

指定居宅介護支援 重要事項説明書

指定居宅介護支援事業所おおむら園

当事業所は介護保険の指定を受けています
(鹿児島県指定 第 4670201286 号)

当事業所はご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。契約を締結される前に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。分からないこと、分かりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

☆居宅介護支援とは

ご契約者が居宅での介護サービスやその他の保健・医療・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。

- ご契約者の心身の状況やご契約者とそのご家族等の希望をお伺いして、「居宅サービス計画(ケアプラン)」を作成します。
- ご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、ご契約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」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	3
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	9
7. 事故発生時の対応方法	9
8. 守秘義務	10
9. 守秘義務・個人情報の保護について	10
10. 高齢者虐待防止について	11
11. ハラスメント対策	11
12. 身体拘束の禁止について	11
13. 衛生管理について	11
14. 事業継続計画の策定等について	12
15. サービス利用をやめる場合(契約の終了について)	12
16. サービス提供に関する相談、苦情について	13

1. 指定居宅介護支援を提供する事業者について

事業者名称	社会福祉法人 三蔵会
法人所在地	鹿児島県薩摩川内市祁答院町上手500番地7
電話番号	0996-55-1313
FAX番号	0996-55-0321
代表者氏名	理事長 有馬 綾子
法人設立年月日	平成19年11月14日

2. 指定居宅介護支援を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業種類	指定居宅介護支援事業所
事業所名称	居宅介護支援事業所 おおむら園
介護保険指定 事業者番号	平成20年10月1日指定 鹿児島県4670201286号
事業所所在地	鹿児島県薩摩川内市祁答院町上手500番地7
電話番号	0996-55-1177
FAX番号	0996-55-0321
管理者氏名	宮本 美華
通常の事業の実施地域	薩摩川内市祁答院町、入来町
開設年月日	平成20年10月1日

(2) 事業の目的及び運営の方針（契約書第1条参照）

事業の目的	社会福祉法人三蔵会が開設する居宅介護支援事業所おおむら園（以下「事業所」という。）が行う指定居宅介護支援の事業（以下「事業」という。）の適切な運営を確保するために人員及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その他の従業者（以下「介護支援専門員等」という。）が要介護状態にある高齢者に対し、適正な居宅介護支援を提供することを目的とする。
運営の方針	1 事業所の介護支援専門員は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、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配慮して行う。 2 事業の実施に当たっては、利用者の心身の状況やその環境に応じて、利用者の意向を尊重し、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 事業の実施に当たっては、利用者の意志及び人格を尊重し、特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。 4 事業の実施に当たっては、関係市町村、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る。

3. 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	12月29日～1月3日までを除く月～金
営業時間	午前8時30分から午後5時30分

4. 事業所の職員体制

ご契約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員を配置しています。

職種	常勤	非常勤	常勤換算	指定基準	業務内容
管理者(主任介護支援専門員)	1名		1名(兼務)	1名以上	事業所の管理及び運営全般
介護支援専門員	1名		1名		居宅介護支援に関する業務

※常勤換算：職員それぞれの週あたりの勤務延時間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 (契約書第3条～第7条、第9条～第11条参照)

(1) サービスの内容と利用料金

＜居宅介護支援業務の実施方法、サービスの内容等について＞

①居宅介護支援業務の実施

- ・事業所の管理者は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るものとします。
- ・指定居宅介護支援の利用の開始に際し、ご利用者は複数の指定居宅サービス事業者等を紹介することができます。また、居宅サービス計画に位置付けられた指定居宅サービス事業者等の選定理由について求めることができます。なお、この内容についての文書を交付するとともに口頭での説明を懇切丁寧に行います。ご理解いただいたことについてご利用者から署名をいただきます。

②居宅サービス計画(ケアプラン)の作成について

- ・指定居宅介護支援の提供に当たっては、懇切丁寧に行います。また、サービスの提供方法などについて、理解しやすいように分かりやすい説明を心掛けます。
- ・ご利用者の居宅へ訪問し、ご利用者及びご家族との面接により、その有する能力、置かれている環境、解決すべき課題を適切に把握し、ご利用者が自立した日常生活を営むことができるように支援します。
- ・居宅サービスが特定の種類、事業者(法人)に不当に偏るような誘導または指示を行いません。
- ・ご利用者が希望するサービス、地域等をお聞きした上で、市町村の「事業所一覧表」や「介護サービス情報公表システム」などを最大限活用し、希望に当てはまる事業所(サービス)を複数提示します。また、パンフレット等を用いる場合でも必ず複数の事業者のものを提示します。
- ・ご利用者自らの意思による選択に資するよう地域のサービス事業者等に関する情報を提供します。
- ・ケアプランの原案を作成した際は、必ずその内容について説明し、同意を得ます。その後、作成したケアプランについてご利用者へ交付します。

③サービス実施状況の把握について

- ・少なくとも1月に1回、ご利用者の居宅を訪問しサービス実施状況の把握(モニタリング)を行います。
- ・ご利用者がケアプランの変更を希望した場合、または事業者がケアプランの変更が必要と判断した場合は、担当者会議を開催して事業者とご利用者双方の合意に基づき、ケアプランを変更します。指定居宅サービス事業者等との調整その他の便宜の提供を行います。
- ・ご利用者がその居宅において日常生活を営むことが困難になったと判断した場合や介護保険施設への入院または入所を希望する場合には、介護保険施設等に関する情報を提供します。

④その他

- ・ご利用者の要介護認定または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円滑に行われるよう必要な協力を行います。また、希望される場合は、要介護または要支援認定の申請をご利用者に代わって行います。
- ・当事業所以外の居宅介護支援事業者の利用を希望される際には、引き継ぎが円滑に進むよう、直近のケアプランやその実施状況に関する書類等の情報提供などに誠意をもって応じ、ご利用者の立場に立って支援します。

居宅介護支援の内容	提供方法	介護保険 適用有無	利用料 (月額)	利用者負担額 (介護保険適用の場合)
① 居宅サービス計画の作成	上記、「居宅介護支援業務の実施方法等について」をご参照下さい	左の①～⑦の内容は、居宅介護支援の一連業務として、介護保険の対象となるものです。	下表のとおり	介護保険適用となる場合には、利用料を支払う必要がありません。(全額介護保険により負担されます。)
② 居宅サービス事業者との連絡調整				
③ サービス実施状況把握、評価				
④ 利用者状況の把握				
⑤ 給付管理				
⑥ 要介護認定申請に対する協力、援助				
⑦ 相談業務				

<サービス利用料金>

居宅介護支援に関するサービス利用者料金について、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、ご利用者の自己負担はありません。ただし、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下記のサービス利用料金の全額をいったんお支払い下さい。

ア. 基本料金

居宅介護支援費（Ⅰ）

要介護度区分 取扱い件数区分	要介護 1・2	要介護 3～5
介護支援専門員 1 人に当たりの利用者の数が 40 人未満の場合	居宅介護支援費 i 10,860 円	居宅介護支援費 i 14,110 円
〃 40 人以上の場合において、40 以上 60 未満の部分	居宅介護支援費 ii 5,440 円	居宅介護支援費 ii 7,040 円
〃 40 人以上の場合において、60 以上の部分	居宅介護支援費 iii 3,260 円	居宅介護支援費 iii 4,220 円

居宅介護支援費（Ⅱ）

要介護度区分 取扱い件数区分	要介護 1・2	要介護 3～5
介護支援専門員 1 人に当たりの利用者の数が 45 人未満の場合	居宅介護支援費 i 10,860 円	居宅介護支援費 i 14,110 円
〃 45 人以上の場合において、45 以上 60 未満の部分	居宅介護支援費 ii 5,270 円	居宅介護支援費 ii 6,830 円
〃 45 人以上の場合において、60 以上の部分	居宅介護支援費 iii 3,160 円	居宅介護支援費 iii 4,100 円

居宅介護支援費

指定居宅介護支援事業所が行う場合	介護予防支援費 4,720 円
------------------	--------------------

- ※ 居宅介護支援費（Ⅰ）については、介護支援専門員 1 人当たりの取扱件数が 40 件以上である場合、40 件以上 60 件未満の部分については（ii）を、60 件以上の部分については（iii）を算定します。
- ※ 居宅介護支援費（Ⅱ）については、一定の情報通信機器 I C T ・ A I（人工知能関連技術を活用したものを含む）の活用または事務職員の配置を行っている場合に算定します。なお、介護支援専門員 1 人当たりの取扱件数が 45 件以上である場合、45 件以上 60 件未満の部分については（ii）を、60 件以上の部分については（iii）を算定します。

- ※ 居宅サービス等の利用に向けてご利用者の退院時等にケアマネジメント業務を行ったもののご利用者の死亡によりサービス利用に至らなかった場合に、モニタリング等の必要なケアマネジメント業務や給付管理票の(原案)作成など、請求にあたって必要な書類の整備や管理が行われ、介護保険サービスが提供されたものと同等に取り扱うことが適当と認められる場合は基本報酬の算定が可能となります。
- ※ 事業所が運営基準減算(居宅介護支援の業務が適切に行われない場合の減算)に該当する場合は、上記金額の50/100となります。また2ヶ月以上継続して該当する場合には、算定しません。

イ. 加算関係

加算等名称		介護報酬総額	算定回数等	
要介護度による区分なし	初回加算	3,000円/回	新規に居宅サービス計画を作成する場合及び要支援者が要介護認定を受けた場合に居宅サービス計画を作成する場合 要介護状態区分が2区分以上変更された場合に居宅サービス計画を作成する場合	
	入院時情報連携加算(Ⅰ)	2,500円/月	利用者が入院した日のうちに、医療機関の職員に対して介護支援専門員が必要な情報を提供した場合	
	入院時情報連携加算(Ⅱ)	2,000円/月	利用者が入院した日の翌日、又は翌々日に、医療機関の職員に対して介護支援専門員が必要な情報を提供した場合	
	退院・退所加算	カンファレンス参加無	連携1回(Ⅰ)イ	医療機関や介護保険施設等を退院・退所し、居宅サービスを利用する場合において、退院・退所にあたって医療機関等の職員と面談を行い、利用者に関する必要な情報を得た上でケアプランを作成し、居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合 入院又は入所期間中につき1回を限度 初回加算を算定する場合は算定できない 退院・退所後に福祉用具の貸与が見込まれる場合は、必要に応じ、福祉用具専門相談員や居宅サービスを提供する作業療法士等が参加
			連携2回(Ⅱ)イ	
		カンファレンス参加有	連携1回(Ⅰ)ロ	
	連携2回(Ⅱ)ロ		7,500円/回	
連携3回(Ⅲ)	9,000円/回			
特定事業所医療介護連携加算	1,250円	前々年度の3月から前年度の2月までの間において退院・退所加算の算定に係る病院、診療所、地域密着型介護老人福祉施設又は介護保険施設との連携の回数(情報の提供を受けた回数)の合計が35回以上である場合 前々年度の3月から前年度の2月までの間においてターミルケアマネジメント加算を15回以上算定している場合 特定事業所加算Ⅰ～Ⅲを算定している場合		

<p>通院時情報連携加算</p>	<p>500 円</p>	<p>利用者が医師又は歯科医師の診察を受ける際に同席し、医師又は歯科医師等に利用者の心身の状況や生活環境等の必要な情報提供を行い、医師又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ケアプランに記録した場合</p>
<p>緊急時等居宅カンファレンス加算</p>	<p>2,000 円/回</p>	<p>病院又は診療所の求めにより、当該病院又は診療所の職員と共に利用者の居宅を訪問し、カンファレンスを行い、必要に応じて居宅サービス等の利用調整を行った場合（1月に2回を限度）</p>
<p>ターミナルケアマネジメント加算</p>	<p>4,000 円</p>	<p>終末期の医療やケアの方針に関する当該利用者又はその家族の意向を把握した上で、主治の医師等の助言を得つつ、ターミナル期に通常よりも頻回な訪問により利用者の状態変化やサービス変更の必要性を把握するとともに、そこで把握した利用者の心身の状況等の情報を記録し、主治の医師等や居宅サービス事業者へ提供した場合 基準：ターミナルケアマネジメントを受けることに同意した利用者について、二十四時間連絡できる体制を確保しており、かつ、必要に応じて居宅介護支援を行うことができる体制を整備</p>
<p>特定事業所加算（Ⅰ）</p>	<p>5,190 円</p>	<p>質の高いケアマネジメントを実施している事業所を積極的に評価する観点から、人材の確保や、サービス提供に関する定期的な会議を実施しているなど、当事業所が厚生労働大臣の定める基準に適合する場合（1月につき） 【特定事業所加算Ⅰ】 ①常勤の主任介護支援専門員を2名以上配置 ②常勤の介護支援専門員を3名以上配置 ③利用者に関する情報又はサービス提供に当たっての留意事項に係る伝達等を目的とした会議を定期的開催 ④24時間連絡体制を確保し、かつ、必要に応じて利用者等の相談に対応する体制を確保 ⑤算定日が属する月の利用者の総数のうち、要介護3～要介護5である者の割合が4割以上 ⑥介護支援専門員に対し、計画的に研修を実施 ⑦地域包括支援センターから支援が困難な事例を紹介された場合においても、居宅介護支援を提供 ⑧家族に対する介護等を日常的に行っている児童や、障害者、生活困窮者、難病患者等、高齢者以外</p>

特定事業所加算（Ⅱ）	4,210円	<p>の対象者への支援に関する知識等に関する事例検討会、研修等に参加している</p> <p>⑨特定事業所集中減算の適用を受けていない</p> <p>⑩介護支援専門員1人当たりの利用者数45名未満（居宅介護支援費Ⅱ算定の場合は50名未満）</p> <p>⑪介護支援専門員実務研修における科目「ケアマネジメントの基礎技術に関する実習」等に協力又は協力体制を確保</p> <p>⑫他の法人が運営する居宅介護支援事業者と共同で事例検討会、研修会等を実施</p>
特定事業所加算（Ⅲ）	3,230円	<p>⑬必要に応じて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）が包括的に提供されるような居宅サービス計画を作成</p> <p>【特定事業所加算Ⅱ】</p> <p>特定事業所加算Ⅰ②③④及び⑥⑦⑧⑨⑩⑪⑫⑬</p> <p>常勤の主任介護支援専門員1名以上配置</p> <p>【特定事業所加算Ⅲ】</p>
特定事業所加算（A）	1,140円	<p>特定事業所加算Ⅰ③④及び⑥⑦⑧⑨⑩⑪⑫⑬</p> <p>常勤の主任介護支援専門員1名以上、常勤の介護支援専門員2名以上配置</p> <p>【特定事業所加算A】</p> <p>特定事業所加算Ⅱ、Ⅲと同、ただし、④⑥⑪⑫については連携でも可能</p> <p>常勤の主任介護支援専門員1名以上、常勤の介護支援専門員1名以上、非常勤介護支援専門員1名以上配置</p>
中山間地域等における小規模事業所加算	所定単位数 の10/100	厚生労働大臣が定める地域に所在し、1月当たり実利用者数が20人以下の居宅介護支援事業所である場合は、所定単位数の100分の10に相当する単位数を所定単位数に加算
中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算	所定単位数 の5/100	厚生労働大臣が定める地域に居住しているご利用者に対して、通常の事業の実施地域を越えて、指定居宅介護支援を行った場合は、所定単位数の100分の5に相当する単位数を所定単位数に加算
特定事業所集中減算	-2,000円	居宅サービス計画に位置付けたサービスが、特定の事業所（法人）に不当に偏っている場合

(2) 交通費 (契約書第9条参照)

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。交通費の支払いを受ける場合には、事前に文書で説明をした上で、支払いに同意を得ます。(記名押印をいただきます)交通費は、サービス利用終了時にその都度お支払い下さい。

- ・実施地域を越えて片道10km以内 400円
- ・実施地域を越えて片道10km以上 600円

(3) 利用料金のお支払い方法

前記(1)の料金・費用は、1ヶ月ごとに計算しご請求しますので、翌月15日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。

1. 下記指定口座への振り込み
宮崎太陽銀行 川内支店 普通預金1071680
社会福祉法人 三蔵会 理事長 有馬 篤子
2. 金融機関口座からの自動引き落とし
ご利用できる金融機関：郵便局

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。その場合には、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します。

②ご利用者からの交替の申し出

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、ご利用者から特定の介護支援専門員の指定はできません。

7. 事故発生時の対応方法について (契約書第12条、15条参照)

事業者、介護支援専門員又は従業者が、居宅介護支援を提供する上で事故が発生した場合は、速やかに市町村及び利用者の家族等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対策を講じます。事業所に連絡するとともに、ご利用者の主治医又は医療関係者への連絡を行い医師の指示に従います。

また、ご利用者に対する介護支援の提供により賠償すべき事故が発生した場合は損害賠償を速やかに行います。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、

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、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

8. 緊急時の対応について

訪問時等にご利用者の心身の状況に異変、その他、緊急事態が生じていた場合、速やかに主治医、ご家族、各機関（消防署、警察署、サービス事業所）及び必要に応じ、保険者に連絡し適切な処置を講じます。

9. 守秘義務・個人情報の保護について（契約書第13条参照）

<p>利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ① 事業者は、ご利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。 ② 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得たご利用者及びそのご家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。 ③ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。 ④ 事業者は、従業者に、業務上知り得たご利用者又はそのご家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
<p>個人情報の保護について</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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、追加また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ご負担となる場合があります。）

10. 高齢者虐待防止について（契約書第14条参照）

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- ・虐待防止に関する担当者を選定します。（管理者）
- ・研修等を通じて、従業者の人権意識の向上や技術の向上に努めます。
- ・居宅サービス計画の作成など適切な支援の実施に努めます。
- ・従業者が支援にあたっての悩みや苦勞を相談できる体制を整えるほか、従業者が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。
- ・成年後見制度の利用を支援します。
- ・苦情解決体制を整備します。
- ・従業者または居宅サービス事業者または養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待が疑われる場合には、速やかに市町村に通報します。

11. ハラスメント対策

- ・事業所は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づくりを目指します。
- ・利用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。

12. 身体拘束の禁止について

緊急やむを得ない理由により拘束せざるを得ない場合には事前に利用者及びその家族へ十分な説明をし、同意を得るとともに、その様態及び時間、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について記録します。また、身体拘束等の適正化の為に下記の対策を講じます。

- ・身体拘束等の適正化のための指針を整備します。
- ・身体拘束等の適正化のための研修を実施します。
- ・身体拘束等の適正化を図るため委員会を設置し、その結果について周知徹底を図ります。

13. 衛生管理等について

事業所は感染症又は食中毒が発生しないよう、又はまん延しないように、下記の対策を講じます。また、食中毒及び感染症の発生を防止するための措置等について、必要に応じて保健所の助言、指導を求めるとともに、常に密接な連携に努めます。

- ・感染症及び食中毒の予防及びまん延防止のための指針を整備します。
- ・感染症及び食中毒の予防及びまん延防止のための研修並びに感染症の予防及びまん延の防止のための訓練を実施します。
- ・感染予防委員会を設置し、感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための対策を検討し、その結果について周知徹底します。
- ・①から③までのほか、厚生労働大臣が定める感染症又は食中毒の発生が疑われる際の対処等に関する手順に沿った対応を行います。

1 4. 事業継続計画の策定等について

感染症や非常災害の発生時において、入居者に対する指定介護福祉施設サービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（事業継続計画）を策定し、当該事業継続計画に従って必要な措置を講じます。

- ・従業者に対し、事業継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を実施します。
- ・定期的に事業継続計画の見直しを行い、必要に応じて事業継続計画の変更を行います。

1 5. 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、契約締結の日からご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3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16条参照）

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">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当事業者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）ご契約者からの解約・契約解除の申し出（契約書第17条、18条参照）

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3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19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。

- 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

16. サービス提供に関する相談、苦情について (契約書第20条参照)

(1) 相談、苦情の受付

提供した居宅介護支援または居宅サービス計画に位置付けた居宅サービス等に対するご利用者ご家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。

○受付窓口 (担当者)

管理者・介護支援専門員 宮本 美華

○受付時間 毎週月曜日～金曜日

8:30～17:30

(2) 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順

○苦情の受付

苦情の受付担当者は、ご利用者からの苦情を随時受け付けます。その際、次の事項を書面に記入し、苦情申し出人に確認します。(内容、希望、第三者委員への報告の要否、第三者委員の話し合いへの立会い要否など)

○苦情受付の報告

苦情受付担当者は、受理した苦情を苦情解決責任者と第三者委員に報告します。

○苦情解決の話し合い

苦情解決責任者は職員代表による苦情対策委員会を別に組織し、十分検討のうえ、苦情申し出人との話し合いによる解決に努めます。

○当法人の第三者委員

・氏名：岩下 正行 氏

住所：鹿児島県薩摩川内市祁答院町下手3827番地1

電話：0996-55-1187

・氏名：豊崎 正幸 氏

住所：鹿児島県薩摩川内市祁答院町黒木1648番地

電話：0996-55-0467

(3) 行政機関その他苦情受付機関

<p>薩摩川内市・祁答院支所 高齢・介護福祉課</p> <p>薩摩川内市市民福祉部 高齢・介護福祉課</p>	<p>所在地 薩摩川内市祁答院町下手67番地 電話番号 0996-55-1111 FAX 0996-55-1021 受付時間 8:30~17:15</p> <p>所在地 薩摩川内市神田町3番22号 電話番号 0996-23-5111 FAX 0996-23-5131 受付時間 8:30~17:15</p>
<p>鹿児島県 国民健康保険団体連合会 (介護保険課介護相談室)</p>	<p>所在地 鹿児島県鴨池新町6-6南国ビル 電話番号 099-213-5122 FAX 099-250-4307 受付時間 8:30~17:15</p>
<p>鹿児島県社会福祉協議会 (福祉サービス運営適正化委員会)</p>	<p>所在地 鹿児島市鴨池新町1-7 電話番号 099-286-2200 FAX 099-257-5707 受付時間 9:00~16:00</p>

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。

年 月 日

社会福祉法人 三蔵会

居宅介護支援事業所 おおむら園

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所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。

利用者 住所

氏名

印

代筆者 住所

氏名

印

続柄 ()

*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書のために作成したものです。

<重要事項説明書付属文書>

居宅介護支援に係る事業所の義務について（契約書第3条～第7条、第11条、第13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事業所の管理者は、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。
- ②介護支援専門員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及びご利用者またはご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。（身分証携行義務）
- ③ご利用者やそのご家族に対して、居宅サービス計画書に位置付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可能であることや居宅サービス計画書に居宅サービス事業所を位置付けた理由を求めることが可能であることをご説明します。なお、この内容についての文書を交付するとともに口頭での説明を懇切丁寧に行います。ご理解いただいたことについてご利用者から署名をいただきます。
- ④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、ご利用者やそのご家族、代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ⑤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、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。
- ⑥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）
- ⑦医療機関との連携に関するもの
 - ・ご利用者が病院等に入院しなければならない場合には、退院後の在宅生活への円滑な移行を支援するため、早期に病院等と情報共有や連携をする必要がありますので、病院等には担当する介護支援専門員の名前や連絡先を伝えていただくことをご説明します。
 - ・居宅サービス事業所等からご利用者に係る情報の提供を受けたとき、その他必要と認めるときは、ご利用者の服薬状況、口腔機能その他のご利用者の心身または生活の状況に係る情報のうち必要と認めるものを、ご利用者の同意を得て主治の医師もしくは歯科医師または薬剤師に提供いたします。
 - ・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している場合、その他必要な場合には、ご利用者の同意を得て主治の医師等の意見を求めます。また、この場合において、居宅サービス計画を作成した際には、居宅サービス計画を主治の医師等に交付します。
- ⑧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規定する特定相談支援事業者、住民による自発的な活動によるサービスを含めた地域における様々な取り組みを行う者等との連携に努めます。
- ⑨介護支援専門員が統計的に見て通常の居宅サービス計画より訪問回数が多い訪問介護（生活援助中心型）を位置付ける場合には、市町村に居宅サービス計画を届け出ます。
- ⑩ご利用者及びご家族に対して、直近6ヵ月間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、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用の割合について、また、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ごとの、同一事業者によって提供された割合について資料を用いて説明しご理解を得ます。介護サービス情報公表制度において公表いたします。
- ⑪感染症・災害への対応力強化のため、委員会の開催、指針の整備、研修の実施、訓練（シミュレーション）を実施します。また、業務継続に向けた計画（BCP）等の策定、研修の実施、訓練（シミュレーション）を実施します。
- ⑫看取り期においては、ご利用者、ご家族との十分な話し合いや他の関係者と連携を図り「人生の最終段階における医療・ケアの決定プロセスに関するガイドライン（ACP）」等の内容に沿った取組、支援に努めます。
- ⑬介護サービスの質の向上を図るために、各居宅サービス事業所からの各ご利用者のデータ、フィードバック情報をケアマネジメントへの活用に努めます。

平成 23 年 1 月 1 日	一部改定
平成 23 年 6 月 1 日	一部改定
平成 23 年 12 月 13 日	一部改定
平成 24 年 4 月 1 日	一部改定
平成 25 年 4 月 1 日	一部改定
平成 26 年 4 月 1 日	一部改定
平成 26 年 12 月 1 日	一部改定
平成 27 年 4 月 1 日	一部改定
平成 28 年 8 月 26 日	一部改定
平成 28 年 10 月 1 日	一部改定
平成 30 年 4 月 1 日	一部改定
平成 30 年 10 月 1 日	一部改定
令和 1 年 5 月 1 日	一部改定
令和 1 年 10 月 1 日	一部改定
令和 2 年 4 月 1 日	一部改定
令和 3 年 4 月 1 日	一部改定
令和 5 年 4 月 1 日	一部改定
令和 6 年 4 月 1 日	一部改定