

# ケアプランセンター ハートぽっぽ 重要事項説明書

## (指定居宅介護支援事業所)

### 1. 当社が提供するサービスについての相談窓口

電話番号 095-893-8884 (月曜日～金曜日 受付時間 午前9:00～午後6:00)

※ ご不明な点は、お気軽にお尋ねください。

※ 土・日・祝日、年末年始(12月30日～1月3日)及びお盆(8月13日～15日)は除く。

### 2. ケアプランセンター ハートぽっぽの概要

#### (1) 提供できるサービスの種類と地域

事業所名	ケアプランセンター ハートぽっぽ
所在地	〒850-0056 長崎県長崎市恵美須町4番2号
介護保険事業者番号	4270110432
サービスを提供する地域	桜馬場・片淵・長崎・小島・茂木・大浦・梅香崎・戸町土井首本校・深堀・福田・西泊・丸尾・淵・緑が丘・岩屋・滑石・横尾・西浦上・山里・江平・小江原・橘・三川・小ヶ倉・香焼中学校区

※ 上記地域以外でもご希望の方はご相談ください。

#### (2) 同事業所の職員体制

	常勤	非常勤	業務内容	計
管理者	2名	0名	サービス管理全般	2名
介護支援専門員			ケアプランの作成	

※管理者・介護支援専門員 兼務1名

※職員の配置については指定基準を遵守しています。

※職員の人数は、令和1年10月1日に作成したものです。

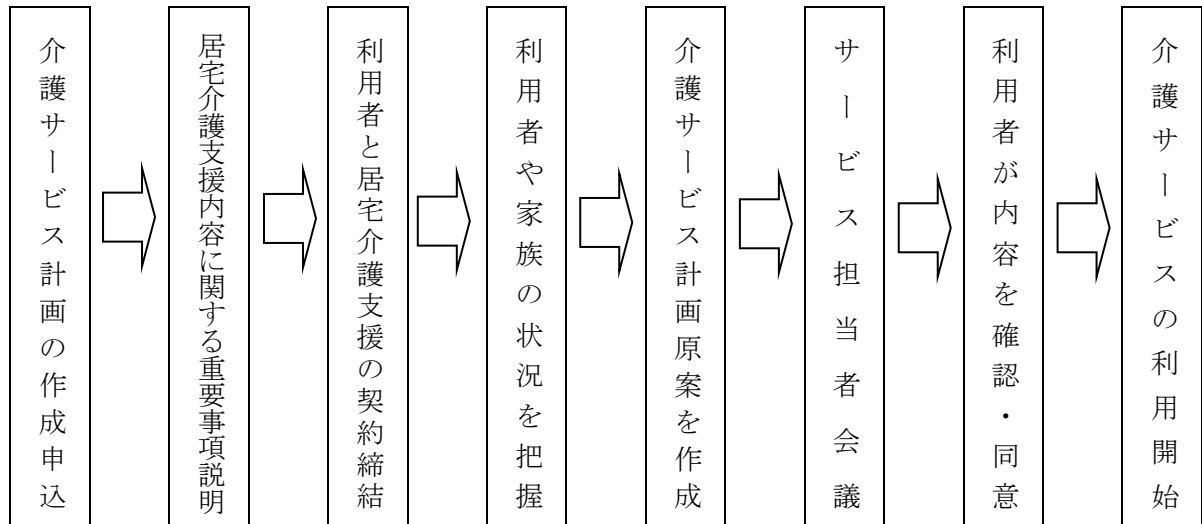
#### (3) サービスの提供時間帯

相談日	月曜日～金曜日
休業日	土曜・日曜・祝日 年末年始(12月30日～1月3日)及びお盆(8月13日～15日)
営業時間	9時00分～午後6時00分まで
緊急連絡先	090-1198-5725

### 3 利用申込からサービス提供までの流れと主な内容

#### (1) 契約と介護サービス利用開始まで

利用者や家庭を訪問して、利用者の心身の状況、おかれている環境等を把握した上で、居宅介護サービス及びその他の必要な保健医療サービス、福祉サービスが、総合的かつ効率的に提供されるように配慮して、居宅サービス計画を作成します。



#### (2) 介護サービス利用開始後

- ① 利用者や家族、サービス提供事業者等と連絡をとりあい、サービス実施状況の把握をします。また、利用者の状態について定期的な再評価を行います。居宅サービスの変更を希望される場合等、必要に応じて居宅サービス計画の変更を行います。
- ② 利用者が医療系サービスの利用を希望している場合若しくは既に医療系のサービスを受けている場合、医療・介護の役割分担と連携を着実に行う観点から、主治の医師等に対し居宅サービス計画等を交付し、主治の医師等に対し、必要な情報の伝達を行います。

### 4 利用料

#### (1) 居宅介護支援サービスの利用料

当事業所が提供するサービスについて、要介護認定を受けられた方は、通常の場合、利用料金は介護保険から給付されますので、利用者の利用料負担はありません。

ただし、利用者の保険料の滞納などの事由により、事業者の法定代理受領ができなくなった場合、一旦、別紙料金表の料金を利用者にご負担いただくこととなります。その場合は、当方が発行したサービス提供証明書及び領収書を市町村の窓口に提出すると、保険給付相当分の払い戻しを受けることができます。

#### (2) 交通費

前期2(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尋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、事業所の事業サービス実施地域を越える地点から1キロメートルにつき、100円といたします。

(3) 解約料

料金はかかりません。

(4) 支払方法

料金が発生する場合、1ヶ月ごとに計算し中旬までに前月分の請求をいたしますので、当月27日までに、現金、若しくは、当事業所指定口座にお振込にてお支払いください。なお、その場合、振込に係る手数料は、利用者のご負担とさせていただきます。

(5) その他

利用者に関するサービス提供記録の複写物の交付を希望される場合は、その実費相当をご負担いただきます。

## 5 居宅介護支援サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

電話等でお申しいただいた後、当事業所職員が伺います。契約を締結し、サービスを開始いたします。

(2) サービスの終了

① 利用者の都合でサービスを終了する場合

いつでも解約できます。

② 当事業所の都合でサービスを終了する場合

人員不足などやむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了1ヶ月前までに文書で通知するとともに、地域の他の居宅介護支援事業者を紹介いたします。

③ 自動終了

以下の場合、双方の通知がなくても自動的にサービスを終了いたします。

- ・利用者が介護保険施設等に入所または入院した場合
- ・介護保険給付でサービスを受けていた利用者の要介護認定区分が、非該当(自立)または要支援と認定された場合。この場合、その後についてはご相談に応じます。
- ・利用者がお亡くなりになった場合
- ・利用者が遠隔地へ転居した場合

④ その他

利用者は、次の場合、文書で解約を通知することによって即座にサービスを終了することができます。

- ・事業者が利用者やその家族に対して、本契約を継続しがたいほどの不信行為等を行った場合
- ・事業者が守秘義務に反した場合
- ・利用者や家族等に対して社会通念を逸脱するような行為を行った場合
- ・事業者が破産した場合
- ・事業者もしくはその役員が反社会的勢力に該当する場合
- ・事業者が民事再生の手続きを開始した場合

## 6 当事業所の居宅介護支援の特徴など

### (1) 運営の方針

- ① 事業者は、利用者が可能な限りその居宅において、利用者の有する能力に応じた自立した日常生活を営むことができるように配慮します。
- ② 事業の実施にあたっては、利用者の心身の状況や置かれている環境に応じて、利用者の選択に基づき適正な保健医療サービス及び福祉サービスを多様な事業者から総合的かつ効率的に提供されるように配慮します。
- ③ 事業者は、事業の提供にあたって、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場にたち利用者に提供される指定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ることのないよう中立に行います。
- ④ 前項のほか、長崎市、地域包括支援センター、老人福祉法（昭和38年法律第133号）第20条の7の2に規定する老人介護支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、指定介護予防支援事業者、介護保険施設等との連携に努めます。
- ⑤ 従業者の教育研修を重視し、提供するサービスの質の向上に努めます。

### (2) その他

- ① 利用者やその家族は居宅サービス計画に位置付ける居宅サービス事業所について、複数の事業所の紹介を求めることや、居宅サービス事業所等の選定理由の説明を求める事が出来ます。
- ② 当事業所の居宅サービス計画において利用するサービス事業所の内、訪問介護、通所介護、福祉用具貸与、地域密着型通所介護の利用状況は、別紙にて説明します。
- ③ 事業者は、利用者が入院する場合、入院時における医療機関との連携を促進する観点から、担当の居宅介護支援専門員の氏名等を入院先医療機関に提供するよう依頼します。

## 7 サービス内容に関する苦情

### (1) 当社、利用者相談・苦情担当

・責任者 …… 福井 正臣                      ・電話番号 …… 095-893-8884

### (2) その他

当社以外に市町村の相談・苦情窓口などに苦情を伝えることができます。

長崎市介護保険課

電 話     095-829-1163

所 在     長崎市桜町2番22号

長崎市すこやか支援課

電 話     095-826-1146

所 在     長崎市桜町2番22号

長崎市社会福祉協議会 ふれあい相談

電 話     095-828-5016

所 在     長崎市上町1番33号

長崎県国民健康保険団体連合会（介護保険課苦情相談係）

電 話     095-826-1599

所 在     長崎市今博多町8番地2

## 8 事故発生時の対応

介護支援専門員は、利用者に対する指定介護支援の提供により事故が発生した場合、速やかに市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じて、速やかに管理者に報告します。

## 9 個人情報の保護

- (1) 事業者は、利用者及びその家族等の個人情報については、『個人情報の保護に関する法律』及び厚生労働省が作成した『医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン』を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。
- (2) 事業所が得た利用者及び家族等の個人情報については、事業所での介護サービスの提供以外の目的では、原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については利用者およびその家族等の了解を得るものとします。

## 10 当社の概要

商号 株式会社ハートクリエイト  
代表者 代表取締役 坂井 亮子  
所在 〒850-0056  
長崎県長崎市恵美須町4番2号  
電話番号 095-893-8884

定款の目的に定めた主な事業

- ・医療及び経営に関するコンサルタント
- ・介護保険法に基づく、居宅サービス事業・介護予防サービス事業・居宅介護支援事業・地域密着型サービス事業・地域密着型介護予防サービス事業
- ・老人福祉法に基づく老人居宅生活支援・老人福祉施設・その他有料老人ホーム等の各事業
- ・飲食店の経営

運営する介護事業所

多機能ホーム ハートぽっぽ 平和公園  
ヘルパーステーション ハートぽっぽ

## 11 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

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

- ① 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。
- ② 居宅サービス計画の作成にあつては、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がないように、配慮しながら計画の作成に努めます。
- ③ 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

- ① 要介護認定後、利用者に対してこの契約の締結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除する旨の申し入れがあつた場合には、契約は終了します。解約料は発生しません。
- ② 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、本条に定める事項については、終了することになります。

(3) 要介護認定の結果、自立（非該当）または要支援となつ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）又は要支援となつた場合は、当事業所にかかる居宅介護支援サービスの利用料はいただきません。

(4) 注意事項

要介護認定が不明なため下記事項に注意しなければなりません。

- ① 要介護認定の結果、自立（非該当）・要支援となつた場合には、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、原則的に利用者の負担となります。
- 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つた場合、保険給付対象とならないサービス料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となります。

以上

**相談・要望・苦情の窓口**

訪問介護に関する相談、要望、苦情などはサービス提供責任者か下記窓口までお申し出ください。

～～～ サービス相談窓口 ～～～	
電話番号	095-893-8884
F A X	095-822-2246
受付時間	平日 9:00 ~ 18:00

令和 年 月 日

居宅介護支援サービスの提供開始に当たり、利用者に対して契約書および本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

**事業者**

〔所在地〕

〔事業者名〕

〔代表者名〕

印

〔説明者〕 \_\_\_\_\_

私は契約書および本書面により、事業者から居宅介護についての重要事項の説明を受けました。

**利用者**

〔住所〕 \_\_\_\_\_

〔氏名〕 \_\_\_\_\_

印

**代理人**

〔住所〕 \_\_\_\_\_

〔氏名〕 \_\_\_\_\_

印

〔続柄〕 \_\_\_\_\_