

「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。
(栃木県指定 第 0971200035 号)

当事業所は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。

- 契約者の心身の状況や契約者とその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。
- 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、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」等と認定された方が対象となります。要介護認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

◆◆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.....	3
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.....	6
7. 苦情の受付について.....	6
8. 事故発生時の対応.....	7
9. 契約者自身によるサービスの選択と同意.....	8
10. 高齢者虐待防止のための措置.....	8
11. 業務継続に向けた取り組み.....	8
12. 感染予防及びまん延防止のための取り組み.....	8
13. ハラスメント対策.....	8

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 京福会
- (2) 法人所在地 栃木県那須塩原市住吉町 5 番 10 号
- (3) 電話番号 0287-64-2511
- (4) 代表者氏名 理事長 田畑 陽一郎
- (5) 設立年月 昭和 55 年 12 月 8 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
- (2) 事業の目的 介護保険法令の趣旨に従い、利用者がその居宅において、その有する能力に応じ、可能な限り自立した日常生活を営む事ができるように支援する事を目的として、居宅介護支援を提供します。
- (3) 事業所の名称 居宅介護支援事業所 寿山荘
栃木県 0971200035 号 平成 11 年 12 月 1 日指定
- (4) 事業所の所在地 栃木県那須塩原市住吉町 5 番 10 号
- (5) 電話番号 0287-62-9655
090-1602-7354 (災害時・緊急時用)
- (6) 事業所長(管理者)氏名 佐藤 英明
- (7) 当事業所の運営方針 要介護状態等となった利用者及び、その家族に対し、豊富な知識と経験を持つ介護支援専門員が、利用者の心身の状況、環境等を的確に把握し、長年住み慣れた地域で安心して日常生活が送れるよう、利用者の意向に沿って適切な組み合わせによるサービス提供が確保されるようお手伝いします。また、利用者が居宅において日常生活を営む事が困難となった場合または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等の便宜をはかります。
- (8) 開設年月 平成 8 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 那須塩原市・那須町・大田原市
- (2) 営業日及び営業時間

営業日	年中無休
受付時間	午前 9 時から午後 6 時まで
サービス提供時間帯	営業時間 午前 9 時から午後 6 時まで 営業時間外 24 時間電話受付

4. 職員の体制

当事業所では、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. 事業所長（管理者）	1			1名	業務及び介護支援専門員の管理
2. 介護支援専門員	6			1名	居宅サービス計画の作成と進行管理

※常勤換算：職員それぞれの週あたりの勤務延時間数の総数を当事業所における常勤職員の所定勤務時間数（例：週40時間）で除した数です。
（例）週8時間勤務の介護支援専門員が5名いる場合、常勤換算では、1名（8時間×5名÷40時間＝1名）となります。

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。

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〉

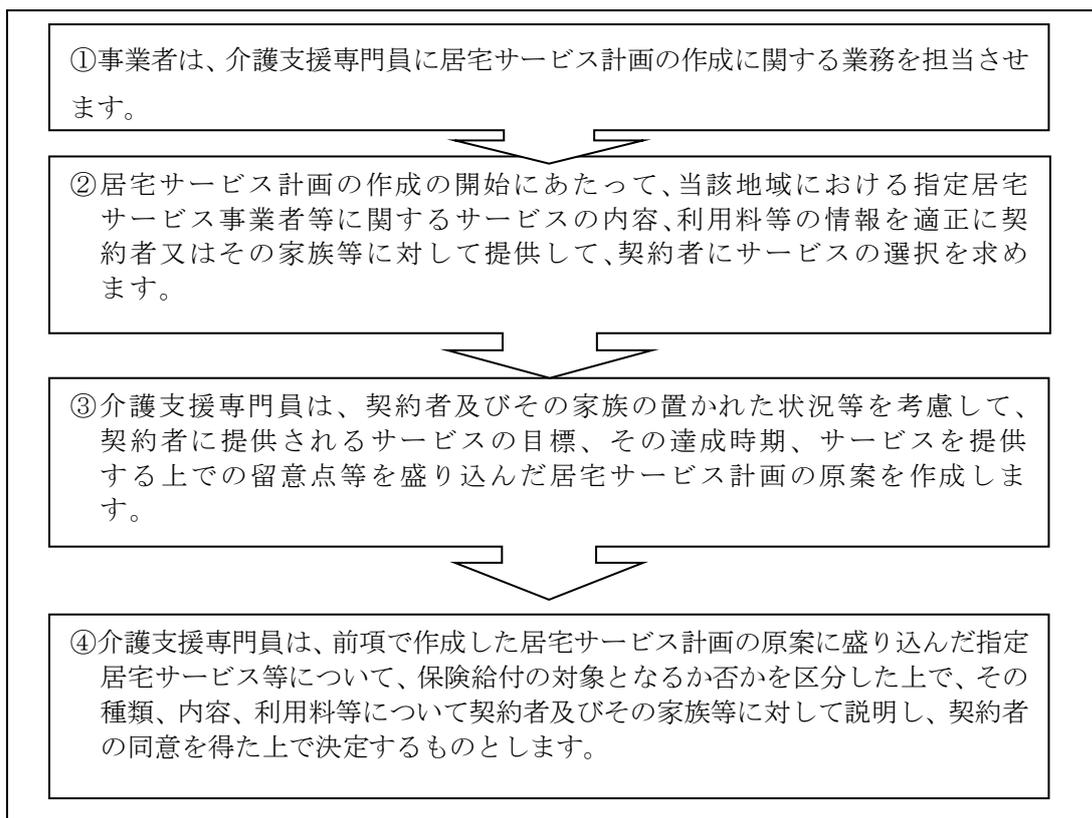
①居宅サービス計画の作成

契約者の家庭を訪問して、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。

〈各サービスの利用割合〉

当事業所のケアプランの訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況は別紙の通りです。

<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便宜の供与

- ・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。
- ・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

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

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または契約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。

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、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、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。

苦情受付窓口（担当者）

〔職名〕 介護支援専門員 佐藤 英明

受付時間 毎週月曜日～金曜日

9：00～18：00

(2) 医療法人社団京愛会及び社会福祉法人京福会「苦情申出窓口」の設置

社会福祉法第82条の規定により、当法人では医療法人社団京愛会と合同にて、契約者
からの苦情に適切に対応する体制を整えております。

なお、当法人における総括苦情解決責任者、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第
三者委員は下記のとおりです。

1. 苦情解決責任者：医療法人社団京愛会及び社会福祉法人京福会理事長（TEL0287-62-0961）

寿山荘施設長 （TEL0287-64-2511）

黒磯病院院長 （TEL0287-62-0961）

ほのぼの園施設長 （TEL0287-98-3161）

ケアハウス福海施設長 （TEL0287-60-5201）

ケアタウン安暮里センター長 （TEL0287-73-2550）

グループホーム安暮里センター長 （TEL0287-73-2880）

よろずやセンター長 （TEL0287-60-3655）

グループホームほのぼのセンター長 （TEL0287-98-8355）

寿山荘那須施設長 （TEL0287-71-1707）

よろずや三島の杜センター長 （TEL0287-39-3399）

寿山荘ランチさきたまセンター長 （TEL0287-60-0061）

2. 第三者委員
- | |
|-------------------------------|
| 堀 克己（評議員 弁護士 Tel0422-20-0154） |
| 寺澤 信一（評議員 Tel090-4025-1238） |

(1) 苦情の受付

苦情の面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。

なお、苦情解決責任者・第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

(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、苦情解決責任者から理事会・管理職会議と、第三者委員（苦情申出人が第三者委員へ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) 苦情の検討

報告を受けた理事会・管理職会議にて事案の相談を行い、苦情解決責任者への助言を行います。

(4) 苦情解決の為の話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意を持って話し合い、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会いを求めることができます。なお第三者委員の立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

(5) 当苦情申出窓口で解決できない苦情は、次に申し立てることができます。

◎行政機関その他苦情受付機関

那須塩原市役所 高齢福祉課	所在地 栃木県那須塩原市共墾社 108-2 電話番号・0287-62-7191
国民健康保険団体連合会	所在地 栃木県宇都宮市本町 3-9 栃木県本町合同ビル内 電話番号・028-643-2220
栃木県運営適正化委員会	所在地 栃木県宇都宮市若草町 1-10-6 とちぎ福祉プラザ内 電話番号・028-622-2941
那須町役場保健福祉課	所在地 栃木県那須郡那須町大字寺子丙 3-13 電話番号・0287-72-6910

8. 事故発生時の対応

介護支援専門員は、利用者に対する居宅介護支援業務の提供により事故が発生した場合には、利用者の家族等の関係者及び利用者のかかりつけ医に連絡をとると共に、管理者に報告し必要な措置を講ずることとします。また、事故の原因を解明し、再発防止の対策を講じます。

なお、居宅介護支援の提供に伴って、事業者又は介護支援専門員の責めに帰すべき事由により利用者に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償するものとします。

9. 契約者自身によるサービスの選択と同意

- ・契約者自身がサービスを選択することを基本に支援し、サービスの内容、利用料金の情報を適正に契約者または家族に対して提供するものとします。
- ・指定居宅介護支援の提供の開始に際し、予め契約者に対して複数の指定居宅サービス事業所等を紹介するように求める事ができること、契約者は居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業所等の選定理由の説明を求められます。
- ・特定の事業者に不当に偏した情報を提供するようなことや、契約者の選択を求めることなく同一の事業主体のみによる居宅サービス計画原案を提示は致しません。
- ・当事業所の前6カ月に作成した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、福祉用具貸与の各サービスの利用割合及び、同じく前6ヶ月間に作成した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、福祉用具貸与の各サービスの、同一事業所によって提供されたものの割合を書面で提示し、契約者の理解が得られるように説明を行います。前6カ月の利用状況は別紙のとおりです。
- ・居宅サービス計画等の原案に位置付けた指定居宅サービス等について、指定居宅サービス等の担当者からなるサービス担当者会議の招集や、やむを得ない場合には照会等により、当該居宅サービス計画等の原案の内容について、専門的な見地からの意見を求め、契約者及び当該サービス担当者との合意を図ります。

10. 高齢者虐待防止のための措置

- ・虐待の発生またはその再発を防止するため、対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について担当職員に周知徹底を図ります。
- ・虐待防止のための指針を整備します。
- ・従業者に対し、虐待防止のための研修を定期的実施します。
- ・上記を適切に実施するための担当者を選定します。 担当者：佐藤 英明（管理者）

11. 業務継続に向けた取り組み

- ・災害や感染症が発生した場合であっても、必要な介護サービスを継続的に提供できるようにするため及び非常時の体制において早期の業務再開を図るため、業務継続計画を策定し定期的に見直しをするとともに研修及び訓練を実施します。

12. 感染予防及びまん延防止のための取り組み

- ・感染症の発生や拡大を防止するための委員会の開催、指針の整備、研修等の担当者を定め取り組みます
- (1) 対策を検討する委員会を概ね6月に1回以上開催し、従業者に周知します。
- (2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備しています。
- (3) 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実施します。

13. ハラスメント対策

- ・職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境作りを目指します。
- ・利用者またはご家族、その他関係者が事業者の職員に対して行う 暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、セクシャルハラスメントなどの行為を禁止します。

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 寿山荘

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。

契約者住所

氏名 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。

<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、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、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、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、契約者に故意又は過失が認められる場合には、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）

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">① 契約者が死亡した場合② 要介護認定により契約者の心身の状況が自立と判定された場合③ 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 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）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、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。

- | |
|---|
| <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。

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">① 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 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 |
|---|