

神戸まどか園居宅介護支援事業所 重要事項説明書
(指定居宅介護支援)

あなた（又はあなたのご家族）が利用しようと考えている指定居宅介護支援について、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

この「重要事項説明書」は、神戸市指定居宅サービス事業者の指定の基準並びに指定居宅サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例（平成24年12月20日神戸市条例第28号）に基づき、指定居宅介護支援提供の契約締結に際してご注意頂きたいことを説明するものです。

1 指定居宅介護支援を提供する法人について

事業者名称	社会福祉法人 正久福社会
代表者氏名	理事長 上田 芳史
所在地	兵庫県宍粟市一宮町福知 571 番地 法人本部 電話番号：050-3612-8299 FAX 番号：050-3066-3842 公式ホームページ：https://www.shoukyu.com
法人設立年月日	昭和 62 年 3 月 30 日

2 指定居宅介護支援を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	神戸まどか園居宅介護支援事業所
介護保険指定事業所番号	2870603608
事業所所在地	郵便番号：653-0806 兵庫県神戸市長田区大丸町 1 丁目 5 番 1 号
連絡先	電話番号：078-646-3111 FAX 番号：078-646-3112 (営業時間外の緊急時連絡先：070-4433-7392)
事業の実施地域	神戸市全域

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	社会福祉法人正久福社会が開設する神戸まどか園居宅介護支援事業所（以下「事業所」という）が行う居宅介護支援の事業（以下「事業」）の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、要介護者等及びそのご家族の希望を勘案し、利用する介護サービス等の種類及び内容、居宅サービス計画を作成するとともに、居宅サービス計画に基づき、各サービスの提供が確保されるよう、各事業所等の連絡調整その他の便宜の提供を行うとともに、要介護者に対し介護保険施設への紹介等の便宜の提供を行う事を目的とする。
-------	--

運 営 の 方 針	・利用者が要介護状態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出来るように配慮して、身体介護その他生活全般にわたる援助を行います。 ・利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じ、利用者の選択に基づき適切な保険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。 ・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又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、公平中立に行います。 ・事業の実施に当たっては、地域包括支援センター（あんしんすこやかセンター）、他の居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携を図り総合的なサービスの提供に努めます。 ・上記の他「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」の具体的取り扱い方針を遵守します。
-----------	---

（３） 事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	月曜日から金曜日まで（祝日は営業） 但し年末年始を除く（１２月３０日～１月３日）
営 業 時 間	午前９時～午後６時

（４） 事業所の職員体制

管理者	和田 真優子
-----	--------

職	職 務 内 容	人 員 数
管理者	管理者は、所属職員を指導監督し、適切な事業の運営が出来るよう統括する	常勤１名
介護支援専門員	介護支援専門員は、要介護者等からの相談に応じ、要介護者等がその心身の状況や置かれている環境等に応じて、居宅サービス又は施設サービスを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、サービスの提供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を行う	常勤１名以上

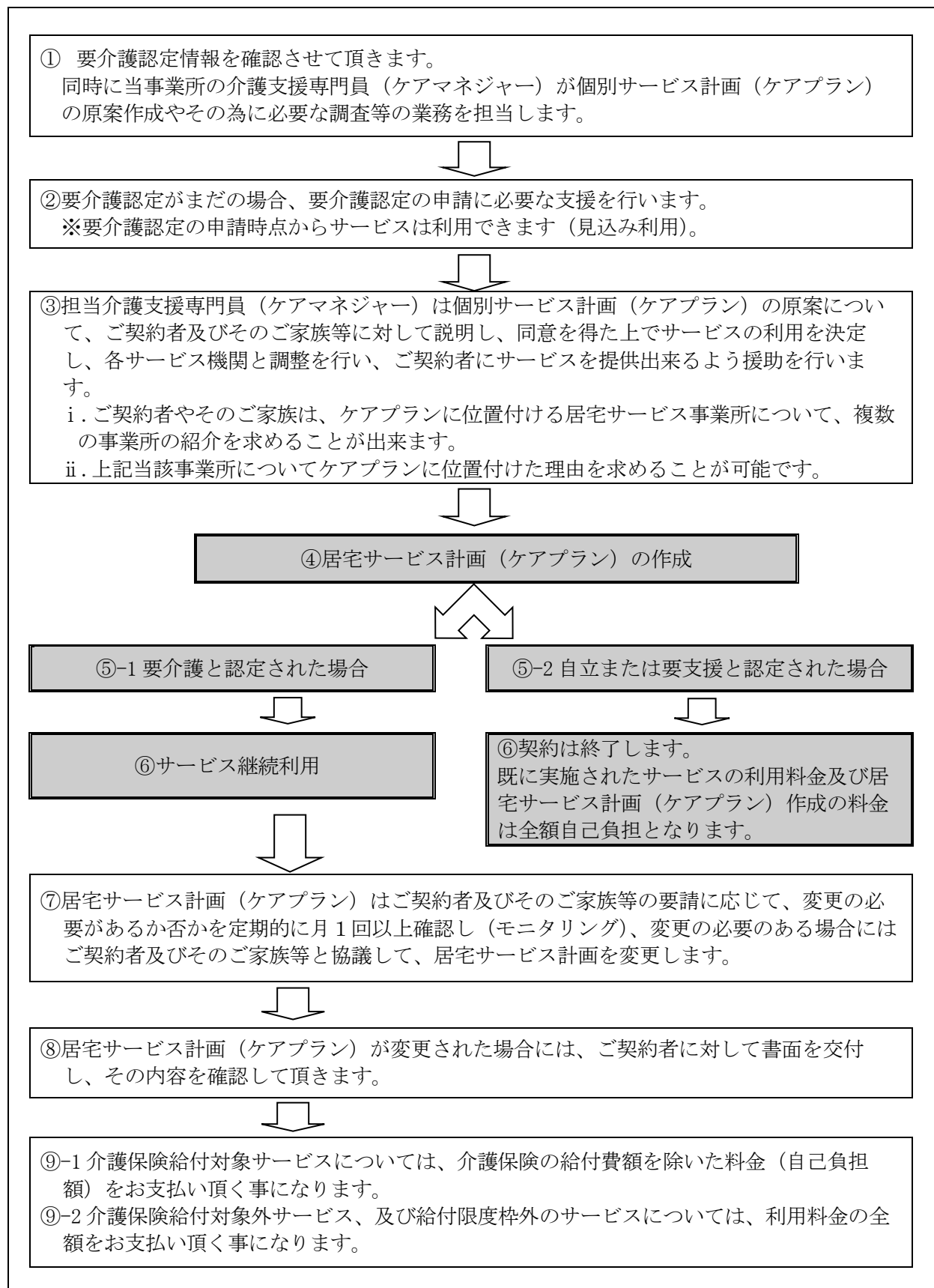
３ 居宅介護支援の提供にあたって

- （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。被保険者の住所など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）ご契約者が要介護認定を受けていない場合は、ご契約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、要介護認定の更新の申請が、遅くともご契約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 契約締結からサービス提供までの流れ

ご契約者に対する具体的なサービス内容やサービス提供方針については、「居宅サービス計画（ケアプラン）」に定めます。

契約締結からサービス提供までの流れは次の通りです。



5 ご契約者の居宅への訪問頻度の目安

介護支援専門員がご契約者の状況把握のため、ご契約者の居宅に訪問する頻度の目安
必要に応じて訪問、少なくとも1か月に1回以上

ここに記載する訪問頻度の目安回数以外にも、ご契約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には、介護支援専門員はご契約者の居宅を訪問することがあります。

6 居宅介護支援の利用料及びその他の費用について

(1) サービス利用料金について (※別紙 居宅介護支援サービス利用料金表参照)

(2) その他の費用について

①交通費	通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、通常の実施地域より、出た時点よりご自宅までの距離往復走行距離において1km毎に20円を別途頂きます。但し管理者がご契約者の状況により、交通費の免除が必要と判断した場合は、交通費を減額又は免除することがあります。
②複写物の交付	サービス提供についての記録その他複写物を必要とされる場合は実費相当額として1枚につき10円 (但しカラー複写は40円) をご負担頂きます。

7 その他の費用の請求及び支払い方法について

①その他の費用の請求方法等	① その他の費用の額は、毎月末日で締め1月毎に計算した合計金額により請求します ② 上記に係る請求書は、利用翌月の16日に郵送させていただきます。(土日祝であれば前後します)
②その他費用の支払い方法等	①請求書に記載されている期日までに、下記のいずれかの方法によりお支払ください (ア)金融機関口座からの自動引落 ご利用できる金融機関：ゆうちょ銀行 (イ)当事業所が指定する金融機関への口座振込 (ウ)上記ア・イにより難しい場合は、別途相談に応じます ※金融機関口座引き落としの方は、引き落とし当日が金融機関の休日にあたる場合は、その金融機関の翌営業日とします ②領収書については、支払い月の翌月に郵送させていただきます。 領収書は、必ず保管してください

8 虐待の防止について

事業者は、ご契約者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます

虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	管理者 和田 真優子
-------------	------------

(1) 虐待発生のために対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について職員に周知徹底を図っています。

(2) 虐待防止のために指針を整備しています

(3) 職員に対して、虐待を防止するために定期的な研修を実施しています。サービスの提供中に、

当該事業者又は養護者（現に養護しているご家族・親族・同居人等）による虐待を受けたと思われるご契約者を発見した場合は、速やかに、これを市町村等に通報します。

9 身体拘束について

事業者は、原則としてご契約者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等の恐れがある場合など、ご契約者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、ご契約者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げることにより留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束の内容、目的、拘束の時間、経過観察や検討内容を記録し、5年間保存します。

また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 緊急性……直ちに身体拘束を行わなければ、ご契約者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限ります。
- (2) 非代替性……身体拘束以外に、ご契約者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限ります。
- (3) 一時性……ご契約者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

10 秘密の保持と個人情報の保護について

(1) ご契約者及びそのご家族に関する秘密の保持について

- ① 事業者は、ご契約者又はそのご家族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ガイダンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。
- ② 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という）は、サービス提供をする上で知り得たご契約者又はそのご家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。
- ③ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。
- ④ 事業者は、職員に、業務上知り得たご契約者又はそのご家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。

(2) 個人情報の保護について

- ① 事業者は、ご契約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、ご契約者の個人情報を用いません。また、ご契約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等で契約者のご家族の個人情報を用いません。
- ② 事業者は、ご契約者又はそのご家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。
- ③ 事業者が管理する情報については、ご契約者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合はご契約者の負担となります）

1 1 苦情の受付について

(1) 当法人における苦情の受付

当法人における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

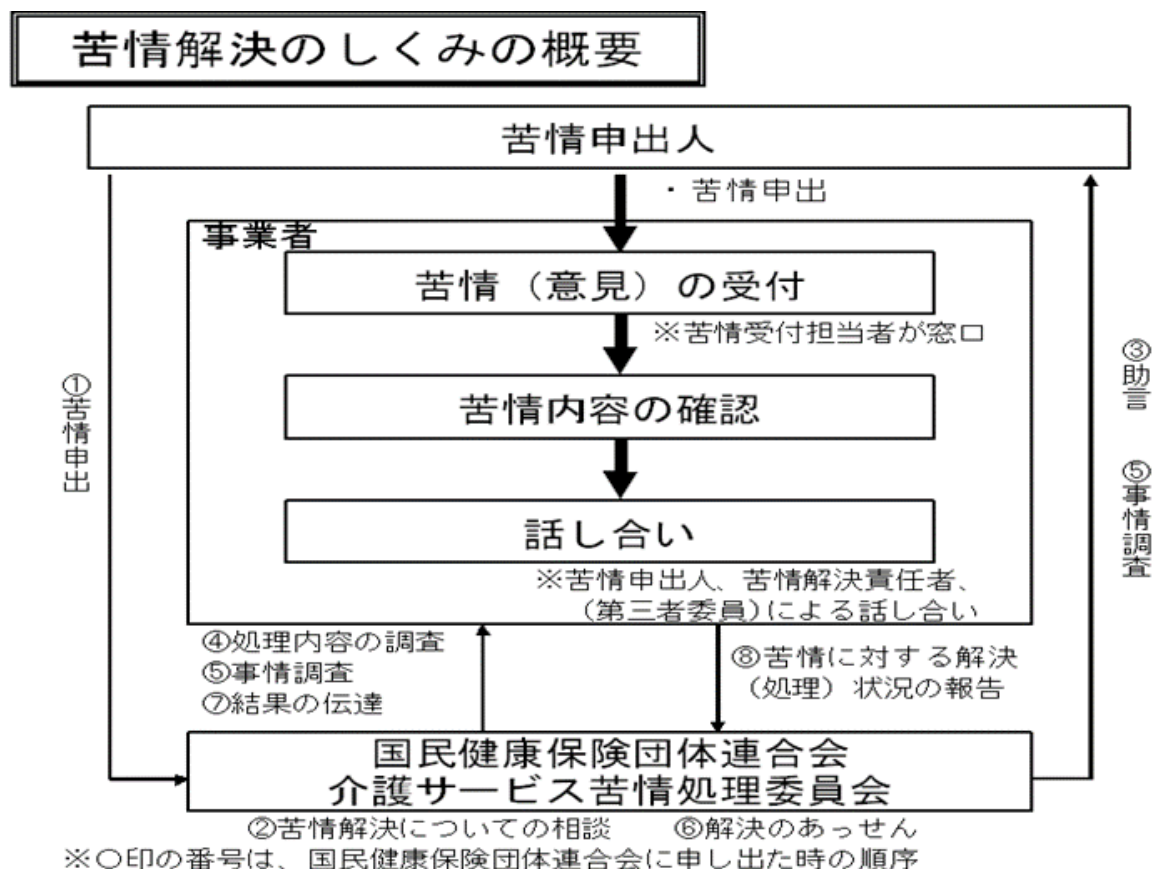
苦情受付窓口（担当者）	管理者 和田 真優子
受付時間	月曜日～金曜日 9：00～18：00（祝日は営業） 但し年末・年始を除く（12月30日～1月3日）
連絡先	（０７８）６４６－３１１１

(2) 行政機関その他苦情受付機関

神戸市福祉局監査指導部	・電話：（０７８）３２２－６３２６ ・受付時間：８：４５～１２：００ １３：００～１７：３０（平日）
要介護施設従事者等による高齢者虐待通報専用電話（監査指導部内）	・電話：（０７８）３２２－６７７４ ・受付時間：８：４５～１２：００ １３：００～１７：３０（平日）
（介護保険サービスに関すること） 兵庫県国民健康保険団体連合会	・電話：（０７８）３３２－５６１７ ・受付時間：８：４５～１７：１５（平日）
（サービスの質や契約に関すること） 神戸市消費生活センター	・電話：（０７８）３７１－１２２１ ・受付時間：９：００～１７：００（平日）

※ 神戸市以外の方は、それぞれの市町村にご連絡ください。

(3) 当法人における苦情受付処理について



1 2 事故発生時の対応方法について

ご契約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、ご契約者のご家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、ご契約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

なお、事業者は、下記の損害賠償保険・自動車保険（任意保険）に加入しています。

① 対人・対物賠償補償	【対人】	1名 5,000 万円／1 事故 5 億円
	【対物】	1 事故 500 万円
② 自動車保険	【対人賠償保険】	無制限
	【対物賠償保険】	無制限
	【人身傷害保険】	5,000 万円

1 3 身分証携行義務

介護支援専門員は、常に身分証を携行し、訪問時及びご契約者またはご契約者のご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。

1 4 記録の整備

指定居宅介護支援事業所は、ご契約者に対する指定居宅介護支援の提供に関する記録を整備サービス提供の完結から 5 年間保存します。

1 5 衛生管理等

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をおおむね 6 か月に 1 回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
- (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ています。
- (3) 従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

1 6 業務継続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、ご契約者に対する指定居宅介護支援の提供を継続的に実施するため、及び非常時の体制で早期に業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 従業者に対し、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。

1 7 スマートフォン等の利用の制限

ご契約者がスマートフォン等の携帯電話その他デバイスをサービス利用時に使用され、事業所の許可なく事業所内や他の利用者・事業所職員等関係者を写真・動画撮影は禁止です。また撮影が許可されたとしても後日無断でインターネットや SNS 上にアップする行為は、意図せず個人情報やプライバシーを侵害する場合がありますので行わないでください。

1 8 身元引受人

- (1) 契約締結にあたり、身元引受人の設定を求めます。

ただしやむを得ない事情がある場合、もしくはご契約者に成年後見人（任意後見人、保佐人、補助人を含む）が就いている場合は、事業所はこれを免除することができます。

- (2) 身元引受人は、以下各号の義務を負います。

- ① ご契約者自身が自ら署名等を行えない場合に、契約書、サービス計画書等の介護保険関連の書式に代署すること。
- ② 本契約に基づきご契約者が事業所に対して負う債務につき、極度額 120 万円を限度として、ご契約者の連帯保証人として履行の責任を負うこと
- ③ 関係者間のカンファレンス等においてご契約者の介護等に関する意見交換等を行い、適宜事業者と協議すること。
- ④ ご契約者の急変時など緊急の際の連絡窓口となり、事業者と適宜連携すること。平時においても同様とする。
- ⑤ ご契約者の終末期に関する治療方針や心肺停止時の対応等について、ご家族の代表者として意見を取りまとめ事業者と適宜連携すること。
- ⑥ ご契約者が疾病等により医療機関に入院する場合、事業者と連携して入院手続きや医療行為に関するご家族としての同意手続、医療費の支払い等を円滑に進めること。退院時には退院先の決定等に関するカンファレンスに出席する等、事業者と適宜連携すること。
- ⑦ 契約の解約または終了が決定したとき、予め引継先が決まっている場合を除き、事業者と連携し利用者の適切な受け入れ先の確保等必要な措置を行うこと。

- ⑧ 身元引受人の請求があったときは、当事業所は、遅滞なく利用料等の支払い状況や滞納金の額、損額賠償の額等、ご契約者の全ての債務の額等に関する情報を提供する。
- (3) 身元引受人が死亡、行方不明または音信不通その他の理由によりその義務を果たすことができないと事業所において認められる場合には、身元保証人を変更することとします。その場合は、契約を再度締結することとします。
- (4) ご契約者に成年後見人（任意後見人、保佐人、補助人を含む）が就いており身元引受人の設定が不要である場合には、契約書中「身元引受人」の文言は「成年後見人」と読み替えます。但し、身元引受人が成年後見人を兼ねる場合には、この読み替え規定は適用されません。また成年後見人がご契約者の親族以外の専門職後見人である場合は、本条第2項、④⑤⑥は適用しません。緊急時の対応や医療関連行為について協議が必要な場合は別途事業所と後見人間で協議確認し決定するものとします。

1 9 契約の解約について

(1) サービス利用をやめる場合

契約期間満了の7日前までに契約者から契約終了の申入れがない場合には、契約は更に要介護認定を更新される毎に同じ条件で更新され、契約期間中は、継続してサービスを利用する事が出来ませんが、以下のような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。

- ① ご契約者が死亡された場合。
- ② 要介護認定によりご契約者の心身の状況が自立または要支援と判定された場合。
- ③ 事業者が解散した場合、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。
- ④ 施設の滅失や重大な毀損により、ご契約者に対するサービスの提供が不可能になった場合。
- ⑤ 当事業所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。
- ⑥ ご契約者から解約の申し出があった場合。（詳細は以下をご参照下さい。）
- ⑦ 事業者から契約の解約を申し出た場合。（詳細は以下をご参照下さい。）

(2) ご契約者からの契約解約について

- ① ご契約者は当事業所に対し、任意様式の「契約解約申出書」を解約する日の7日前までに事業所に届け出る事によって、この契約を解約する事が出来ます。この場合の解約料は無料です。
- ② 次の場合は、ご契約者は事業者に対し申し出を行う事によって、「契約解約申出書」を提出する事なしに、この契約をいつでも解約する事が出来ます。この場合も解約料は無料です。
 - ア. 事業者が正当な理由なしに居宅介護支援の提供を行わない場合。
 - イ. 事業者が守秘義務に反した場合。
 - ウ. 介護保険給付対象外サービスの利用料金の変更に同意出来ない場合。
 - エ. 事業者がご契約者やそのご家族に対し契約を継続し難い程重大な社会通念を逸脱する行為を行った場合。
 - オ. 事業者が破産、その他、この契約に定める居宅介護支援の提供を正常に行い得ない状況に陥った場合。
 - カ. ご契約者の緊急入院等、やむを得ない場合。

(3) 事業者からの契約の解約について

当事業所は、事業の廃止や縮小によりサービスの提供が困難となった場合など、やむを得な

い事情がある場合、ご契約者に対して契約終了日の 1 か月前までに理由を示した文書でお知らせする事により、契約を解約する事が出来ます。この場合、当事業所は他の居宅介護支援事業所に関する情報をお伝えするなど、ご契約者が続けて滞りなく介護保険を利用してサービスを受ける事が出来るように支援します。

但し、次の事由に該当する場合は、事業所はご契約者、身元引受人その他ご家族等に対し、改善を希望する旨の申し入れを行い、それにも拘わらず改善の見込みがなく、結果としてご契約者に対して適切な介護サービスを提供することが困難であると認めるときは、この契約を解約することができます。

- ① ご契約者、身元引受人、またはそのご家族等が、事業所やサービス従業者或いは他の利用者その他関係者に対してハラスメントや暴言等の常識を逸脱する行為を行ったとき
- ② ご契約者、身元引受人、またはそのご家族等が、事業所や職員、もしくは他の利用者その他関係者の生命、身体、財産、若しくは信用を傷つける恐れがあるとき
- ③ 身元引受人またはそのご家族等が、ご契約者のサービス利用に関する事業者の助言や相談の申し入れ等を拒否し、或いは応じる姿勢が見られない等、事業者の事業運営を阻害する行為が認められるとき
- ④ ご契約者がこの契約に定める利用料金等の支払いを 3 か月以上滞納し、文書による支払い催促を行ったにもかかわらず、催促の日から 1 4 日以内にその支払いがなかった場合。
- ⑤ ご契約者及びそのご家族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い、その結果本契約を継続し難い重大な事情を生じさせた場合。

(4) 契約が解約された場合

本契約が解約された場合には、当該サービスに関わる条項はその効力を失います。

(5) 契約の終了に伴う援助

契約が終了する場合には、事業者はご契約者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めます。

以上

附 則

この重要事項説明書は令和6年4月1日から施行する

沿革

令和6年6月11日 令和6年4月1日施行