業所の介護支援専門員がご利用者に対し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に支援をすることを目的としています。
運営の方針	利用者が可能な限りその居宅において、有する能力に応じ自立した生活を営むことができるように配慮します。 利用者の心身の状況、置かれている環境等に応じて利用者自ら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率的に提供されるよう配慮します。なお、利用者が複数の事業所の紹介の求めに応じ当該事業所をケアプランに位置付けた理由を求めることが可能である旨の説明を行います。 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、提供されるサービスが特定の種類、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。 事業にあたっては利用者の所在する市区町村、地域包括支援センター他の居宅介護支援事業者、介護保険施設との連携に努めます。さらに、提供開始にあたり入院時に事業者名、担当介護支援専門員氏名、連絡先等を入院先医療機関に提供するよう依頼をいたします。

④ 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日 及び祝日	平日（月～金曜日）	営業時間	午前8時30分から午後5時30分
	土曜日		午前8時30分から午後12時30分
	日、祭日		休日
	8/13～8/15		お盆休み
	12/30～1/3		年末年始休み

⑤ 事業所の職員体制

	資格	職務内容	人員数
管理者主任介護支援専門員 兼務	社会福祉士	管理、地域連携、居宅介護支援業務、他	1名
介護支援専門員	介護福祉士	居宅介護支援業務、地域連携等、他	1名

⑥ 居宅介護支援の内容、利用料及びその他の費用について

居宅介護支援の内容	提供方法	介護保険提供有無	利用料（月額）
①居宅サービス計画の作成	別紙記載	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	下表のとおり
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要介護認定申請に対する協力、援助			
⑦相談業務			

【居宅介護支援費】

要介護または要支援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、当社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区役所の窓口に提出しますと、全額払戻を受けられます。

居宅介護支援費（Ⅰ）

要介護度区分	要介護 1 ・ 2	要介護 3 ～ 5
取り扱い件数		
介護支援専門員1人に当たりの利用者の数が45人未満の場合	居宅介護支援費Ⅰi1 11620円	居宅介護支援費Ⅰi2 15097円
// 45人以上60人未満の場合において、45以上の部分	居宅介護支援費Ⅰii1 5820円	居宅介護支援費Ⅰii2 7532円
// 60人以上の場合において、60以上の部分	居宅介護支援費Ⅰiii1 3488円	居宅介護支援費Ⅰiii1 4515円

居宅介護支援費（Ⅱ）

要介護度区分	要介護 1 ・ 2	要介護 3 ～ 5
取り扱い件数		
介護支援専門員1人に当たりの利用者の数が50人未満の場合	居宅介護支援費Ⅱi1 11620円	居宅介護支援費Ⅱi2 15097円
// 50人以上60人未満の場合において、50以上の部分	居宅介護支援費Ⅱii1 5638円	居宅介護支援費Ⅱii2 7308円
// 60人以上の場合において、60以上の部分	居宅介護支援費Ⅱiii1 3381円	居宅介護支援費Ⅱiii2 4387円

※当事業所が運営基準減算に該当する場合は上記金額の50/100又は0/100、同一建物の利用者は95/100、高齢者虐待防止措置未実施の場合99/100、業務継続計画未策定の場合99/100となります。また、特定事業所集中減算に該当する場合は、上記金額より2140円減額することとなります。

加算		加算額
初回加算		3210円
入院時情報連携加算Ⅰ		2675円
入院時情報連携加算Ⅱ		2140円
退院・退所加算（Ⅰ）イ	連携1回 カンファ無	4815円
退院・退所加算（Ⅰ）ロ	連携1回 カンファ有	6420円
退院・退所加算（Ⅱ）イ	連携2回 カンファ無	6420円
退院・退所加算（Ⅱ）ロ	連携2回 カンファ有	8025円
退院・退所加算（Ⅲ）	連携3回 カンファ有	9630円

加算	加算額
特定事業所加算（Ⅰ）	5553円
特定事業所加算（Ⅱ）	4504円
特定事業所加算（Ⅲ）	3456円
特定事業所加算（A）	1219円
特定事業所医療介護連携加算	1337円
緊急時等居宅カンファレンス加算	2140円
通院時情報連携加算	535円
ターミナルケアマネジメント加算	4280円

【その他費用について】

①交通費	前期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、介護支援専門員がおたずねするための交通費の実費が必要です。また、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収します。 (1) 事業者から、片道30キロメートル未満 0円 (2) 事業者から、片道31キロメートル以上 200円 前項の交通費の支払を受けるに当たっては、あらかじめご本人又はご家族に対してその額等に関して説明を行い、ご本人の同意を得るものとします。
------	---

②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
------	----------------------------------

⑦ 利用者の居宅への訪問頻度の目安

介護支援専門員が利用者状況把握のため、利用者居宅に訪問する頻度の目安 利用者の要介護認定期間中、少なくとも1月に1回または下記のいずれにも該当する場合であって、少なくとも2月に1回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接するときは、利用者の居宅を訪問しない月においては、テレビ電話装置等を活用して、利用者に面接することができます。 (1) テレビ電話装置等を活用して面接を行うことについて、文書により利用者の同意を得ていること。 (2) サービス担当者会議等において、次に掲げる事項について主事の医師、担当者その他の関係者の合意を得ていること。 ・利用者の心身の状況が安定していること。 ・利用者がテレビ電話装置等を活用して意思疎通を行うことができること。 ・介護支援専門員が、テレビ電話装置等を活用したモニタリングでは把握できない情報について、担当者から提供を受けること。 ここに記載する訪問頻度の目安回数以外にも、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。
--

3 居宅介護支援の提供にあたって

①居宅介護支援提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所等に変更があった場合は速やかに当事業所にお知らせください。

②利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、要介護認定の更新申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する30日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。

4 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。

管理者 浅田英範

(2) 成年後見制度の利用を支援します。

(3) 従業員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。

(4) 状況により行政窓口へ連絡いたします。

(5) 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できるものとする）を定期的に開催しその内容を事業所内で周知徹底を図ることとする。

(6) 当該事業所における虐待防止のための指針を整備する。

5 秘密の保持と個人情報保護について

①利用者及びその家族に関する秘密の保持について	事業所での取り決めとして別紙記載
②個人情報の保護について	

6 事故発生時の対応方法について

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は、市町村、利用者の家族に連絡を行うとともに必要な措置を講じます。

また、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は、損害賠償を速やかに行います。

7 身分証携帯義務

介護支援専門員は、常に身分証を携帯し初回訪問時及び利用者または利用者の家族から提示を求められた時はいつでも身分証を提示します。

8 暴力団排除について

福岡市暴力団員排除条例に基づき、暴力団を利する事とならないよう、暴力団を排除する措置を講じています。

①指定居宅介護支援事業所の管理者は、暴力団員又は暴力団若しくは暴力団員と密接な関係を有するものではありません。

②指定居宅介護支援事業所は、その運営について、暴力団、暴力団員及び暴力団又は暴力団員と密接な関係を有する者の支配を受けません。

9 研修機会の確保について

①介護支援専門員の具体的な研修計画を作成するとともに介護支援専門員に対し研修機関又は当該指定居宅介護支援事業者が実施する研修その他資質の向上の為に研修の機会を確保します。

②利用者の人権権利擁護、高齢者虐待（高齢者虐待の防止、高齢者養護者に対する支援等に関する法律（平成17年法律第124号）第2条第5項に規定する要介護施設従事者等による高齢者虐待をいう）の防止の為、介護支援専門員に対し研修の実施、その他必要な措置を講じます。

10 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

ア 提供した指定居宅介護支援に係わる利用者及びその家族から相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。

イ 相談及び苦情に円滑に適切に対応するための体制及び手順は以下の通りです。

①苦情があった場合は直ちに管理者が本人または家族に連絡を取り詳しい事情を聞くとともに担当者からも事情を確認します。

②従業員が必要であると判断した場合には管理者まで含めて検討会議を行います。（開催しない場合も管理者まで結果を報告）

③検討の結果必ず翌日までに具体的な対応を行います。

④記録を台帳に保管し、再発防止今後の改善に努めます。

⑤ケアプランを作成した介護支援専門員を通しての苦情については処理内容を苦情のあった事業所の管理者等へ伝えます。

⑥その他、利用者の立場に立ったサービス提供を心掛けます。

(2) 苦情申立の窓口

事業者の窓口	所在地	福岡市早良区次郎丸5丁目18番30号
	電話番号	(092) 861-0114
	FAX番号	(092) 861-0115
	受付時間	午前8時30分～午後5時30分
	受付担当者	管理者 浅田英範
公共団体の窓口	福岡県国民健康保険団体連合会（サービス相談係）	
	電話番号	(092) 642-7859
	各区保健福祉センター（福祉・介護保険課）	
	早良区 保健福祉センター	福祉・介護保険課
	電話番号	(092) 833-4355
	西区 保健福祉センター	福祉・介護保険課
	電話番号	(092) 895-7067
	中央区 保健福祉センター	福祉・介護保険課
	電話番号	(092) 718-1102
	城南区 保健福祉センター	福祉・介護保険課
	電話番号	(092) 833-4105
	南区 保健福祉センター	福祉・介護保険課
	電話番号	(092) 559-5121

11 サービス・契約の終了及び解除について

次のいずれかの事由が発生した場合は、この契約は終了するものとします。

- (1) 利用者が介護保険施設その他居宅介護支援の対象とならない施設に入所又は入院した場合
- (2) 利用者について要介護認定が受けられなかった場合
- (3) 利用者が死亡した場合
- (4) その他

①ご利用者または、ご家族の非協力など双方の信頼関係を損壊する行為に改善の見込みがない場合や、社会通念を超えたと思われる苦情やハラスメント行為などにより、当該事業所及び介護支援専門員の通常の業務遂行に支障がでていると判断した場合には各管轄の福祉介護保険課、地域包括支援センターへ相談を行い、契約を解除させて頂くことがあります。

②以下のような行為があり、ハラスメントと該当するとみなされる場合契約を解除致します。

- ・暴力又は乱暴な言動、無理な要求（物を投げつける、刃物を向ける、手を払いのける、等）
- ・セクシャルハラスメント（体を触る、手を握る、性的な卑猥な言動 等）
- ・その他（個人の携帯番号を聞く、ストーカー行為 等）

12 BCP(業務継続計画) 策定について

自然災害、感染症対策には、BCP計画、ガイドラインに基づき、ご家族、地域、行政と協力し、ご利用者の安全の確保に努めていきます

※非常災害時：実効性の高い対策をとることができるよう。周辺地域において想定される、火災、震災、風水害その他の非常災害に関する計画を策定し、地域との連携に努めていきます。

※健康危機発生時：感染症対策委員会内で感染症に対する予防対策を討議、検討し感染源の隔絶、除去及び感染経路の遮断に取り組み、安全な生活環境の構築に努めます。感染の状況を踏まえ、ICT機器の活用により、実行可能な支援継続を検討し、電話でのモニタリング対応やサービス担当者会議においても当該対応を実施していきます

13 身体拘束の適正化について

利用者の生命、身体を保護するため緊急やむを得ない状況を除いて身体拘束を行ってはならないこととしその支援方法等を助言として行わないことといたします。身体拘束を行う場合は、その状態及び時間利用者の心身の状況・やむを得ない理由を記録することといたします。

14 感染症対策の強化事業所は、感染症の発生やまん延等に関する取り組みとして、委員会の出席、指針の整備、研修会の参加、訓練の実施を行います。

15 個人情報適切に管理したうえで利用者の処遇に支障が生じないと認められる範囲内でテレワークを実施することを可能といたします。