

## 「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。  
(茨城県指定 第 0871600789号)

本重要事項は、居宅介護支援を希望される方に対して、事業所の概要と事業内容並びに料金の支払い等について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

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。

- 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。
- 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、利用者及びその家族等に、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、事業所と利用者とその家族等双方の合意に基づき、居宅サービス計画を変更します。

## 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. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 介護保険指定居宅介護支援事業所  
(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) 事業所の名称 居宅介護支援事業所 笠間陽だまり館  
平成27年7月1日指定  
茨城県第 0871600789号  
(4) 事業所所在地 茨城県笠間市南友部1966番地139  
(5) 電話番号 0296-73-6331  
(6) 管理者 益子 朋子  
(7) 事業所の運営方針 当事業所は、介護保険法の趣旨に沿って、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、地域の保健・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27年7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 笠間市・水戸市・茨城町・石岡市・小美玉市  
(2) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日 夏季休業：8月13日～8月16日 冬季休業：12月30日～1月3日
受付時間	8時30分～17時30分
サービス提供時間帯	8時30分～17時30分

#### 4. 職員の体制

当事業所は、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	指定基準
1. 管理者	1名		1名
2. 主任介護支援専門員	2名（1名兼務）		1名（兼務可）
3. 介護支援専門員	2名		1名以上

※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

#### 5. 事業内容

- ①要介護認定を受けた者から当事業所が選択された場合は、被保険者証と要介護認定の有無、認定区分と有効期間、介護保険負担割合証等を確認します。
- ②居宅サービス計画作成に際しては、『全国社会福祉協議会様式：居宅サービス計画ガイドライン』のアセスメントツールを使用し、以下、
  - ・利用者と家族の意思および人格を尊重して、居宅介護支援を提供します。
  - ・保健、医療、福祉サービスを総合的かつ効果的に提供します。
  - ・利用者の承認を得てサービス提供の手続きを行います（文書による同意）。
  - ・計画作成開始にあたっては当該地域における複数の指定居宅サービス事業所一覧、サービス内容、利用料金等の情報を提供し、サービス事業所の選択を求めます。
  - ・利用者は居宅サービス計画に位置づけた理由を求めることが可能です。
- ③適切なサービスの実施状況の継続的な把握のために、最低月1回は利用者の居宅を訪問し評価を行います。
- ④要介護認定等の更新申請は、現在の要介護認定等の有効期限が終了する60日前からできるように必要な支援を行います。また、利用者の状態変化に伴う要介護認定区分変更申請についても支援します。

#### 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、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利用者又はその家族等からの交替

- ・選任された介護支援専門員の交替を希望する理由を明らかにして申し出る
- ・当該介護支援専門員が業務上不適当と認められる事情がある  
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、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、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以外の地区にお住まいの方で、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負担いただきます。

## 8. サービス提供における事業者の義務

### (1) 事業所の記録作成、交付及び説明について

- ①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利用者及びその家族は、事業所の営業する時間内において、当該利用者に関する記録を閲覧できるものとします。
- ③利用者及びその家族は、当該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事業所は、利用者及びその家族が他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合、その他利用者又はその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事業者は、利用者及びその家族に対して、利用者はケアプランに位置づ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、当該事業所をケアプランに位置づけた理由を求めることが可能であることを説明します。
- ⑥事業所は、利用者及びその家族に対して、ケアプランにおける訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用割合について、適宜説明します。

## (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利用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。

## (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、速やかに利用者及び利用者の家族等、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、利用者またはその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、利用者及びその家族の故意又は過失が認められ、かつ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7日前までに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。

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利用者が死亡した場合
- ②要介護認定により利用者の心身の状況が自立、要支援と判定された場合
- ③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所を閉鎖した場合
- ⑤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利用者又はその家族から解約・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) 契約者からの解約・契約解除の申し出

契約の有効期間であっても、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日前までに文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利用者又はその家族が、次に掲げるいずれかの事由が発生した場合
  - ・事業者もしくは介護支援専門員に対して行う暴言、暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為。
  - ・パワーハラスメント、セクシャルハラスメントなどの行為。
  - ・サービス利用中に事業者もしくは介護支援専門員の写真や動画撮影、録音などを無断でSNSに掲載すること。

## 10. 虐待防止・身体拘束等の適正化に関する事項について

事業者は、ご利用者等の人権の擁護、虐待の防止・身体拘束等の適正化のために、次の掲げるとおり必要な措置を講じます。

### (1) 虐待防止・身体拘束等の適正化に関する責任者を選定します。

虐待防止・身体拘束等の適正化に関する責任者：

管理者 益子 朋子

### (2) 成年後見人制度の利用を支援します。

### (3) 苦情解決体制を整備します。

### (4) 事業者もしくは介護支援専門員に対して、虐待防止・身体拘束等の適正化を啓発・普及するための研修を実施します。

### (5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は擁護者（現に擁護している家族・親族・同居人等）による虐待又は身体拘束等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。

## 11. 苦情の受付について

### (1) 苦情の受付

事業所に対する苦情やご相談は、以下の窓口で受付けます。

○苦情受付窓口（担当者）

管理者 益子 朋子 電話 0296-73-6331

○受付時間 毎週月曜日～金曜日 8時30分～17時30分

### (2) 迅速に苦情処理を行う対応方針等

苦情があった場合は直ちに連絡を取り、詳しい事情を聞くとともに、担当者及びサービス事業者から事情を確認します。また、管理者が必要と判断した場合は、管理者等を含み検討会議を実施し、検討の結果及び具体的な回答を直ちに苦情主訴者に伝え、納得を得られるよう努めます。

### (3) 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います。

○ 茨城県庁（地域ケア推進室） 029-301-1111

○ 国民健康保険団体連合会 029-301-1670

○ 茨城県社会福祉協議会 029-241-1133

○ 各市町村の介護保険担当課

## 12. 非常災害対策について

事業所は、必要な介護サービスが継続的に提供できる体制を構築する観点から火災・風水害・地震等の自然災害並びに感染症に対処するため、事業継続に向けた計画等の策定、研修の実施、訓練（シュミレーション）を年2回以上実施します。