

## 「指定居宅介護支援」重要事項説明書

当事業者は介護保険の指定を受けています。  
(茨城県指定 第0870100591号)

事業者はご利用者に対して指定居宅介護支援サービスを提供します。事業者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

ご利用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。

- ご利用者の心身の状況や希望をお伺いして、「居宅サービス計画(ケアプラン)」を作成します。
- ご利用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、ご利用者、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、事業者とご利用者双方の合意に基づき、居宅サービス計画を変更します。

(令和3年4月1日改訂)

## 1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 <sup>めぐみ</sup>愛の会  
(2) 法人所在地 茨城県石岡市根当10888番地3  
(3) 電話番号 0299-23-5211  
(4) 代表者氏名 理事長 木村 <sup>さとなか</sup>都央  
(5) 設立年月 平成6年9月26日

## 2. 事業者の概要

- (1) 事業者の種類 指定居宅介護支援事業者  
(2) 事業の目的 介護支援専門員が、要介護状態又は要支援状態にあるご利用者に対し、適正な居宅介護支援を提供することを目的とします。  
(3) 名称 居宅介護支援事業所「ハート24」水戸事業所  
平成12年2月29日指定  
茨城県第0870100591号  
(4) 所在地 茨城県水戸市開江町7番地  
(5) 電話番号 029-257-2255  
(6) 管理者 山口 千恵  
(7) 運営方針 介護保険法の趣旨に沿って、ご利用者の意思及び人格を尊重し、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が営めるよう支援します。  
事業の実施にあたっては、関係市町村、地域の保険・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとします。  
(8) 開設年月日 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 水戸市・ひたちなか市・那珂市・茨城町・笠間市  
(2) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日
受付時間	8時30分～17時30分 (*但し緊急時には24時間連絡が可能な体制とします)
サービス提供時間帯	8時30分～17時30分

#### 4. 職員の体制

事業者は、ご利用者に対して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>

職種	常勤	非常勤
1 管理者（主任介護支援専門員）	1名	
3 介護支援専門員	3名以上	1名

※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

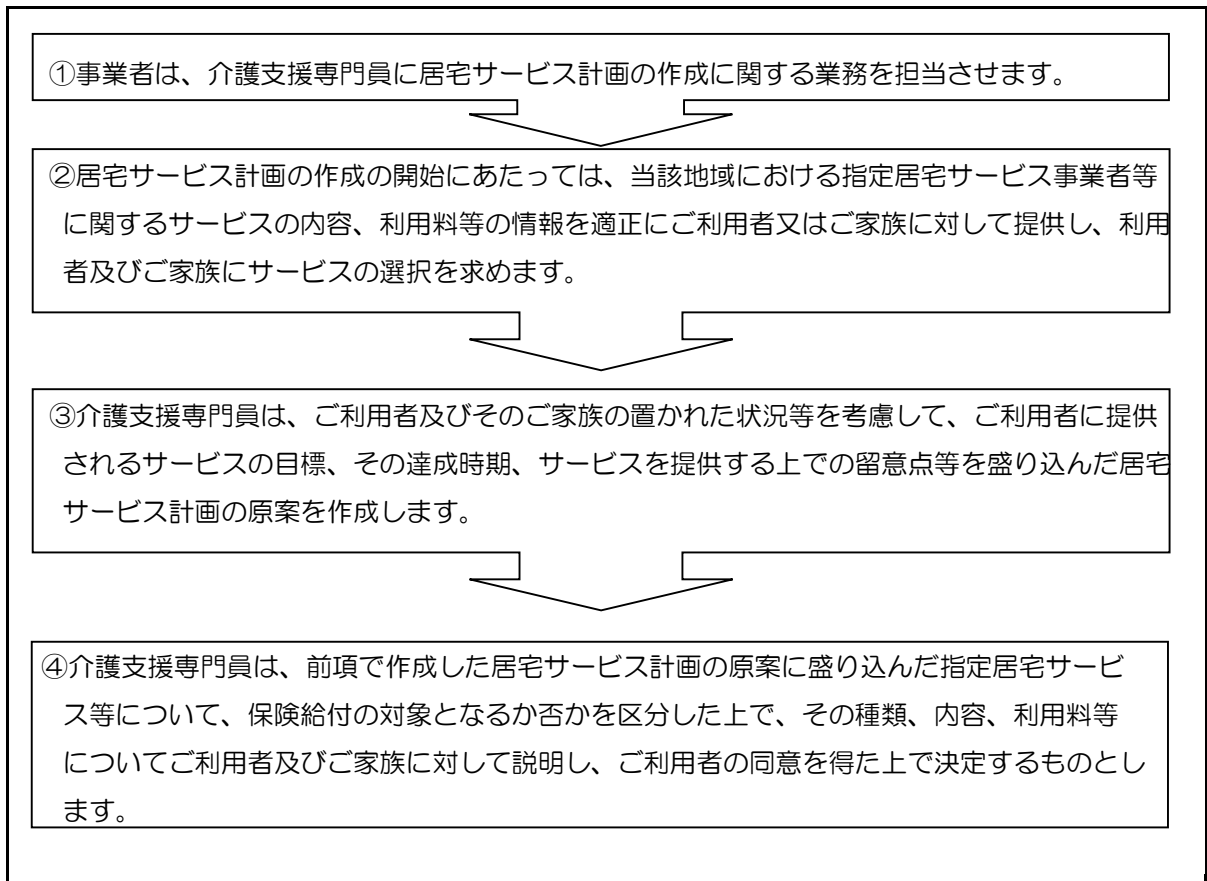
#### 5. 事業者が提供するサービス

事業者は、居宅介護支援として次のサービスを提供します。

##### ①居宅サービス計画の作成

ご利用者の家庭を訪問し、ご利用者の心身の状況、その置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必要な保健・医療・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。

<居宅サービス計画の作成の流れ>



## ②居宅サービス計画作成後のサービスの提供

- ご利用者の居宅を毎月訪問し、ご利用者とご家族に面接の上で居宅サービス計画の経過を把握します。（テレビ電話装置その他の情報通信機器を活用する場合があります）
- 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継続的に行います。
- ご利用者及びご家族の意思を踏まえ、状態等の変化に応じて居宅サービス計画変更の支援を行います。

## ③介護保険施設への紹介

- ご利用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、ご利用者又はご家族が介護保険施設への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支援を行います。

## ④居宅サービス計画の変更

- ご利用者及びご家族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、ご利用者及びご家族と事業者双方の合意に基づき居宅サービス計画を変更します。

## ⑤要介護認定等の申請に係る援助

- ご利用者の要介護認定更新申請及びご利用者の状態変化に伴う要介護認定区分変更申請等を円滑に行うために必要な支援をするとともに、ご利用者又はご家族が希望する場合には申請を代行します。

- ⑥事業者は、ケアマネジメントの公正中立性の確保を図る観点から、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用割合及び各サービスの同一事業者によって提供されたものの割合について求めに応じて説明します。

## 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

サービス提供開始時に、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

#### 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、ご利用者に対してサービス利用上の不利益が生じないように十分に配慮するものとします。

#### ②ご利用者又はご家族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、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、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、特定の介護支援専門員の指名はできません。

## 7. サービス利用料金

### (1) サービス利用料の支払い

居宅介護支援に関するサービス利用料金は、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）、自己負担はありません。

ただし、ご利用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、ご利用者の介護度による実費をお支払いいただきます。

\*別紙、料金表をご参照下さい。

### (2) 交通費

通常の事業実施地域を超えて行う指定居宅介護支援に要した交通費は、自動車を使用した場合、通常の事業実施地域を超える地点からお住まいの地点まで片道1 kmごとに30円徴収します。

## 8. サービス提供における事業者の義務

### (1) 事業者の選択・記録作成、交付・説明について

- ①ご利用者に対する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年間保管するものとします。
- ②ご利用者及びご家族は、事業者の営業する時間内において、当該ご利用者に関する記録を閲覧できるものとします。
- ③ご利用者及びご家族は、当該ご利用者に関するサービス実施記録の複写物の交付を受けることができるものとします。
- ④事業者は、ご利用者及びご家族が他の居宅介護支援事業者の利用を希望す

る場合、その他ご利用者又はご家族から申し出があった場合は、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。

⑤ご利用者及びご家族は、介護支援専門員が居宅サービス計画に位置付ける居宅サービス事業者について複数の事業者の紹介を介護支援専門員に求めることができます。

⑥ご利用者及びご家族は、介護支援専門員が居宅サービス計画に位置付ける居宅サービス事業者について当該事業者を居宅サービス計画に位置付けた理由を求めることができます。

## (2) 守秘義務

事業者、介護支援専門員は居宅介護支援を提供するうえで知り得たご利用者及びご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。

## (3) 事故発生時の対応等

- ・事業者、介護支援専門員は、居宅介護支援を提供する上で事故が発生した場合は、速やかにご家族等、市区町村(保険者)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。

## (4) 損害賠償について

事業者はサービス提供にあたって故意または過失により、ご利用者またはご家族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、ご利用者及びご家族の故意又は過失が認められ、かつご利用者の置かれた心身の状態を斟酌して相当と認められる場合は、損害賠償額を減じることができるものとします。

## 9. 契約の更新及び終了

契約の有効期間は、契約締結の日からご家族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7日前までにご家族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。

この契約の終了は、以下の(1)から(3)の事由によります。

## (1) 契約の終了

- ①ご利用者が死亡した場合
- ②要介護認定によりご利用者の心身の状況が自立、要支援1・2と判定された場合
- ③ご利用者が介護保険施設等に入所した場合
- 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者を閉鎖した場合
- ⑤事業者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ご利用者又はご家族から解約・契約解除の申し出があった場合
- ⑦事業者から契約解除を申し出た場合

## (2) ご利用者からの解約・契約解除の申し出

契約の有効期間であっても、利用者及びご家族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、即時に契約を解約又は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が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利用者又はその家族の身体・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

## (3) 事業者からの契約解除の申し出

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ご利用者又はその家族が、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がたい重大な事情を生じさせた場合
- ②ご利用者又はその家族が、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ご利用者等の生命・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

- ③ご利用者及びご家族のハラスメント行為などにより、健全な信頼関係を築くことが出来ないと事業者が判断した場合

## 10. 苦情の受付について

### (1) 苦情の受付

事業者に対する苦情やご相談は、以下の窓口で受付けております。

#### ○苦情受付窓口（担当者）

管理者          山口 千恵          電 話   029-257-2255

○受付時間          毎週月曜日～金曜日   8時30分～17時30分

### (2) 行政機関その他苦情受付機関

その他、各市町村の介護保険担当課や国民健康保険団体連合会、茨城県社会福祉協議会でも受付けております。

- 茨城県庁（地域ケア推進室）          029-301-3313
- 国民健康保険団体連合会          029-301-1565
- 茨城県社会福祉協議会          029-241-1133
- 水戸市役所 介護保険課          029-232-9177
- 各市町村の介護保険担当課

## 11. 虐待の防止

事業者は、ご利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げる措置を講じます。

### ① 虐待防止に関する担当者を選定します。

虐待防止に関する担当者： 山口 千恵（管理者）

### ② 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について介護支援専門員に周知徹底を図ります。

### ③ 虐待防止のための指針の整備をしています。

### ④ 介護支援専門員に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施します。

### ⑤ サービス提供中に、当該事業者従業者又は養護者（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ご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。



## 12.身体拘束の禁止

事業者は、ご利用者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、身体的拘束その他ご利用者の行動を制限する行為は行いません。やむを得ず身体拘束を行う場合には、ご利用者又はご家族に対し、身体拘束の内容、理由、期間等について説明し同意を得たうえで、その容態及び時間、その際のご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してします。

## 13. 感染症の予防及びまん延の防止

事業者は、感染症が発生又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

- ① 事業者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定期的開催するとともに、その結果について、介護支援専門員に周知徹底しています。
- ②事業者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ます。
- ③介護支援専門員に対し、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。

## 14. 業務継続計画の策定

- ①感染症や非常災害の発生時において、ご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。