

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。
(栃木県知事指定 第0972501399号)

当事業所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。事業所の概要や提供されるサービスの内容、利用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。

- ご利用者及びそのご家族の意向並びに、把握された解決すべき課題に基づき、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「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、ご利用者及びそのご家族等、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。

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 清幸会
- (2) 法人所在地 栃木県那須塩原市東原字天蚕場166番地
- (3) 電話番号 0287-62-3500
- (4) 代表者氏名 理事長 池田 香織
- (5) 設立年月 昭和63年12月26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所（平成 25 年 3 月 1 日指定）
事業所番号 第 0 9 7 2 5 0 1 3 9 9 号
- (2) 事業所の目的 那須ケアサービスセンターは、事業所の介護支援専門員が要介護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事を目的とします。
- (3) 事業所の名称 那須ケアサービスセンター
- (4) 事業所の所在地 那須郡那須町大字寺子乙 3912-5
- (5) 電話番号 0287-74-6570
- (6) 管理者氏名 奥木 美保
- (7) 当事業所の運営方針
- ① 指定居宅介護支援の事業は、要介護状態になった場合においても、そのご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事が出来る様に配慮して行います。
 - ② 指定居宅介護支援の事業は、ご利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、ご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います。
 - ③ 指定居宅介護支援の提供に当たっては、ご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ご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事のないよう、公正中立に行います。
 - ④ 事業の運営に当たっては、保険者、老人福祉法第 20 条の 7 の 2 に規定する地域包括支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携に努めます。
- (8) 開設年月 平成 2 5 年 3 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は、那須町・那須塩原市（但し、旧黒磯地区三斗小屋は除く）とする。
- (2) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日 (12 月 30 日から 1 月 3 日までを除く)
受付時間	8 時 4 5 分から 1 7 時 4 5 分
サービス提供時間	8 時 4 5 分から 1 7 時 4 5 分

※必要に応じて、時間外及び休日であっても電話等により、24 時間連絡が可能な体制をとります。

4. 職員の体制

当事業所では、ご利用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。

職員の職種	勤務の形態・人数
管 理 者	常勤 1人（主任介護支援専門員と兼務）
介 護 支 援 専 門 員	1名以上（うち1名管理者と兼務）
事務職員	1名以上（法人内事業所と兼務）

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。

(1) サービスの内容（契約書第3～7条参照）

① 居宅サービス計画の原案の作成

ご利用者のご家庭を訪問して、ご利用者の心身の状況、置かれている環境等を把握し、課題分析票を用いて、ご利用者が自立した生活を営むことができるよう支援するうえで解決すべき課題を把握します。

ご利用者やその家族の意向等を踏まえた課題分析の結果を基に、居宅介護支援サービス及び、その他の必要な保健医療サービス、福祉サービス、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、かつ効率的に提供されるように配慮して、居宅サービス計画原案を作成します。

② サービス担当者会議の実施

介護サービス計画の原案の内容について専門的見地から意見を求めるため、当該サービス担当者を招集して、サービス担当者会議を開催します。ただし、やむを得ない理由がある場合については、担当者に対する照会等により意見が求められるものとしします。

また、必要に応じご利用者及びそのご家族の同意を得て、テレビ電話装置その他の情報通信機器を活用したサービス担当者会議を開催できるものとしします。

③ 居宅サービス計画の確定

居宅サービス計画に位置付けた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うえで、その種類、内容、利用料等についてご利用者又はそのご家族に対して説明し、文書によりご利用者の同意を得るものとしします。

④ 居宅介護支援事業所とサービス事業所の連携

居宅サービスに位置付けた指定居宅サービス事業者等に対して、個別サービス計画の提出を求めるものとしします。

(2) 居宅介護支援の提供にあたって

① 居宅介護支援提供に先立って、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者にお知らせください。

- ② 相談者が要介護認定を受けていない場合は、相談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 医療との連携

要介護、要支援状態の軽減又は悪化の防止に資するとともに、医療サービスとの連携に十分配慮して居宅サービス計画を作成します。

ご利用者が訪問看護、通所リハビリテーション等の医療サービスの利用を希望する場合には、ご利用者の同意を得て主治の医師等の意見を求めます。

④ 入院時における医療機関との連携

入院時に担当ケアマネジャーの氏名等を入院先に伝えてくださいますようお願いいたします。退院後、ご利用者の意向を踏まえた在宅生活が再開できるよう、医療機関との連携を図ります。

⑤ 公正中立なケアマネジメントの確保

ご利用者の意志に基づいた契約である事を確保するため、ご利用者やそのご家族に対して、ご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ができます。

ご利用者は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できます。

事業所で過去 6 か月以内に作成した居宅サービス計画における、訪問介護、通所介護、福祉用具貸与、地域密着型通所介護の各サービスの利用割合と、各サービスが同一事業者によって提供されたものの割合等(別紙)について説明を行います。

⑥ 居宅サービス計画作成後の便宜の供与

介護支援専門員がご利用者の状況把握のため、ご利用者の要介護認定有効期間中、少なくとも 1 月に 1 回、利用者の居宅に訪問します。

ここに記載する訪問頻度以外にも、ご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ご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。

利用者、家族等の同意を頂いたうえで、テレビ電話装置等を活用した状況把握を行う場合は、2 月に 1 回の訪問とさせていただきます。

医師が一般に認められている医学的知見に基づき、回復の見込みがないと診断した場合、ご利用者又はそのご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させていただき、ご利用者の状態やサービス変更の必要性等の把握、ご利用者への支援を実施します。その際に把握したご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、その時々状態に即したサービス内容の調整等を行います。

ご利用者及びそのご家族等、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。

ご利用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。

⑦ 居宅サービス計画の変更

ご利用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。

⑧ 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又はご利用者が介護保険施設等への入所を希望する場合には、介護保険施設等への紹介その他の便宜の提供を行います。

(3) サービスの利用料金（契約書第9条参照）

<サービス利用料金>

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、ご利用者の自己負担はありません。

但し、ご利用者の介護保険料の滞納等により、事業者が法定代理受領できない場合は、ご利用者は重要事項説明書に定めるサービス利用料金の全額を事業者に対し、いったん支払うものとします。

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8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の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、ご利用者から特定の介護支援専門員の指名はできません。

(3) 以下の場合には、必ず当事業所へご連絡下さい。ご連絡が頂けない場合には、サービスの利用に支障が出る場合があります。

① 毎月お渡しする「サービス利用票」と異なる事業所からサービスを受けた場合や、サービス内容・回数を変更した場合

② 病院に入院した場合や介護保険施設等に入所した場合

③ 住所変更や要介護等状態区分に変更があった場合など、現在お持ちの介護保険被保

険者証の記載内容に変更があった場合

- (4) 自宅訪問の際など、交通事情や前後の訪問の内容により、お約束の時間より数分前後することがあります。
- (5) 利用者とともにサービス従事者の人権を守る観点から、利用者又はその家族から暴言・暴力（性的なものも含む）等のハラスメントがあった場合には、サービスの提供を中止させて頂く場合があります。
- (6) 面接時など、スマートフォンやタブレット等の ICT を活用して業務を行うことがあります。
- (7) 書面で説明・同意等を行うものについて、電磁的記録による対応を行う場合があります。
- (8) 営業時間外の連絡については携帯電話にて輪番制で対応させて頂きます。また、すぐに電話に出られない場合もありますが、折り返しご連絡させて頂きます。

7. 苦情の受付について（契約書第 18 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。

○苦情受付窓口（担当者）

〔管理者〕 奥木 美保

○受付時間

毎週月曜日～金曜日

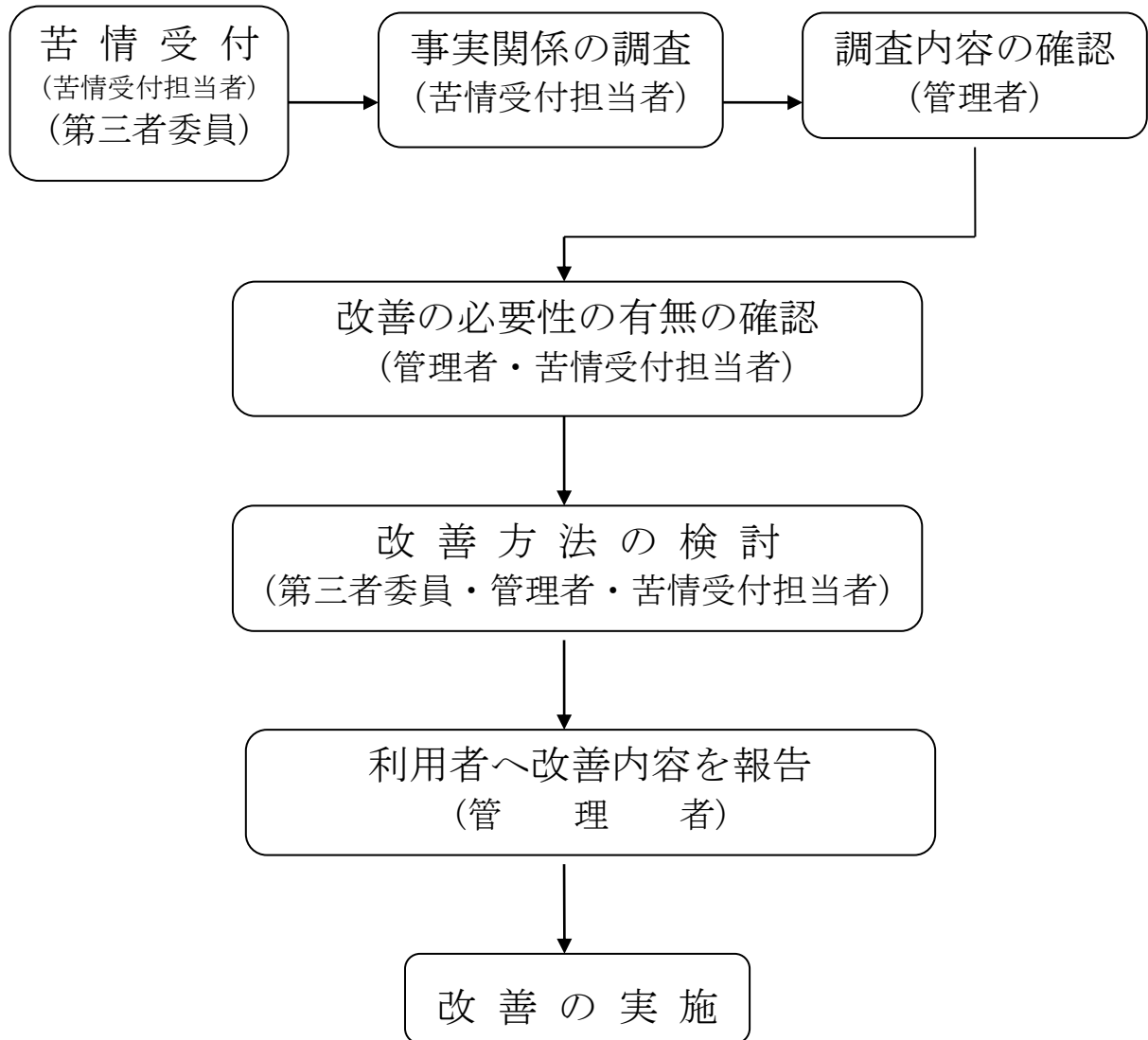
8時45分～17時45分

(2) 行政機関その他苦情受付機関

那須塩原市高齢福祉課 介護管理係	所在地 那須塩原市共墾社108番2 TEL 0287(62)7191 FAX 0287(63)8911 受付時間 9:00～17:00
那須町保健福祉課 介護保険担当	所在地 那須郡那須町大字寺子丙3-13 TEL 0287(72)6910 FAX 0287(72)1133 受付時間 9:00～17:00
国民健康保険団体連合会	所在地 宇都宮市本町3-9 栃木県本町合同ビル6階 TEL 028(622)7242 受付時間 9:00～17:00
栃木県運営適正化委員会	所在地 宇都宮市若草1-10-6 とちぎ福祉プラザ内 TEL 028(622)2941 FAX 028(622)2316 受付時間 9:00～17:00

苦情受付時の対応手順

(苦情解決責任者 管理者)



当事業所は苦情解決に社会性或客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置しております。

【第三者委員】

- ・ 網野 惣一 [連絡先 0287-88-8888]
- ・ 井出 慎吾 [連絡先 03-3862-9891]

8. 事故発生時の対応について（契約書第 19 条参照）

事業所は、ご利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに市町村、ご利用者の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を行います。

9. 秘密の保持と個人情報の保護について（契約書第 12 条参照）

(1) ご利用者及びその家族に関する秘密の保持について

(2) 個人情報の保護について

- ① 事業者は、ご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、ご利用者の個人情報を用いません。また、ご利用者のご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ご利用者のご家族の個人情報を用いません。
- ② 事業者は、ご利用者及びそのご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とします。
- ③ 事業者が管理する情報については、ご利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加又は削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合はご利用者の負担となります。）

10. 情報公開

(1) 社会福祉法 24 条等の趣旨に則り、事業所が提供するサービスを安心して利用できるよう理解と信頼を促進するため、情報公開・情報の開示を推進するものです。

(2) 情報公開・情報の開示の内容は、別に定める情報公開・開示規程に基づき行います。

11. 虐待の防止について

事業者は、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) 虐待防止に関する担当者は下記のとおりです。

○虐待防止に関する担当者

[管理者] 奥木 美保

(2) 虐待防止対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果を職員に周知します。

(3) 虐待防止のための指針を整備します。

(4) 虐待防止を啓発・普及するための研修を職員に対し実施しています。

(5) 事業者は、サービス提供中に、職員やご利用者のご家族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、速やかに市町村に通報します。

(6) 成年後見制度の利用を支援します。

1 2. 業務継続計画の策定

感染症や非常災害の発生時に、ご利用者に事業を継続的に実施するために次の措置を講じます。

- (1) 業務継続計画を策定します。
- (2) 職員に対する業務継続計画の周知、定期的な研修及び訓練を実施します。
- (3) 定期的な業務継続計画の見直し及び変更を行います。
- (4) 災害発生時は、業務継続計画に従い、避難確認優先順位の高い方から安否確認を、電話等で行います。必要に応じ、ご自宅を訪問し安否確認を行います。救助が必要な場合、関係機関に連絡するなどの対策を講じ、次のご利用者宅に向かいます。

1 3. 衛生管理等について

- (1) 職員の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めます。
- (2) 事業所内で感染症が発生の予防及びまん延を防ぐため、次の対策を講じます。
 - ① 感染症対策を検討する委員会を六か月に一回以上開催し、その結果を周知します。
 - ② 感染症対策の指針を整備します。
 - ③ 職員に対して定期的に研修及び訓練を実施します。

1 4. ハラスメントの防止について

職員に対するハラスメント防止のため、ご利用者やそのご家族等に対しハラスメントについて説明を行い、職員に対し研修を実施するなど必要な措置を講じます。

1 5. 身分証携行義務（契約書第 20 条参照）

介護支援専門員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又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。

※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。
--

<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 11 条、第 12 条参照）

当事業所では、ご利用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ご利用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、ご利用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ご利用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利用者から申し出があった場合には、ご利用者に対し、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職員は、居宅介護支援を提供するうえで知り得たご利用者及びその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。（守秘義務）
※サービス担当者会議など、ご利用者に係る他のサービス事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の事前の同意を文書により得た上で、ご利用者又はその家族等の個人情報を用いることができます。

2. 損害賠償について（契約書第 13 条参照）

事業者の責任によりご利用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。

但し、その損害の発生について、ご利用者に故意又は過失が認められる場合には、ご利用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、事業者の損害賠償額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、契約締結の日から利用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 日前までにご利用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 14 条参照）

- 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と判定された場合
- ③ ご利用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 ご利用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) ご利用者からの解約・契約解除の申し出（契約書第 15 条、第 16 条参照）

契約の有効期間であっても、ご利用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 2 日前までに解約届出書をご提出ください。

但し、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。

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">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 17 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。

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">① ご利用者が、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 ご利用者が、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 |
|---|

同意書

令和 年 月 日

社会福祉法人 清 幸 会
那須ケアサービスセンター
管 理 者 奥 木 美 保 様

私は、重要事項説明書に基づき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す。

私は、那須ケアサービスセンターの職員が、指定居宅介護支援サービスの提供上で知り得た利用者及び家族等に関する情報をサービス担当者会議等に用いることに同意します。

ご利用者 住 所 _____

氏 名 _____ 印

ご家 族 住 所 _____

氏 名 _____ 印

続 柄 _____

指定居宅介護支援サービスの提供開始に際し、重要事項説明書に基づき重要事項、秘密保持の説明を行いました。

説明者 職 名 _____ 介護支援専門員 _____

氏 名 _____ 印