

重要事項説明書

当施設は介護保険の指定を受けています。愛媛県指定 第3870106378号

1 事業の目的及び運営の方針

(1) 事業の目的

要介護状態にある者に対し、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的としています。

(2) 運営方針

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所、地域の指定居宅サービス事業所等と連携を図り、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが総合的かつ効率的に提供されるよう援助します。なお、事業実施にあたっては公平中立に行います。

(3) 指定居宅介護支援（ケアプラン）の概要

指定居宅介護支援を受けている者（以下「利用者」という）が要介護状態等となった場合において、可能な限りその居宅において、利用者の状態に応じて自立した日常生活を営むことができるよう配慮し、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じた居宅サービス計画（ケアプラン）を作成し、利用者の希望（選択）に基づいた医療福祉の総合的サービスを受けることができるよう援助します。

2 職員の職種、人数、及び職務内容

(1) 管理者1名（兼務）：事業所の従業員の管理及び業務の管理を一元的に行います。

(2) 介護支援専門員5名（管理者含む、一人あたりの利用者数は45件未満とする）：指定居宅介護支援事業の提供に当たります。

3 営業日及び営業時間

月曜日から土曜日まで営業します。（8時30分～17時30分まで）

但し、年末年始（12月31日～1月3日）を除きます。

* 営業時間外においても、転送電話により緊急時の連絡体制を整えます。

4 サービスの提供方法、内容

(1) 利用者の相談は、利用者宅及び事業所内その他必要と認められる場所で行います。

(2) 課題分析（アセスメント）は、居宅サービス計画ガイドラインを利用して解決すべき課題と意向を確認します。

(3) 利用者の課題及び意向により、地域の医療・福祉サービスが受けることができる居宅サービス計画（ケアプラン）の原案を作成し、利用者に提示します。利用者は介護支援専門員に対して複数の指定居宅サービス事業所等の紹介を求めることや、居宅サービス計画原案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ることが可能です。

(4) 当事業所の前6か月間に作成した居宅サービス計画（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前6か月間に作成した居宅サービス計画（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ごとの、同一事業者によって提供されたものの割合（上位3位まで）は別紙のとおりです。

(5) 介護支援専門員は、月に1回以上訪問し経過確認（モニタリング）を行い、必要に応じて居宅サービス計画（ケアプラン）の見直しを行います。

(6) 居宅サービス計画の変更が必要な場合は、介護支援専門員が連絡調整します。

(7) サービス担当者会議は、利用者宅その他必要と認められる場所において開催します。

- (8) 介護支援専門員は、利用者の介護保険被保険者証及び、生活保護受給者、公費負担医療受給者においてはその受給者証等を月1回を目安に確認します。

5 利用料及びその他の費用

居宅介護支援に関するサービス利用料金について、事業所が介護保険法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（法定代理受領の場合）はご利用者様の自己負担はありません。

ただし、船賃等公共機関の利用が必要な場合は、その実費を負担していただきます。また、介護保険料の滞納により、事業所が介護保険からの保険給付が受けられない場合は、厚生労働大臣が定める基準の金額をお支払いいただきます。

6 通常の事業の実施地域

愛媛県松山市内とします。（島しょ部を除く）

7 施設（居宅介護支援事業者）の義務

(1) 事故発生時の対応

サービス提供時に緊急・事故が発生した場合、その他緊急報告を受けた場合は、次の対応を行います。市町村、家族等、地域包括支援センターに連絡を行うとともに、その事故状況及び経過の記録等、必要な措置を講じます。

(2) 苦情の対応

- ① 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口を設置します。

受付時間：月から土の8時30分～17時30分

電話：（089）927-0252

FAX：（089）922-5347

担当者名： 井手 理恵

行政機関等の苦情受付は、次のとおりです。

- 松山市役所 指導監査課

受付時間 平日 8時30分～17時15分

所在地 松山市二番町4丁目7番地2 948-6968

- 愛媛県国民健康保険団体連合会

受付時間 平日 8時30分～17時15分

所在地 松山市高岡町101番地1 968-8700

- 愛媛県福祉サービス運営適正化委員会

受付時間 平日 9時～12時、 平日 13時～16時30分

所在地 松山市持田町三丁目8番15号 998-3477

二 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順をとります。

- ① 利用者からの相談・苦情等の申し出があり、その案件が軽微なもので受付担当者において直ちに処理できるものについては、その都度対処します。
- ② 受付担当者において対応できないと判断される案件については、詳しい内容について関係者からの聞き取り調査等を行い上司に報告して管理者を長とする関係者検討会を行い、その具体的処理について迅速適切に対応します。
- ③ 相談・苦情等の処理簿を備え、案件に対する具体的処理の状況（会議の状況、利用者への

通知等)を記録し保存します。

三 サービス事業者に対する案件について

サービス事業者に通知するとともに、必要に応じて改善を求めます。

四 相談・苦情の案件について

事業所内各種会議において、職員の共通の課題として認識を持ちサービスの充実を図ります。

(3) 守秘義務及び個人情報

施設は、契約者及びその家族の個人情報について、第三者へ漏洩いたしません。ただし、次の場合については、必要最低限の個人情報の提供を行います。

- 一 法令の要請による場合（協力を求められる最低限の範囲）
- 二 契約者の便宜を代理で行う場合（契約者から依頼された範囲）
- 三 介護保険事務を行う場合（請求・照会への回答を行うために必要な最低限の範囲）
- 四 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行するために必要な協力を行う場合（保険請求・届出・相談に必要な最低限の範囲）
- 五 損害賠償保険事務を行う場合（保険請求・届出・相談に必要な最低限の範囲）
- 六 家族等への心身の状況説明を行う場合（必要な説明を行うための最低限の範囲）
- 七 法定研修等における実習受入を行う場合（協力を求められる最低限の範囲）

(4) 施設及び職員の義務及び禁止行為

- 一 当施設の運営については、運営規程及び契約書で定める事項を遵守します。
- 二 居宅サービス計画等の保存期間を5年と定め、閲覧を求められた場合は、閲覧に応じます。
- 三 契約書で定める事項・介護保険法・民法等に違反し、利用者へ損害を与えたときは、速やかに、損害賠償します。ただし、当施設の責任に帰さない場合は、この限りとしません。
- 四 利用者・その家族等・居宅サービス事業所から金銭又は高価な物品等の授受をしません。
- 五 利用者・その家族等へ、飲酒、喫煙、宗教活動、政治活動、営利活動等の迷惑行為をしません。
- 六 初回訪問時に身分証明を呈示します。

(5) 特定事業所(Ⅱ)として以下の体制を整えます。

- 一 主任介護支援専門員の資格を有する管理者と常勤の介護支援専門員を3名以上配置します。
- 二 介護支援専門員一人あたりの利用者を45人未満とします。
- 三 24時間連絡体制を整えます。(営業時間外は、携帯電話に転送されます。)
- 四 利用者に関する情報、又はサービス提供にあ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します。
- 五 介護保険法で定める運営基準の減算、又は特定事業所集中減算の適用を受けないように適切に事業を管理します。
- 六 当該居宅介護支援事業所における介護支援専門員に対し、計画的に研修を実施します。
- 七 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、当該支援が困難な事例に係る者に居宅介護支援を提供します。
- 八 法定研修等における実習受入事業所となるなど人材育成への協力体制の整備を行います。
- 九 地域包括支援センター等が実施する事例検討会等に参加します。
- 十 他法人が運営する指定居宅介護支援事業者と共同で事例検討会、研修会等を実施します。
- 十一 必要に応じて、多様な主体等が提供する生活支援サービス(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します。

8 虐待の防止

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。

- (1) 虐待の防止に関する責任者を選定しています。虐待の防止に関する責任者は管理者です。
- (2) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待の防止のための指針を整備しています。
- (4) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を定期的実施しています。
- (5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合には、速やかに、これを市町村に通報します。

9 ハラスメント対策

- (1) 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めざします。
- (2) 利用者・その家族等が当該事業所職員或いはその関係者に対して本契約を継続し難いほどの背信行為（故意による暴言・暴力行為等並びにセクシャルハラスメント発言、行為、迷惑行為（カスタマーハラスメント）等）を禁止します。そのような行為を行った場合は、文書で通知することにより、直ちに本契約を解約しサービスを終了させていただく場合がございます。

居宅介護支援契約書

契約を証するため、本契約書2通を作成し、甲及び乙は記名押印の上、各自その1通を保有することとします。

契約年月日： 令和 年 月 日

甲（ご利用者）

私は、契約書、重要事項説明書及び重要事項説明書・別紙の内容について、文書の交付及び懇切丁寧な説明を受け、同意しました。契約書、重要事項説明書で確認する居宅介護支援サービスの利用を申込みます。

住所：

氏名： 印

代筆者住所：

代筆者氏名： (続柄) 印

乙（事業者）

当事業者は、居宅介護支援事業者として甲の申込みを受諾し、契約書、重要事項説明書に定める各種サービスについて誠実に責任をもって行います。

所在地：松山市久万ノ台1717番地

名称：社会福祉法人^思済生会

松山特別養護老人ホーム 在宅介護サービス

代表者：施設長 稲井 裕子

立会い親族（家族代表）

私は甲の親族として、この契約の締結に立ち会ったことをここに確認します。尚、重要事項説明書7の(3)で定める契約者等の個人情報の提供について同意いたします。

住所：

氏名： 印

本人との関係：

本人に判断能力がない場合は、第三者や成年後見人制度による契約をすることができる。