

指定居宅介護支援事業所 ケアプランCoco 重要事項説明書

1 指定居宅介護支援を提供する事業者について

事業者名称	株式会社Life & Coco
代表者氏名	代表取締役 塚本 慶子
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	〒814-0175 福岡市早良区田村6丁目2番47-102号 電話番号：092-516-7960 ファックス番号：092-516-8163
法人設立年月日	令和5年2月24日

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

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	ケアプラン Coco
介護保険指定 事業所番号	4071405239
事業所所在地	〒814-0175 福岡市早良区田村6丁目2番47-A102号 ファミール辻の花A102号
連絡先 相談担当者名	電話番号：092-210-4951 ファックス番号：092-516-8163 相談担当者：兵頭 亜希子
事業所の通常の 事業の実施地域	福岡市

(2) 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ために人員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、要介護状態にある利用者に対し、その利用者が可能な限りその居宅において、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に支援することを目的とする。
-------	---

運 営 の 方 針	(1) 指定居宅介護支援の提供に当たっては、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て行う。 (2) 指定居宅介護支援の提供に当たっては、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することのないよう、公正中立に行う。 (3) 事業の実施に当たっては、市町村、地域包括支援センター、老人介護支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、介護保険施設等の保健・医療・福祉サービスとの連携に努める。
-----------	---

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	月曜日～金曜日（土日祝日、8/13～8/15、12/29～1/3を除く。）
営 業 時 間	午前9時～午後5時

(4) 管理者

管理者	兵頭 亜希子
-----	--------

(5) 事業所の職員体制

職	職 務 内 容	人 員 数
管理者	従業者の管理及び利用申込に係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行います。 従業者に法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	常 勤 1名
介護支援専門員	居宅介護支援業務を行います。	常 勤 1名 (うち兼務1名) 非常勤 1名
事務職員	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	常 勤 0名 非常勤 1名

(6) 指定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	介護保険適用有無	利用料及びその他の費用	利用者負担額 (介護保険適用の場合)
-----------	------	----------	-------------	-----------------------

① 居宅サービス計画の作成	別紙に掲げる「１．指定居宅介護支援業務の実施方法等について」を参照下さい。	左の①～⑦の内容は、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です。	別紙に掲げる「２．利用料及びその他の費用について」を参照下さい。	介護保険適用となる場合には、利用料を支払う必要がありません。 (全額介護保険により負担されます。)
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			※ 保険料の滞納等により、法定代理受領ができなくなった場合には、一旦厚生労働大臣の定める基準の料金を頂きます。当事業所からサービス提供証明書を発行いたしますので、このサービス提供証明書を、後日お住まいの市町村の窓口に提出して下さい。後日全額払い戻しを受けることができます。	
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				

3 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の状況把握のため、利用者の居宅に訪問する頻度の目安
利用者の要介護認定有効期間中、少なくとも１月に１回

- ※ 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。

4 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	ア. その他の費用の額は、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 イ. 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月15日までに利用者あてにお届け（郵送）します。
② その他の費用の支払い方法等	ア. 請求書の内容を確認のうえ、請求月の末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 （ア）事業者指定口座への振り込み （イ）利用者指定口座からの自動振替 （ウ）現金支払い イ. お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管をお願いします。（医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。）

5 指定居宅介護支援の提供にあたって

1. 指定居宅介護支援の提供に先立って、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. 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、要介護認定の更新の申請が、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。
3. 病院等に入院する場合には、医療機関における利用者の退院支援に資するとともに、退院後の円滑な在宅生活への移行を支援するため、早期に病院等と情報共有や連携をする必要がございます。病院等に入院する必要が生じた場合には、ご本人またはご家族から担当の介護支援専門員の氏名及び連絡先を当該病院又は診療所に伝えていただきますようお願いいたします。

6 事業継続計画の策定

事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定居宅介護支援事業の提供を継続的に実施するため及び非常時の体勢での早期業務展開を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

また、介護支援専門員に対し、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するよう努めます。

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。

7 感染症の予防及びまん延防止のための措置

事業者は、感染症の予防及びまん延防止のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

1. 感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会をおおむね6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を図っています。
2. 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. 従業者に対する感染症の予防及びまん延防止のための研修を定期的実施しています。

8 虐待の防止について

1. 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 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
 - ② 虐待の防止のための指針を整備しています。
 - ③ 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を定期的実施しています。
 - ④ 虐待の防止に関する措置を適切に実施するための担当者を設置しています。

虐待の防止に関する担当者	兵頭 亜希子
--------------	--------

2. サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。

3. 虐待通報の窓口

ケアプラン C o c o 虐待相談窓口	電話番号：092-210-4951 ファックス番号：092-516-8163 受付時間：月曜日から金曜日 午前9時～午後5時 (土日祝日、8/13～8/15、12/29～1/3を除く。)
-------------------------	--

9 ハラスメントの防止

本事業所では、職員が安全かつ尊厳をもって業務に従事できるよう、ハラスメントの防止に取り組みます。

- (1)利用者またはその家族等（以下「利用者等」）は、次に掲げるようなハラスメント行為を行ってはなりません。
 - ・身体的暴力 ・精神的暴力（威圧・暴言等） ・セクシュアルハラスメント
 - ・不当な要求 ・その他職員の心身、財産、就労環境を著しく損なう行為
- (2)身元引受人は、利用者等によるハラスメント行為を防止し、必要な措置を講じる責任を有します。
- (3)ハラスメント行為があった場合、事業所は状況を調査し、相談・助言・注意喚起などの対応を行います。改善が見られず、職員の就業継続が困難な場合には、契約の解除

を行うことがあります。

- (4)契約解除にあたっては、原則１４日間の予告期間を設け、必要に応じて弁明の機会を提供し、主治医・関係機関・市町村と連携して他のサービス事業者への引継ぎ等に努めます。

10 秘密の保持と個人情報の保護について

① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	① 従業者は、サービス提供をする上で知り得た利用者又はその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。 ② 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。 ③ 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその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、利用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、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の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利用者の家族の個人情報を用いません。 ② 事業者は、利用者又はその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、善良な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

11 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。

家族等緊急連絡先	氏 名： 続柄 住 所： 電 話 番 号： 勤 務 先：
----------	---------------------------------------

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
保険名	介護保険・社会福祉事業者総合保険（賠償責任保険）

補償の概要	サービス提供に起因する事故（対人・対物）により生じた損害に対し、賠償を行います。（1事故に対する支払限度額：1億円）
-------	--

12 身分証携行義務

介護支援専門員は、常に身分証を携行し、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。

13 記録の整備

指定居宅介護支援事業者は、利用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し、契約終了の日から5年間保存します。

14 指定居宅介護支援内容の見積もりについて

(1)担当介護支援専門員

氏 名 兵頭 亜希子 （連絡先： 092-210-4951 ）

(2)提供予定の指定居宅介護支援の内容と料金

介護保険 適用の有無	利用料（月額）	利用者負担 （月額）	交通費の有無
有	要介護1・2 11,620円 要介護3・4・5 15,097円	無	無

(3)1ヵ月当りの利用者負担額（利用料とその他の費用の合計）の目安

利用者負担額の目安額	（自己負担はありません。）
------------	---------------

- ※ この見積もりの有効期限は、説明の日から1ヵ月以内とします。
- ※ 初回加算について：新規の場合、過去2か月以上利用がない場合、2段階以上介護度が上下した場合、要支援から要介護になった場合は、3,210円加算されます。
- ※ 加算を算定した場合
 初回加算 1ヵ月に 3,210円 入院時情報連携加算（Ⅰ） 1ヵ月に 2,675円 入院時情報連携加算（Ⅱ） 1か月に 2,140円 退院退所加算Ⅰ 1 1回に 4,815円 退院退所加算Ⅰ 2 1回に 6,420円 退院退所加算Ⅱ 1 1回に 6,420円 退院退所加算Ⅱ 2 1回に8,025円 退院退所加算Ⅲ 1回に 9,630円 通院時情報連携加算 1か月に 535円 緊急時カンファレンス加算 1回に 2,140円

※（職員の処遇改善に関する取組について）

当事業所では、介護支援専門員等の資質向上および安定的なサービス提供を目的として、以

下の処遇改善に関する取組を行っています。

① 研修機会の確保

外部研修・内部研修を通じて、専門性の向上に努めています。

② 職場環境の改善

ICTの活用、業務の効率化、ハラスメント対策の実施等により、働きやすい職場環境の整備を行っています。

③ 処遇改善の実施

事業所の収益状況等に応じて、職員の賃金改善や手当の支給等を行っています。

④ キャリアアップ支援

資格取得支援や研修受講支援を行い、職員の能力開発を促進しています。

これらの取組により、質の高いサービス提供の維持・向上に努めています。

15 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る利用者及びその家族からの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とします。

①苦情があった場合は、直ちに相談担当者が本人または家族に連絡を取り、また直接訪問するなどして、詳しい事情を聞くとともに、担当者からも事情を確認し、苦情の内容を把握します。

②相談担当者が必要があると判断した場合は、事業所の職員全員で検討会議を行います。

③検討の結果、必ず翌日までに具体的な対応をします。（利用者に謝罪に行く等）

④解決困難な場合は、適宜、担当の介護支援専門員又は保険者に連絡し、助言・指導を得て改善を行います。また、解決できない場合には、保険者と協議し、国保連への連絡も検討します。

⑤同様の苦情が起こらないよう記録を保管し、再発防止と今後の改善に役立てます。

(2) 苦情申立の窓口

ケアプラン Coco 苦情相談窓口	電話番号：092-210-4951 ファックス番号：092-516-8163 受付時間：月曜日から金曜日 午前9時～午後5時 （土日祝日、8/13～8/15、12/29～1/3を除く。）
----------------------	---

各区保健福祉センター 福祉・介護保険課	東 区	
	電話番号：092-645-1069	ファックス番号：092-631-2191
	博多区	
	電話番号：092-419-1081	ファックス番号：092-441-1455
	中央区	
	電話番号：092-718-1102	ファックス番号：092-771-4955
	南 区	
	電話番号：092-559-5125	ファックス番号：092-512-8811
	城南区	
	電話番号：092-833-4105	ファックス番号：092-822-2133
	早良区	
	電話番号：092-833-4355	ファックス番号：092-846-8428
	西 区	
	電話番号：092-895-7066	ファックス番号：092-881-5874
福岡県国民健康保険団 体連合会	介護サービス相談窓口	
	電話番号：092-642-7859	ファックス番号：092-642-7856

上記内容について、「福岡市指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営の基準に関する条例」の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

説 明 年 月 日： 令和 年 月 日

事業 者	所 在 地	〒814-0175 福岡市早良区田村6丁目2番47-102号
	法 人 名	株式会社 L i f e & C o c o
	代 表 者 名	代表取締役 塚本 慶子
	事 業 所 名	ケアプラン C o c o
	説 明 者 氏 名	兵頭 亜希子

上記内容の説明を事業者から確かに受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

同意交付年月日： 令和 年 月 日

利用者	住 所	
	氏 名	
代筆者	住 所	
	氏 名	
	利用者との関係	