

泉の里在宅介護支援センター居宅介護支援 重要事項説明書(令和7.7.1)

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 大村福祉会
(2) 法人所在地 長崎県大村市徳泉川内町829番地
(3) 電話番号 0957-54-2106
(4) 代表者氏名 理事長 小林 克敏
(5) 設立年月 昭和56年10月31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（長崎県指定4270500095）
(2) 事業の目的 要介護者等からの依頼を受けて、日常生活を営むために必要な居宅サービスを適切に利用できるよう、指定居宅サービス等の種類や内容等の計画を作成するとともに、計画に基づいたサービスが確保されるよう指定居宅サービス事業者やその他の者との連絡調整等の便宜の提供を行うことを目的とする。
(3) 事業所の名称 泉の里在宅介護支援センター[※]
(4) 事業所の所在地 長崎県大村市本町387番地1
(5) 電話番号 0957-54-2105
(6) 事業所長 小林 央政 (管理者 長岡 貴士)
(7) 当事業所の運営方針

- ①要介護状態になった場合においても、その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ことができるようサービスの提供を行う。在宅での看取り支援も意向に沿って対応する。終末期の悪性腫瘍などの場合も出来る限り意思に沿った在宅支援を関係機関と連携をはかりながら行う。
- ②利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、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う。
- ③指定居宅介護支援の提供に当たっては、利用者の意志及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、利用者に提供される指定居宅サービス等が指定の種類又は特定の居宅サービス事業者に不当に偏ることのないよう、公正中立に行う。

※ケアマネジメントの公正中立性の確保を図る観点について

以下2点について利用者に口頭での説明を懇切丁寧に行い理解を得る努力義務がある。

- (1)前6か月間に作成したケアプランにおける通所介護・訪問介護・福祉用具貸与・地域密着型通所介護の各サービスの割合
(2)前6か月間に作成したケアプランにおける通所介護・訪問介護・福祉用具貸与・地域密着型通所介護の各サービス毎の事業所や同一法人によって提供された上位3位までの事業所名と割合。

※別紙同意書にて説明し同意を頂き、署名捺印いただきます。

- ④事業の運営に当たっては、関係市町村、老人介護支援センター、他の指定居宅介護支援業者、指定居宅サービス事業者、介護保険施設等との連携に努める。

⑤当事業所が、厚生労働大臣から「特定事業所加算」の指定を受けていることを鑑み、人材確保や、定められた研修、サービス提供に関する定期的な会議を開催するなど質の高いケアマネジメントを実施する。

⑥身体拘束等の適正化推進に対する指針整備と3カ月に1回の委員会開催・研修の実施。

身体拘束を行う場合には緊急でやむを得ない理由の記録を残す。

⑦高齢者虐待防止の推進指針整備と定期的な委員会と研修開催、担当者を決め取り組む。

(高齢者虐待防止担当者：課長 前田洋子)

⑧業務継続計画B C Pを策定。感染症や非常災害の発生時においてサービス提供が継続的に実施するため、および非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画を策定する。

(8) 開設年月 平成12年4月1日(平成11年11月1日指定)

3. 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域 大村市全域

(2) 営業日及び営業時間

営業日	年中無休
受付時間	24時間対応 ・事業所への連絡 ・各ケアマネ所持する携帯への連絡
サービス提供時間帯	午前8時30分～午後6時00分

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。

(1) 管理者 1名(主任介護支援専門員と兼務)

(2) 介護支援専門員 常勤6名(うち2名は主任介護支援専門員) 非常勤2名

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. 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

<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。

(居宅サービス計画の作成の流れ)

- ・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。
- ・居宅サービス計画の作成の開始にあたって、契約者は複数の当該地域における居宅サービス事業者等を紹介するよう求めると同時に、居宅サービス事業所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提供して、契約者にサービス

の選択を求めます。選択されたサービス種類により、居宅サービス事業所の選択に関する証明書に選択理由など記入して頂きます。

・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

※必要に応じて、多様な主体により提供される利用者の日常生活全般を支援するサービス（インフォーマルサービス）が包括的に提供されるよう作成いたします。

・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するサービス担当者会議を開催し、契約者の同意を得た上で決定するものとします。（サービス担当者会議について感染防止や多職種連携の観点から、テレビ電話等の活用による開催も可能。利用者、そのご家族が参加して開催の場合は同意を得たうえでの開催となります。）

・居宅サービス計画を作成した際には、当該居宅サービス計画を必要に応じて主治の医師等に交付します。

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 入院・退院時の医療機関との連携

ご契約者が、入院された場合には、ご本人または、ご家族よりあらかじめ担当の介護支援専門員の氏名を病院または診療所に伝えていただくことをお願いします。（日頃より担当の介護支援専門員の連絡先を介護保険被保険者証や健康保険被保険者証、お薬手帳等と合わせて保管をお願いします。）さらに、担当の介護支援専門員は病院の関係職種（医師・看護師・相談員・理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・歯科衛生士・管理栄養士・薬剤師・介護福祉士等）との連携をはかるべく、契約者、ご家族の同意を得た上で情報を提供します。退院時には、入院時の情報などを収集し、退院後の生活が安定するよう様々な社会資源や福祉サービスとの連携を取り居宅サービス計画書に反映するなど専門的に支援調整いたします。

⑥ 利用者が医師の診察を受ける際の同席について

医師または歯科医師等に利用者的心身の状況や生活環境等の必要な情報提供を行い、医師または歯科医師等から利用者に関する必要な情報提供を受けた上で、居宅サービス計画等の記録に残します。なお、同席にあたっては、利用者の同意を得たうえで行うものといたします。

（上記事項に同意を頂き適切に対応したうえで通院時情報連携加算を算定いたします。）

<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、サービス利用料金の全額をいったんお支払い下さい。

(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、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。

・6. サービス提供における事業者の義務

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 ご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）

7. 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

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

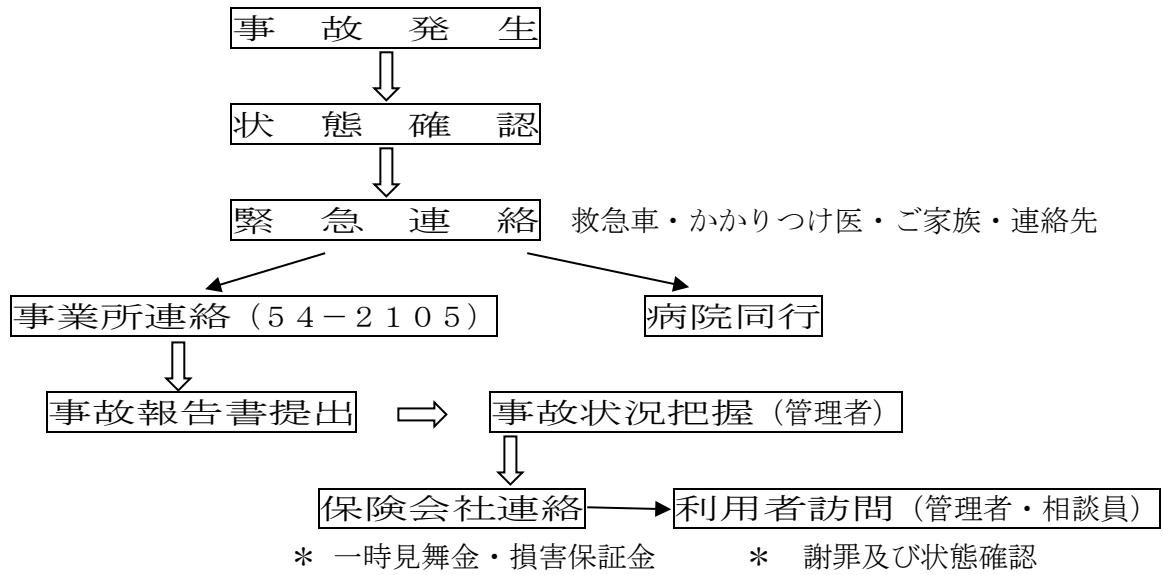
選任された介護支援専門員の交替を希望する場合には、当該介護支援専門員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにし、事業者に対し介護支援専門員の交替を申し出ることができます。ただし、ご契約者から特定の介護支援専門員の指名はできません。

8. 事故発生時の対応について

(1) 事故の種類

- ①介護支援専門員等の過失によりご契約者に生じた事故（調査時の転倒等）
- ③ 介護支援専門員等が偶発的な理由により契約者に損害を与えた事故（接触等）
- ④ 介護支援専門員等が作成する介護計画に不備があり生じた事故（不適切なプラン）

(2) 対応手順



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。

この一連の流れは、当日若しくは翌日までに対応すること。尚、損害賠償等が発生した場合には、三井住友海上火災を交渉窓口とする。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、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

9. 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。

- 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、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（詳細は以下を参照。）
- ⑦事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は以下を参照。）

（1）ご契約者からの解約・契約解除の申し出

契約の有効期間であっても、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、又は著しい不诚信行為、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

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。※カスタマーハラスメントが発生した場合も含む

10. 苦情の受付について

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〕 居宅支援事業所 管理者 長岡 貴士

○受付時間 午前8：30～午後6：00

* その他の時間でも受け付け致します (TEL 0957-54-2105)

○苦情処理責任者

「職名」 泉の里本町アーケード館 施設長

「氏名」 小林 央政

○苦情処理検討委員

本町アーケード館 施設長 小林央政

居宅支援事業所 管理者 長岡 貴士

主任介護支援専門員 北 和美 前田洋子

介護支援専門員 土勢幸子 石本香代子 佐々原美緒 鳥越和也

栗原 葵 川口 巧

泉の里第三者委員 元大村市訪問調査員 介護支援専門員：三橋 房子

元社会福祉法人大村福祉会職員 宮田美佐子

苦情処理の手順

- 1) 苦情を受け付けた担当者は速やかにその事実を苦情処理責任者である管理者まで報告する。
- 2) 苦情処理責任者の指示の基、苦情処理検討委員による苦情解決検討会議を開く。
- 3) 苦情解決検討会議で決議された解決策を記録に残す。
- 4) 苦情窓口担当者はその解決策について誠意をもって相手に説明し意見と理解を求め、今後のサービス向上に努める。

行政機関その他苦情受付機関

大村市福祉保健部長寿介護課	所在地：〒856-0825 大村市本町458番地2 電話番号：0957-20-7301
長崎県国民健康保険団体連合会	所在地：〒850-0025 長崎市今博多町8番地2 電話番号：095-826-1599
長崎県福祉サービス相談運営 適正化委員会	所在地：〒852-8555 長崎市茂里町3-24 電話番号：095-842-6410

令和　年　月　日

介護福祉施設サービスの提供開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

社会福祉法人 大村福祉会 総合介護サービスセンター泉の里
泉の里在宅介護支援センター

説明者職名 _____ 氏名 _____

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、居宅介護支援サービスの提供の開始に同意しました。

契約者

住 所 _____

氏 名 _____

身元保証人

住 所 _____

氏 名 _____

(契約者との続柄)