

# 居宅介護支援事業重要事項説明書

お客様（お客様の家族）が利用しようと考えておられる居宅介護支援について、契約を締結する前に知っていただきたい内容を説明します。

## 1 当事業所の法人概要について

法人格・名称	社会福祉法人小野市社会福祉協議会
所在地	小野市王子町801番地
連絡先	TEL 0794-63-2575 FAX 0794-63-5191
代表者	会長 萩原 絹夫
設立年月日	昭和30年5月1日設立
事業内容	居宅介護支援、訪問介護、介護予防・日常生活支援総合事業、訪問看護、介護予防訪問看護、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律による指定特定相談支援・指定障害児相談支援および居宅介護等サービス、小野市からの地域包括支援センター事業の受託、在宅保健福祉サービスの調査・研究、普及啓発、介護技術研修、給食サービス事業、移送サービス事業 他

## 2 お客様に居宅介護支援を提供する事業所について

### (1) 事業所の所在地等

事業所名	社会福祉法人小野市社会福祉協議会ケアプランステーション
所在地	小野市王子町801番地
連絡先	TEL 0794-64-2861 FAX 0794-62-0032
管理者氏名	所長 藤原 久美子
営業日・時間	月曜日から金曜日 (祝日、12月29日から1月3日は除く) 午前8時45分から午後5時15分まで
事業所指定番号	2871900623
事業開始時期	平成24年4月1日
通常の事業の実施地域	小野市内

## (2) 事業の目的および運営の方針

① 事業の概要	介護保険法に基づき、指定居宅介護支援事業者が行う「居宅サービス計画」の作成およびそれに関連する居宅介護支援事業
② 事業の目的	指定居宅介護支援の適正な運営を確保するために人員、および管理運営に関する事項を定め、事業所の介護支援専門員が要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とする。
③ 運営の方針	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. お客様が要介護状態となられた場合においても、可能な限り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支援します。</li> <li>2. お客様の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、お客様の意思選択に基づき、適切な介護保険サービス等を多様な事業者から総合的、かつ効果的に提供されるよう支援します。</li> <li>3. 介護支援の提供にあたっては、ケアプランに位置付けた理由を説明し、提供される居宅サービス等が特定の種類、また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支援します。</li> <li>4. 事業所の運営に当たっては、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。</li> <li>5. 上記の他「指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準（厚生省令第38号、平成11年3月31日付）」第13条の具体的取扱い方針を遵守します。</li> </ol>

## 3 当事業所の従業員について

職 種	員数	業務内容	勤務体制
管理者	1名	事業の運営・管理	常勤 1名
介護支援専門員	5名	居宅サービス計画の作成、利用者との協議、居宅サービス事業者・介護保険施設等との連絡調整	常勤 3名 (うち管理者兼務1名) 非常勤 2名

## 4 提供するサービスの内容について

サービスの内容	提 供 方 法
① サービス計画の作成 (新規・更新・変更)	お客様の居宅への訪問し、お客様やその家族に面接のうえ、お客様の意思や心身の状況、置かれている環境等の十分な理解と課題の把握に努めます。お客様の居宅サービス計画の原案について、介護保険給付の有無、利用料等のお客様のサービス選択に関する内容、それを位置づけた理由をお客様やその家族に説明します。
② 担当者会議の開催	居宅サービス計画の原案がお客様の実情に見合ったサービスの提供となるよう、サービス事業所等の担当者に専門的な見地からの情報を求め、お客様の合意のうえ居宅サービス計画を交付します。

③ サービス実施状況・利用者状況の把握と評価 (モニタリング)	居宅サービス計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて居宅サービス計画の変更、サービス事業所等との連絡調整を行います。実施状況の把握には、お客様やその家族、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行い、少なくとも一月に1回、お客様の居宅を訪問し面接を行い、モニタリングの結果を記録します。また、居宅サービス計画が効果的なものとして提供されるよう、訪問してお客様の状況を定期的に評価します。居宅サービス計画の変更が必要な場合、事業者とお客様双方の合意をもって居宅サービス計画の変更を行います。お客様が居宅において日常生活を営むことが困難になった場合、また、お客様が介護保険施設等への入所等を希望する場合は、お客様に介護保険施設等に関する情報を提供します。
④ 給付管理	事業者は、居宅サービス計画作成後、その内容に基づき毎月給付管理票を作成し、国民健康保険団体連合会に提出します。
⑤ 要介護認定申請に対する協力・援助	お客様の要介護（要支援）認定の更新申請、および状態の変化に伴う区分変更の申請が行われるよう必要な協力を行います。 お客様が希望する場合、要介護（要支援）認定の申請をお客様に代わって行います。

## 5 当事業所が提供するサービスにおける相談窓口について

当事業所が提供するサービスについて相談や苦情などがございましたら、つぎの窓口まで遠慮なくお申し出ください。

<p>社会福祉法人 小野市社会福祉協議会 ケアプランステーション 所長 藤原 久美子</p>	<p>小野市王子町801番地 TEL 0794-64-2861 FAX 0794-62-0032 午前8時45分より午後5時15分まで 月曜日から金曜日 (祝日、12月29日から1月3日は除く)</p>
--	---

## 6 担当者（介護支援専門員）について

### (1) 介護支援専門員のお客様宅への訪問頻度の目安

当事業所の介護支援専門員が、お客様の状況を把握するために、おおむね一月に1回、お宅を訪問します。また、お客様から依頼がある場合や、居宅介護支援業務の遂行のうえで不可欠であると認められ、お客様の承諾を得た場合は、介護支援専門員はお客様のお宅を訪問します。

### (2) 介護支援専門員の変更

- ① 担当の介護支援専門員の変更を希望される場合は、相談窓口の担当者までご連絡ください。
- ② 事業者側の都合により、介護支援専門員を交代させる場合は、交代の理由を明らかにし、お客様の同意を得た後、新旧の介護支援専門員が同行し引継ぎを行います。なお、交代後もサービスの低下が生じな

いよう責任をもって対応します。

### **(3) 身分証携行義務**

介護支援専門員は常に身分証明書を携行し、初回訪問時、およびお客様やその家族から求められた時は、いつでも身分証を提示します。

## **7 事業者の責務について**

### **(1) 居宅サービス事業所の公平中立な選定**

介護支援専門員は、お客様の意思に基づいたケアプラン作成を行うために、お客様やその家族に対し複数の居宅サービス事業所の紹介依頼に応じ、お客様に合った居宅サービス事業所を公正中立の立場で提案します。なお、当該居宅サービス事業所を位置づけた理由の求めがあった場合、その旨を説明します。

### **(2) 居宅介護支援の提供内容の記録**

お客様に提供したサービス提供の記録は、お客様との契約終了の日から5年間保管します。記録については、お客様やその家族に限り、閲覧および写しの交付が可能です。なお、写しを希望される場合は実費をいただきます。

### **(3) 秘密保持と個人情報（プライバシー）の保護**

当事業所および従業員がサービスを提供する際に、お客様やその家族に関して知り得た情報については、契約期間中はもとより契約終了後も正当な理由なく第三者に漏らしません。ただし、円滑かつ一体的なサービスの提供をするために、サービス担当者会議等で、お客様やその家族の情報を使用します。また、医療機関・公的機関等からの依頼があった場合も情報提供します。この場合、あらかじめお客様やその家族に説明し同意を得たうえで使用します。その際、同意書に署名をいただきます。なお、同意書に署名をいただけない場合、サービス調整ができず一体的なサービスが出来ない場合があります。お客様の家族からの希望があった場合には、お客様に連絡するのと同様の通知をその家族にも行う場合があります。お客様の入院等の場合には、当事業所と医療機関・公的機関等との円滑な連携促進のため、医療機関・公的機関等に、お客様やその家族より当事業所の情報（担当介護支援専門員等）をお申し出ください。

### **(4) 反社会的勢力**

当事業所は、いかなるときであっても暴力団等の支配は受けません。

### **(5) 賠償責任および損害保険への加入**

- ① 当事業所の責任において、お客様の生命・身体・財産などを傷つけた場合は、事業所はお客様にその損害を賠償します。

- ② 当事業所は日本興亜損害保険株式会社の「社協の保険」に加入しています。内容詳細についてお知りになりたい場合は、当事業所管理者までご連絡ください。加入内容等を説明します。

#### **(6) サービス利用割合等の説明**

サービスの利用割合と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を別紙にて提示します。

### **8 緊急時の対応について**

#### **(1) 緊急時および事故発生時の対応**

サービス提供中にお客様に緊急の事態が発生した場合、お客様の主治医、または医療機関等に適切に連絡するとともに、必要な対応を行います。また、事故等により財産の破損等の際は、速やかにお客様、およびあらかじめ指定する連絡先にも連絡します。

#### **(2) 24時間連絡可能な体制**

- ① 月曜日から金曜日（祝日、12月29日から1月3日は除く）  
午前8時45分より午後5時15分まで、担当者が不在の場合でも他の介護支援専門員が対応し、担当者に連絡をとります。また、緊急の場合、他の介護支援専門員が必要な対応を行います。
- ② 上記以外の日時  
当該事業所の介護支援専門員が輪番制により担当します。

### **9 他機関との各種会議等について**

- ① 利用者等が参加せず、医療・介護の関係者のみで実施する会議について、「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」及び「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を参考にしています。また、会議の開催方法として、参集にて行うもののほかに、テレビ電話装置等を活用して実施する場合があります。
- ② ご利用者等が参加して実施する会議について、ご利用者等の同意を得た上で、テレビ電話装置等を活用して実施する場合があります。

### **10 業務継続計画の策定について**

当事業所は、感染症や自然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事業の提供を継続的に実施するため及び非常時の体制での早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

また、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

に、必要な研修及び訓練を定期的実施します。

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。

## 1 1 感染症の予防及びまん延の防止のための措置について

当事業所は、感染症が発生した際の予防、またはまん延防止のために、次の各号に掲げる措置を講じます。

- ① 当事業所における感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする）をおおむね6月に1回以上開催します。その結果を、介護支援専門員に周知徹底します。
- ② 当事業所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。

## 1 2 虐待の防止のための措置について

当事業所は、虐待の発生またはその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じます。

- ① 当事業所における虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする）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を図ります。
- ② 当事業所における虐待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、虐待防止のための研修を定期的実施します。
- ④ 虐待防止の措置を講じるための担当者を配置します。

## 1 3 身体拘束等の適正化について

利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急をやむ得ない場合を除き、身体的拘束等を行ってはならないこととし、身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の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します。

## 1 4 契約の解約について

### (1) お客様からの契約解約

- ① お客様は当事業所に対し、「契約解約申出書」を解約する日の7日前までに事業所に届け出ることによって、この契約を解約することができます。

② 次の場合は、お客様は事業者に申し出を行うことによって、「契約解約申出書」を提出することなしに、この契約をいつでも解約することができます。

ア．事業者が正当な理由なしに居宅介護支援の提供を行わない場合

イ．事業者が守秘義務に反した場合

ウ．事業者がお客様やその家族に対して契約を継続しがたいほど重大な社会通念を逸脱する行為を行った場合

エ．事業者が破産、その他事業者がこの契約に定める居宅介護支援の提供を正常に行い得ない状況に陥った場合

オ．お客様の緊急入院等、やむを得ない場合

③ 解約料は、①、②いずれも無料です。

## (2) 事業者からの契約解約

当事業所は、事業の廃止や縮小によりサービスの提供が困難となった場合など、やむを得ない事情がある場合、お客様に対して契約終了日の30日前までに理由を示した文書でお知らせすることにより、契約を解約することができます。この場合、当事業所は他の居宅介護支援事業所に関する情報をお伝えするなど、お客様が続けて滞りなく介護保険を利用してサービスを受けることができるように支援します。

ただし、次の場合には、30日以上事前申し出期間なしに、この契約を解約することができます。

① お客様がこの契約に定める利用料金等の支払いを3か月以上滞納し、文書による支払い催促を行ったにもかかわらず、催促の日から14日以内にその支払いがなかった場合

② お客様もしくはその家族による契約を継続しがたいほどの重大な行為により円滑なサービスが提供できなくなる場合（この場合、解約する理由を示した文書をお客様にお渡しします。）

## 15 契約の終了について

次の場合には、自動的に契約は終了します。

(1) お客様が介護老人福祉施設等に入所した場合

(2) お客様が以下のサービスの受給を開始した場合

- ・ 地域密着型特定施設入所者生活介護
- ・ 認知症対応型共同生活介護
- ・ 小規模多機能型居宅介護
- ・ 介護予防認知症対応型共同生活介護
- ・ 介護予防小規模多機能型居宅介護

(3) お客様が身体障害者療護施設等の介護保険の被保険者としての資格

を失う施設へ入所した場合

- (4) お客様の要介護認定区分が、要支援と認定された場合
- (5) お客様の要介護認定区分が、非該当（自立）と認定された場合
- (6) お客様が当事業所の営業ができない程遠くに移転された場合

## 1 6 サービス利用に関する留意事項

### (1) サービス実施時の禁止行為

お客様もしくはその家族において、次の掲げるいずれかの事由が発生した場合は、やむ得ずサービスを終了する場合があります。

- ① 介護支援専門員および事業所の職員に対して行う暴言・暴力・いやがらせ、誹謗中傷等の迷惑行為  
(例：物を投げつける・怒鳴る・大声を発する・威圧的な言動等)
- ② パワーハラスメント、セクシャルハラスメント等の行為  
(例：必要もなく介護支援専門員の体を触る、手を握る・ひわいな言動・わいせつな写真、動画を見せる（聞かせる）・ストーカー行為・介護支援専門員の住所や電話番号を何度も聞く等)
- ③ 介護支援専門員および事業所の職員を含む写真や動画の撮影、録音等

### (2) 介護支援専門員の禁止行為

介護支援専門員は、お客様に対するサービス提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

- ① 医療行為（原則としてできません。）
- ② お客様やその家族からの物品等の受領
- ③ 飲食および喫煙
- ④ お客様やその家族に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
- ⑤ その他お客様やその家族に行う迷惑行為
- ⑥ 介護支援専門員の運転する車両への同乗

## 1 7 重要事項の変更について

重要事項説明書に記載した内容に変更が生じる場合、お客様に書面にて説明します。



以上、サービスの提供開始にあたり、お客様に対して本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

事業者 所在地 小野市王子町801番地  
名称 社会福祉法人小野市社会福祉協議会  
代表者 会長 萩原 絹夫

お客様 住所

氏名

代理人 住所

氏名

署名  
代行人 住所

氏名

立会人 住所

氏名

(お客様との続柄 )