「指定居宅介護支援」重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。
（西予市指定 第 3873800092 号）

当事業所はご契約者に対して指定居宅介護支援サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

☆居宅介護支援とは

契約者が居宅での介護サービスやその他の保健医療サービス、福祉サービスを適切に利用することができるよう、次のサービスを実施します。

○ご契約者の心身の状況やご契約者とそのご家族等の希望をおうかがいして、「居宅サービス計画（ケアプラン)」を作成します。

○ご契約者の居宅サービス計画に基づくサービス等の提供が確保されるよう、ご契約者及びその家族等、指定居宅サービス事業者等との連絡調整を継続的に行い、居宅サービス計画の実施状況を把握します。

○必要に応じて、事業者とご契約者双方の合意に基づき、居宅サービス計画を変更します。

※当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となります。

◇◆目次◆◇

１．事業者	2
２．事業所の概要	2
３．事業実施地域及び営業時間	2
４．職員の体制	2~
５．当事業所が提供するサービスと利用料金	3~
６．サービスの利用に関する留意事項	5~
７．苦情の受付について	6~
８．事故発生時の対応について	7
重要事項説明書付属文書	

１．事業者

（１）法人名　　社会福祉法人　西予市野城総合福祉協会

（２）法人所在地　　愛媛県西予市野村町野村 12 号 446 番地

（３）電話番号　　0894-89－4165

（４）代表者氏名　　理事長　　山岡　三枝

（５）設立年月　　昭和 54 年 3 月 28 日

２．事業所の概要

（１）事業所の種類　　指定居宅介護支援事業

（２）事業の目的　　要介護者の心身の状況、置かれている環境や要介護者及びその家族の希望等を考えて居宅サービス計画を作成し、かつ、居宅サービスの提供が確保されるよう居宅サービス事業者等との連絡調整、その他の便宜の提供を行ないます。

（３）事業所の名称　　居宅介護支援事業所　ふれあい
平成 11 年 10 月 25 日指定　　3873800092 号

（４）事業所の所在地　愛媛県西予市野村町野村 12 号 446 番地

（５）電話番号　　0894-72-3750

（６）事業所長　　矢野　憲司　　（管理者）　　林　千鶴

（７）当事業所の運営方針　要介護者の自立を支援し、生活の質を高めていくことを目指しております。また、要介護者の複数のニーズに対して、保健・医療・福祉・住宅等の各種サービスを結びつけることで、要介護者の生活を統合的、断続的一体的に支援していきます。

（８）開設年月　　平成 12 年 4 月 1 日

３．事業実施地域及び営業時間

（１）通常の事業の実施地域　西予市野村町、城川町

（２）営業日及び営業時間

営業日　営業時間	月～金曜日　8:30～17:30（時間外は電話等にて対応）
休業日	土曜日　日曜日　祝祭日　12／29～1／3（但し、電話対応可）
連絡先 緊急連絡先	０８９４－７２－３７５０ ０８０－２９８８－９４０９（時間外、２４時間対応体制）

４．職員の体制

当事業所では、ご契約者に対して指定居宅介護支援サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

〈主な職員の配置状況〉※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職種	常勤	非常勤	常勤換算	指定基準	職務の内容
１．管理者（主任介護支援専門員）	１名			１名	業務の実施状況の把握、その他の管理など
２．介護支援専門員	２名			２名	介護サービス計画の作成など

５．当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、居宅介護支援として次のサービスを提供します。

当事業所が提供するサービスについて、通常の場合、利用料金は介護保険から給付されますので、ご契約者の利用料負担はありません。

（１）サービスの内容と利用料金（契約書第 3～6 条、第 8 条参照）＊

＜サービスの内容＞

① 居宅サービス計画の作成

ご契約者のご家庭を訪問して、ご契約者の心身の状況、置かれている環境等を把握したうえで、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（以下「指定居宅サービス等」という。）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。

ご契約者は、居宅サービス計画に位置づける居宅サービス事業所について、担当介護支援専門員に、複数の事業所の紹介を求める事や、当該事業所を計画に位置付けた理由を求める事が可能です。

当事業所のケアプランの訪問介護、通所介護・地域密着通所介護、福祉用具貸与の利用状況は別紙のとおりである。※別紙資料

＜居宅サービス計画の作成の流れ＞

①事業者は、介護支援専門員に居宅サービス計画の作成に関する業務を担当させます。

②居宅サービス計画の作成の開始にあたって、当該地域における指定居宅サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料等の情報を適正に契約者又はその家族等に対して提供して、契約者にサービスの選択を求めます。

③介護支援専門員は、契約者及びその家族の置かれた状況等を考慮して、契約者に提供されるサービスの目標、その達成時期、サービスを提供する上での留意点等を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成します。

④介護支援専門員は、前項で作成した居宅サービス計画の原案に盛り込んだ指定居宅サービス等について、保険給付の対象となるか否かを区分した上で、その種類、内容、利用料等について契約者及びその家族等に対して説明し、契約者の同意を得た上で決定するものとします。

②居宅サービス計画作成後の便宜の供与

・ご契約者及びその家族等、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行い、居宅サービス計画の実施状況を把握します。

・居宅サービス計画の目標に沿ってサービスが提供されるよう指定居宅サービス事業者等との連絡調整を行います。

・ご契約者の意思を踏まえて、要介護認定の更新申請等に必要な援助を行います。

③居宅サービス計画の変更

ご契約者が居宅サービス計画の変更を希望した場合、または事業者が居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合は、事業者とご契約者双方の合意に基づき、居宅サービス計画を変更します。

④介護保険施設への紹介

ご契約者が居宅において日常生活を営むことが困難となったと認められる場合又は利用者が介護保険施設への入院又は入所を希望する場合には、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行います。

⑤医療と介護の連携

ご契約者が安心して地域で生活出来る事を目指し、医療との連携を図ります。病院や診療所へ入院する必要が生じた場合は、医療機関に担当の介護支援専門員の氏名、連絡先をお伝え下さい。日頃から介護支援専門員の連絡先等を介護保険証や健康保険証等と合わせて保管して、対応が出来るようお願いします。

＜サービス利用料金＞

居宅介護支援に関するサービス利用料金について、事業者が法律の規定に基づいて、介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領する場合（法定代理受領）は、ご契約者の自己負担はありません。但し、ご契約者の介護保険料の滞納等により、事業者が介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領することができない場合は、下記のサービス利用料金の全額をいったんお支払い下さい。

要介護１・２	要介護３・４・５
１０，８６０円	１４，１１０円

上記利用料以外に、居宅介護支援特定事業所加算Ⅲ（３２３０円）が加算されます。
この加算の要件は以下の通りです。

○常勤かつ専従の主任介護支援専門員を配置している。

○介護支援専門員の配置状況が常勤で専従の者２名以上である。

○利用者に関する情報またはサービス提供にあたっての留意事項に係わる伝達等を目的とした会議を定期的に開催している。

○２４時間連絡体制を確保し、かつ必要に応じて利用者等の相談に対応する体制を確保している。

○介護支援専門員に対し、計画的に研修を実施している。

○地域包括支援センターからの支援困難ケースが紹介された場合に、居宅介護支援を提供出来る体制を整えている。
○家族に対する介護等を日常的に行っている児童や、障害者、生活困窮者、難病患者等、高齢者以外の対象者への支援に関する知識等に関する事例検討会、研修等に参加している。
○特定事業所集中減算の適応を受けていない。
○介護支援専門員１人当たりの担当利用者数が４５名未満である。
○法定研修等における実習受け入れや、人材育成への協力体制を整えている。
○地域包括支援センター等が実施する事例検討会等に参加している。
○他の法人が運営する指定居宅介護支援事業所と共同で事例検討会、研修会等を実施している。
○必要に応じて、多様な主体等が提供する生活支援のサービス（インフォーマルサービスを含む）が包括的に提供されるような居宅サービス計画を作成している。

その他、ご契約者の状況や状態により、初回加算（３００単位）、入院時情報連携加算（Ⅰ：２５０単位）（Ⅱ：２００単位）、通院時情報連携加算（５０単位）等が加算されます。これらについては、その都度その内容をご説明させて頂きますが、いずれも介護保険制度から全額給付されるため、ご契約者の自己負担はありません。

（２）交通費（契約書第８条参照）

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、サービスの提供に際し、要した交通費の実費をいただきます。

（３）利用料金のお支払い方法

前記（１）の料金・費用は、１か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月 10 日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。

ア．下記指定口座への振り込み
　　伊予銀行　　野村支店　普通預金　１２７９４４５
　　口座名　　居宅介護支援事業所　ふれあい　　理事長　山岡　三枝
　郵便振替
イ．金融機関口座からの自動引き落とし
　ご利用できる金融機関：　　銀行、　　信用金庫

前記（２）の交通費は、サービス利用終了時に、その都度お支払い下さい。

６．サービスの利用に関する留意事項

（１）サービス提供を行う介護支援専門員

サービス提供時に、担当の介護支援専門員を決定します。

（２）介護支援専門員の交替（契約書第７条参照）

①事業者からの介護支援専門員の交替

事業者の都合により、介護支援専門員を交替することがあります。

介護支援専門員を交替する場合は、ご契約者に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

②ご契約者からの交替の申し出

選任された介護支援専門員の交替を希望する場合には、当該介護支援専門員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して介護支援専門員の交替を申し出ることができます。ただし、ご契約者から特定の介護支援専門員の指名はできません。

７．苦情の受付について（契約書第 17 条参照）

（１）苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情解決責任者　施設長　　矢野　憲司
○苦情受付　　（担当者）　　林　千鶴　［職名］介護支援専門員（TEL72-3750）
○第三者委員　　岡本　荒侍（連絡先　８５－０２０５）
　　岡上　昌造（連絡先　７２－１８７８）
○受付時間　　毎週月曜日～金曜日　　８：３０～１７：３０

・苦情解決の方法

① 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が上記時間帯に受付ます。また、ご意見（苦情受付）箱を施設内に設置しています。なお第三者委員に直接苦情を申し出ることも出来ます。

② 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告いたします。（第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

③ 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際苦情申出人は、第三者委員の助言や立ち会いを求めることが出来ます。

なお、第三者委員の立ち会いによる話し合いは、次により行います。

ア・第三者委員による苦情内容の確認
イ・第三者委員による解決案の調整、助言
ウ・話し合いの結果や改善事項等の確認

（２）行政機関その他苦情受付機関

西予市長寿介護課	所在地　愛媛県西予市宇和町卯之町３丁目４３４番地１ 電話番号　0894-62-6406　ＦＡＸ　0894-62-3055 受付時間　毎週月曜日～金曜日　8：30～17：15

愛媛県国民健康保険団体 連合会　介護事業課	所在地　愛媛県松山市高岡町１０１番地１ 電話番号　089-968-8700　ＦＡＸ　089-968-8717 受付時間　毎週月曜日～金曜日　8：30～17：15

８．事故発生時の対応方法

事業所は、介護支援専門員又は従業員が、居宅介護支援を提供する上で事故が発生した場合は、速やかに市及び利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。事故が生じた際には、その原因を解明し、再発防止のための対策を講じます。事業所に連絡するとともに、利用者の主治医又は医療関係への連絡を行い、医師の指示に従います。

＜重要事項説明書付属文書＞

１．サービス提供における事業者の義務（契約書第 10 条、第 11 条参照）

当事業所では、ご契約者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

① 契約者に提供した居宅介護支援について記録を作成し、その完結の日から 5 年間保管するとともに、ご契約者または代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。

②ご契約者が他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合その他ご契約者から申し出があった場合には、ご契約者に対し、直近の居宅サービス計画及びその実施状況に関する書類を交付します。

③事業者、介護支援専門員または従業員は、居宅介護支援を提供するうえで知り得たご契約者及びその家族等に関する事項を正当な理由なく第三者に漏洩しません。（守秘義務）

２．損害賠償について（契約書第 12 条参照）

事業者の責任によりご契約者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします

ただし、その損害の発生について、ご契約者に故意又は過失が認められる場合には、ご契約者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

３．サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

契約の有効期間は、契約締結の日から契約者の要介護認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の２日前までにご契約者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に同じ条件で更新され、以後も同様となります。（契約書第 2 条参照）

契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこ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。（契約書第 13 条参照）

①ご契約者が死亡した場合

②要介護認定によりご契約者の心身の状況が自立と判定された場合

③ご契約者が介護保険施設に入所した場合

④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

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ご契約者から解約又は契約解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。）

⑦事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は以下をご参照下さい。）

（１）ご契約者からの解約・契約解除の申し出（契約書第 14 条、第 15 条参照）

契約の有効期間であっても、ご契約者から利用契約を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の 7 日前までに解約届出書をご提出ください。

ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除することができます。

① 事業者が作成した居宅サービス計画に同意できない場合
② 事業者もしくは介護支援専門員が正当な理由なく本契約に定める居宅介護支援を実施しない場合
③ 事業者もしくは介護支援専門員守秘義務に違反した場合
④ 事業者もしくは介護支援専門員が故意又は過失によりご契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

（２）事業者からの契約解除の申し出（契約書第 16 条参照）

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

①ご契約者が、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がたい重大な事情を生じさせた場合
②ご契約者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

４．虐待防止に関する事項

事業所は利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講ずるものとする。

１） 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図る
２） 虐待防止のための指針の整備
３） 虐待を防止するための定期的な研修の実施
４） 前３号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置

５．感染症の予防及びまん延の防止のための措置

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、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

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月に１回以上開催するとともに、その結果について、介護支援専門員に周知徹底を図る。
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する。
３）事業所において、介護支援専門員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的に実施する。

６．事業継続計画の策定等

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の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。

事業所は、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に実施するものとする。

事業所は、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うものとする。

７．ハラスメント対策

事業所は、適切な指定居宅介護支援の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとする。

８．身体拘束に対して

事業所は、当該利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為　（以下「身体拘束等」という。）は行わない。やむを得ず身体拘束を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録するものとする。

令和　　年　　月　　日

指定居宅介護支援サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

居宅介護支援事業所　ふれあい

説明者職名　介護支援専門員　　氏名　　印

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、指定居宅介護支援サービスの提供開始に同意しました。

ご契約者住所　愛媛県西予市

氏名　　印

（代筆者：氏名　　続柄　　）

家族等署名　　印

※この重要事項説明書は、厚生省令第 38 号（平成 11 年 3 月 31 日）第 4 条の規定に基づき、利用申込者またはその家族への重要事項説明のために作成したものです。