居宅介護支援　重要事項説明

＜令和8年11月1日現在＞

1 事業者（法人）の概要

名称・法人種別	株式会社ケアフィ
代　表　者　名	池田創一
所在地・連絡先	（所在地）〒612-8273　京都市伏見区納所和泉屋１２ （電話）070-2791-0028 （FAX）075-600-9145

2 事業所の概要

（１）事業所名称及び事業所番号

事業所名	居宅介護支援事業所かなで
所在地・連絡先	（所在地）〒617-0826　長岡京市開田4丁目14-31コーポ中小路101 （電話） 075-950-6361 （FAX） 050-3588-7764
事業所番号	2673000937
管理者の氏名	白旗智佳子

（２）事業所の職員体制

職員体制	常勤	非常勤	常勤換算後の人数	業務内容
管理者	1名	0名	0.2名	職員の管理及び相談等
介護支援専門員	4名	0名	4.8名	相談援助、給付管理等
事務職員等	0名	0名	0名	一般事務

（３）通常の事業の実施地域

通常の事業の実施地域	長岡京市、向日市、大山崎町、京都市伏見区の区域とする。

※ 上記地域以外でもご希望の方はご相談ください。

（４）営業日・営業時間等

通常の営業時間は　月曜日～金曜日　9：00～17：00　（※営業しない日：土曜日・日曜日・祝祭日・12月29日～1月3日）ですが、利用者様からの連絡に24時間電話対応できる体制を整えております。通常の営業時間外・休日の連絡は下記電話番号にお願い申し上げます。当日の当番が対応いたします。

休日・時間外の連絡先

居宅介護支援事業所かなで代表番号

電話：075-950-6361

３ サービスの内容

- ■ 居宅サービス計画（ケアプラン）の作成等
  - ※　課題分析（アセスメント）の実施
  - ※　サービス担当者会議の開催
  - ※　ケアプランの実施状況の把握・評価（モニタリング）の実施
- ■ 要介護等認定の申請に係る援助
- ■ 給付管理業務

４ 費　用

要介護認定を受けられた方は、居宅介護支援については、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。

なお、介護保険適用の場合でも、保険料の滞納等により、事業者に直接介護保険給付が行われない場合があります。その場合、利用者様は１か月につき料金表の利用料金全額をお支払いください。利用料のお支払いと引き換えに領収証を発行します。また、還付に必要なサービス提供証明書を発行します。

サービス利用料については※別紙1-1から1-3【サービス利用料一覧】の単位数に地域区分を乗じた金額になります。

■交通費

通常の事業の実施地域にお住まいの方は無料です。
それ以外の地域にお住まいの方は、交通費の実費が必要となります。
なお、自動車等を使用した場合は、次の交通費をいただきます。

通常の事業の実施地域を越えてから、片道5ｷﾛﾒｰﾄﾙ未満	500円
通常の事業の実施地域を越えてから、片道5ｷﾛﾒｰﾄﾙ以上	1,000円

■利用料等のお支払方法 （自己負担金や交通費などの支払いが生じる場合に限る）

毎月、20日までに前月分の請求をいたしますので、翌月10日までに下記口座に振り込んで下さい。入金確認後、領収証を発行します。現金支払い等支払い方法については、ご相談ください。

京都銀行　淀支店
普通預金口座（口座番号4015471）
口座名義 株式会社ケアフィ 代表取締役 池田 創一

５ 事業所の特色等

（１） 事業の目的

- 事業所の介護支援専門員（主任介護支援専門員を含む。以下同じ。）が、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、適切な指定居宅介護支援の提供を確保することを目的とする。

（２） 運営方針

- 事業所は、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できるよう配慮して援助に努める。
- 利用者の心身の状況、その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や事業者の連携を得て、総合的かつ効果的な介護サービス計画に基づいて介護サービスが提供されるよう配慮して行う。
- 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サービス等が特定の種類または特定の事業者に不当に偏することのないよう、公正中立に行う。
- 事業の運営に当たっては、市町村、地域包括支援センター、在宅介護支援センター、他の居宅介護支援事業者、指定介護予防支援事業者、関係医療機関、介護保険施設、指定特定相談支援事業者等との連携に努める。また地域包括支援センターより支援困難な事例や中重度者事例の紹介を受けた場合においても十分な連携を図るよう努める。

- サービスの提供に当たっては、要介護者等の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止に努め、主治の医師等及び医療サービスとの連携に十分配慮して行う。要介護状態が改善し要介護認定が要支援認定となった場合、居宅介護支援事業者は地域包括支援センターに必要な情報提供を行うなどの措置を講ずる。
- 利用者の要介護認定等に係る申請に対して、利用者の意思を踏まえ、必要な協力を行う。また、要介護認定等の申請が行われているか否かを確認し、その支援も行う。
- 保険者から要介護認定調査の委託を受けた場合は、その知識を有するよう常に研鑽に努め、被保険者に公正、中立に対応し正しい調整を行う。
- 利用者が医療系サービスの利用を希望している場合等は、利用者の同意を得て主治の医師等の意見を求め、この意見を求めた主治の医師等に対してケアプランを交付する。
- 訪問介護事業所等から伝達された利用者の口腔に関する問題や服薬状況、モニタリング等の際に介護支援専門員自身が把握した利用者の状態等について、ケアマネジャーから主治の医師や歯科医師、薬剤師に必要な 情報伝達を行う。
- 利用者やその家族に対し、利用者は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が可能であることや、当該事業所を計画に位置付けた理由を求めることが可能であることを説明する。
- 障害福祉サービスを利用してきた障害者が介護保険サービスを利用する場合等における、ケアマネジャーと障害福祉制度の相談支援専門員との密接な連携を促進するため、指定居宅介護支援事業者が特定相談支援事業者との連携に努める必要がある旨を明確にする。
- 介護保険法その他の法令、「京都市介護保険法に基づく事業及び施設の人員、設備及び運営の基準等に関する条例（平成25年１月９日京都市条例第39号）」、「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（平成11年厚生省令第38号）」等に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

（３） その他
- 事業所は、従業者に対し、常に必要な知識の習得及び能力の向上を図るための研修（外部における研修受講を含む。）を実施する。なお、研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務体制を整備する。
- 採用時研修　採用後６か月以内
- 継続研修　年１回以上

6 サービス内容に関する苦情等相談窓口

（１）苦情等相談窓口について

提供したサービス内容等について、相談や苦情を受け付けるための窓口を※別紙２【苦情相談窓口一覧】のとおり設置します。

（２）苦情処理の体制及び手順について

相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりです。

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。担当介護支援専門員か苦情受付担当者　白旗智佳子までお申し出下さい。
営業時間は毎週月曜日～金曜日の午前９時から午後５時です。（祝祭日、12月29日～1月3日を除く）
緊急時や急な相談はいつでもご連絡下さい。電話がつながらない場合には留守番電話となります。次回営業日に折り返し連絡させていただきます。

7 緊急時等における対応方法

サービス提供中に病状の急変などがあった場合は、速やかに利用者様の主治医、救急隊、緊急時連絡先（ご家族等）、居宅サービス計画（介護予防支援計画）を作成した居宅介護支援事業者等へ連絡をするなどの必要な措置を講じます。

8 事故発生時等における対応方法

サービス提供中に事故が発生した場合は、必要な措置を講じるとともに、速やかに利用者様の緊急時連絡先（ご家族等）、居宅サービス計画（介護予防支援計画）を作成した居宅介護支援事業者等、市町村及び京都府に連絡を行います。

9 主治の医師及び医療機関等との連絡

事業者は利用者の主治の医師および関係医療機関との間において、利用者の疾患に関する情報について必要に応じ連絡をとらせていただきます。そのことで利用者の疾患に対する対応を円滑に行うことを目的とします。この目的を果たすために、以下の対応をお願いいたします。

①利用者の不測の入院時に備え、担当の居宅介護支援事業者が医療機関に伝わるよう、入院時に持参する医療保険証またはお薬手帳等に、当事業所名および担当の介護支援専門員がわかるよう、名刺を張り

付ける等の対応をお願いいたします。

②また、入院時には、ご本人またはご家族から、当事業所名および担当介護支援専門員の名称を伝えていただきますようお願いいたします。

10 利用者自身によるサービスの選択と同意

①利用者自身がサービスを選択することを基本に支援しサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者または家族に対して提供するものとします。

・指定居宅介護支援の提供の開始に際し、予め利用者に対して、複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するように求める事が出来ること、利用者は居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業所等の選定理由の説明を求めることができます。

・特定の事業者に不当に偏した情報を提供するようなことや、利用者の選択を求めることなく同一の事業主体のみによる居宅サービス計画原案を提示することはいたしません。

・居宅サービス計画等の原案に位置付けた指定居宅サービス等について、指定居宅サービス等の担当者からなる、サービス担当者会議の招集ややむをえない場合には照会等により、当該居宅サービス計画等の原案の内容について、専門的な見地からの意見を求め、利用者及び当該サービス担当者との合意を図ります。

②末期のがんと診断された場合であって、日常生活上の障害が１ヶ月以内に出現すると主治の医師等が判断した場合、利用者又はその家族の同意を得た上で、主治の医師等の助言を得ながら、通常よりも頻回に居宅訪問（モニタリング）をさせていただき、利用者の状態やサービス変更の必要性等の把握、利用者への支援を実施します。その際に把握した利用者の心身の状態を記録し、主治の医師やケアプランに位置付けた居宅サービス事業者へ提供することで、その時々の状態に即したサービス内容の調整等を行います。

11 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。
（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計画し実施しています。

12 感染症対策について

事業所は感染症や災害が発生した場合であっても利用者に必要なサービスが安定的・継続的に提供される体制の構築を講じます。

（1）感染対策に関する責任者を選定しています。
（2）感染症の予防・まん延の防止のための対策を検討します。
（3）職員に対し感染症の予防・まん延の防止のための研修・訓練を計画し定期的に実施します。

13 自然災害対策について

(1) 自然災害に関する責任者を選定しています。
(2) 自然災害に備え介護サービスの業務継続のため準備・検討します。
(3) 自然災害発生に備えた対応・発生時の対応等の研修・訓練を計画し定期的に実施します。
(4)災害発生時・避難指示・警報発令時及び大雪などによる交通障害発生時においては職員の安全確保のため、出勤・訪問を控える場合があります。

14 ハラスメントの防止について

事業者は、ハラスメントの防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

（1）ハラスメントに関する責任者を選定しています。
（2）相談に応じ適切に対応するために必要な体制の整備をしています。
（3）職場におけるハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応を行います。
（4）そのほか併せて講ずべき措置を行います。
（5）他の事業所の雇用する労働者等からのハラスメントや利用者等からの著しい迷惑行為に関し取り組みを行います。

15 適切なサービス提供のための環境整備・カスタマーハラスメントへの対応

(1) 基本方針
当事業所は、利用者および家族に対し、常に安心・安全で質の高い介護サービスを継続して提供することを目指しております。これを実現するためには、サービスを提供する職員の安全と心身の健康が最優先で守られる必要があると考えております。万が一、職員に対するハラスメント行為（以下「カスタマーハラスメント」といいます）が生じた場合は、事業所として一切容認せず、組織的に対応いたします。
(2)（対象となる行為）
本規定におけるカスタマーハラスメントとは、利用者または家族等による以下のような行為を指します。
・職員に対する暴力、威嚇、脅迫、侮辱、暴言、その他精神的・身体的苦痛を与える言動
・職員の執拗な責め立て、土下座の要求、または過度・不当な要求
・職員の安全や、他のご利用者様のサービス提供を著しく阻害する行為
※利用者の心身の状況や疾患（認知症の症状等）に起因する言動については、専門的見地から適切なケアや対応方法を検討・実践いたしますが、これを超えて職員の安全が著しく脅かされると判断した場合は、本条の対象となる場合があります。
(3) 発生時の対応プロセス
カスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合、当事業所は以下のプロセスに従って段階的に対応を行います。
1. **【注意】** 行為の即時中止を求め、口頭または書面にて注意を行います。
2. **【警告】** 注意後も改善が見られない場合、または悪質な場合は、サービス提供の中止や契約解除の可能性を示唆する「警告書」を送付いたします。
3. **【サービス拒否・契約解除】** 警告を行ってもなお改善されない場合、または職員の心身の安全を守るために緊急を要すると判断した場合は、当事業所からのサービス提供をお断りし、本契約を解除いたします。

(4) 電話等の録音について
当事業所では、サービスの向上、通話内容の正確な把握、および職員の安全確保（ハラスメント防止）を目的として、お電話での通話内容や訪問面談時の会話を録音・録画させていただく場合がございます。あらかじめご了承ください。
(5) 相談・対応窓口
本方針に関するご質問、またはサービス提供におけるお気づきの点やご相談がございましたら、管理者までご連絡ください。

16 個人情報の保護及び秘密の保持について

※ 事業所は、利用者及びその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ます。
※ 事業所が得た利用者及びその家族の個人情報については、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、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意をあらかじめ文書により得るものとします。

17 サービス利用に当たっての留意事項

サービス利用の際には、介護保険被保険者証を提示してください。
また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）及び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。

- 居宅介護支援の提供の開始後、もし入院された場合、担当ケアマネジャーの氏名と当事業の連絡先を入院先医療機関に提供してください。

■ 担当の介護支援専門員

担当介護支援専門員は、＿＿＿＿＿＿＿＿ですが、やむを得ない事由で変更する場合は、事前に連絡を致します。

当事業者はサービスの利用に当たり、利用者に対して重要事項説明書を交付の上、居宅介護支援のサービス内容及び重要事項の説明を行いました。

説明・交付年月日：　令和　　年　　月　　日

事業者
所在地　長岡京市開田4丁目14-31コーポ中小路101
事業者（法人名）　株式会社ケアフィ
事業所名　居宅介護支援事業所かなで
事業所番号　2673000937
代表者氏名　池田創一
説明者　職名：介護支援専門員
　　氏名：

私は、重要事項説明書に基づいてサービス内容等に係る重要事項の説明を受け、その内容および以下の項目について同意の上、本書面を受領しました。

- 私は、利用可能な事業所事業所を複数の紹介を受けられることや、計画書に位置付けられた事業所の紹介を受けた場合は、その理由の説明を求めることが出来ることについての説明を受けました。
- ご利用中の訪問介護事業所等から伝達された利用者の口腔に関する問題や服薬状況、訪問の際に介護支援専門員自身が把握した利用者の状態等について、介護支援専門員から主治の医師や歯科医師、薬剤師に必要な 情報伝達を行うことについて了解しました。
- もし私が入院した場合、担当介護支援専門員の氏名と事業所の連絡先を、入院先医療機関に報告します。

同意年月日：　令和　年　　月　　日

利用者本人

住　　所

氏　　名

（署名・法定）代理人
住　　所

氏　　名　　(続柄)