

# 022 重要事項説明書

居宅介護支援事業所 さんわケアプランセンター

当事業所は介護保険の指定を受けています。  
(長崎県知事指定 4271100481 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。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。

## ◇◆目次◆◇

1. 事業者	2
2. 事業所概要	2
3. 職員勤務体制	2
4. サービス提供時間	3
5. サービスの実施地域	3
6. サービス内容	3
7. サービス利用料金	4
8. サービス利用に関する留意事項	4
9. 守秘義務	5
10. 虐待防止	5
11. 感染症の予防及びまん延防止	5
12. 業務継続計画策定等	5
13. 損害賠償について	6
14. 苦情の受付等について	6
15. 緊急時・事故発時の対応	7
16. サービスの終了	7

## 1. 事業者

法人名	医療法人 清潮会
法人所在地	長崎県長崎市布巻町 165-1
代表者名	塚崎 寛
設立年月	平成 12 年 4 月 1 日

## 2. 事業所概要

事業所の種類	指定居宅介護支援事業所
事業の目的	当事業は、介護保険法令の趣旨に従い、要介護状態又は要支援状態にある利用者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正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。
運営方針	<ul style="list-style-type: none"><li>① 当事業所では、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居宅介護支援の提供を行う。</li><li>② サービスの提供にあたっては、利用者の意思及び人格を尊重し、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介護支援の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、公正中立に事業を行う。</li><li>③ 他の指定居宅介護支援事業者、その他保健医療福祉サービス提供者及び関係市区町村と綿密な連携をはかり、利用者が地域において総合的にサービスの提供を受けることができるよう努める。</li><li>④ 利用者がその居宅において「にこやか」で「個性豊かに」過ごすことができるよう居宅介護支援の提供に努める。</li><li>⑤ 指定居宅介護支援の提供にあたっては、懇切丁寧を旨とし、利用者又はその家族に対して事業上必要な事項について、理解しやすいように指導又は説明を行うとともに利用者の同意を得て実施するよう努める。</li></ul>
事業所の名称	居宅介護支援事業所 さんわケアプランセンター
事業所番号	長崎県知事指定 4271100481 号
事業所の所在地	長崎県長崎市布巻町 165-1
電話番号	095 (833) 7088
管理者	本村 晃子

## 3. 職員勤務体制

	人数	勤務形態	業務内容
管理者（主任介護支援専門員）	1 名	兼務	事業所の管理運営及び居宅介護支援業務

介護支援専門員	3名以上	常勤	居宅介護支援業務
---------	------	----	----------

#### 4. サービス提供時間

営業日	月曜日～金曜日（土、日・祝日、8月15日及び12月30日～1月3日までは休業します。）
営業時間	午前8:30～午後4:45 当事業所は24時間連絡体制であるため、事業所不在時や営業時間以外は、携帯電話への転送にて相談に対応いたします。

#### 5. サービスの実施地域

通常のサービスの実施地域は長崎市内（高島、琴海、外海3町を除く）の地域となっております。

#### 6. 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中立公平な立場に配慮して、居宅サービスを計画します。

居宅サービス計画の作成にあたって利用者から、介護支援専門員に対して複数の指定居宅事業者等の選定理由を求める事が可能であることにつき説明します。尚この内容を利用申込者又はその家族に説明を行うにあたっては、理解が得られるよう、文書の交付に加えて口頭での説明を懇切丁寧に行うとともに、それを理解したことについて利用申込者から同意を得て署名を頂きます。

※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にて表示いたします。

・前期期間：3月～8月                      ・後期期間：9月～翌年2月

<居宅サービス計画の作成までの流れ>

- ① 申し込み
  - ・お電話などでお申し込み下さい。
- ② 訪問調査・契約
  - ・介護支援専門員がご自宅を訪問し、利用者および家族の方にサービス内容を説明し、同意をいただければ契約をいたします。契約後、サービス計画作成のための事前調査として、要介護者の身体・生活歴等についての聞き取りを行います。
- ③ 居宅サービス計画原案の作成
  - ・介護支援専門員が、利用者および家族の方の要望に基づき、居宅サービス計画の「原案」を作成します。
- ④ サービス担当者会議の開催
  - ・介護支援専門員は、原案に組み込んだサービス事業者の担当者を招集し、原案の内容について専門的な見地から意見を求めます。

## ⑤ 計画の確定

- ・介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案を利用者および家族の方に提示し、同意をいただければ書類に署名等をいただき交付します。

## ⑥ サービスの開始

- ・居宅サービス計画に基づき、各指定居宅サービス事業者よりサービスの提供が開始されます。

## ⑦ サービスの評価

- ・実際に提供されたサービスについて提供内容の確認、見直しを行い、居宅サービス計画において修正・変更を行います。

### (2) 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、又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、当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。

### (3) 医療機関との連携

病院に入院する場合には、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、病院等には担当の介護支援専門員の名前や連絡先を伝えていただきますようお願いいたします。

## 7. サービス利用料金

### (1) 利用料

居宅介護支援に関するサービス利用料金（別紙①）について、事業者が法律の規定に基づいて、介護保険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。

### (2) 解約料

ご契約者はいつでも契約を解除することができ、一切、料金はかかりません。

## 8. サービス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代

#### ①事業者からの介護支援専門員の交代

事業所の人員等の都合により、介護支援専門員を交代することがあります。

介護支援専門員を交代する場合は、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に十分に配慮するものとします。

#### ②ご契約者からの交代の申し出

選任された介護支援専門員の交代を希望する場合には、当該介護支援専門員が業務不相当と認められる事情その他交代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代を申し出ることができます。

## 9. 守秘義務

サービスを提供する上で知り得たご契約者及びそのご家族に関する秘密及び個人情報については、ご契約者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて、契約中及び契約終了後、第三者に漏らすことはありません。

また、あらかじめ文書により利用者の同意を得ない限り、サービス担当者会議等においてご契約者又はご家族の個人情報は用いません。

## 10. 虐待防止

(1) 事業所は、利用者等の人権の擁護、虐待防止、身体拘束防止のために必要な措置を講じます。

①虐待防止及び身体拘束防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について事業所内で周知徹底を行います。

②虐待防止、身体拘束防止のための指針を整備します。

③虐待防止、身体拘束防止のための研修会を定期的実施します。

④虐待防止担当を設置します。

※担当者：本村 晃子

なお、委員会の設置及び研修会は介護老人保健施設みどりの里と合同で行います。

(2) 虐待や身体拘束を受けたと思われるご利用者を発見した場合には、迅速かつ適切な対応が取れるように長崎市及び関係機関との連携を行います。

(3) 事業所は、職員の業務上の悩みや苦悩を相談できるハラスメント（ご利用者・ご家族を含む）体制を整えるほか、職員がご利用者の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

## 11. 感染症の予防及びまん延防止

(1) 事業所は、感染症の予防及びまん延防止のために、必要な措置を講じます。

①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をおおむね1年間に1回以上開催し、その結果について事業所内で周知徹底していきます。

②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感染症の予防及びまん延防止のための研修会を定期的実施します。

なお、委員会の設置及び研修会は、介護老人保健施設みどりの里と合同で行います。

## 12. 業務継続計画の策定等

(1) 感染症及び災害に係る業務継続計画を作成します。

(2) 感染症及び災害に係る研修を定期的(年1回以上)に行います。

(3) 感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、訓練を実施します。

なお、研修及び訓練は、介護老人保健施設みどりの里と合同で行います。

### 13. 損害賠償について

事業者の責任によりご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、ご契約者に故意又は過失が認められる場合には、この限りではありません。

### 14. 苦情の受付等について

苦情処理の体制・手順

- (1) 利用者や家族の方は、当事業所より提供された居宅介護支援サービス、及び当事業所が作成したケアプランに位置づけた各サービスに関して苦情がある時は、当事業所、市町村又は国民健康保険団体連合会に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。

**【相談、要望、苦情等の窓口】**

居宅介護支援に関する相談、要望、苦情等は担当介護支援専門員か下記窓口までお申し出下さい。

担 当（管理者）：本村 晃子（もとむら あきこ）

受付時間：月曜日～金曜日 午前8時30分～午後16時45分

電話番号：095（833）7088

①さんわケアプランセンター	8：30～16：45	電話番号 095-833-7088
②長崎市介護保険課	8：30～17：30	電話番号 095-829-1163
③国民健康保険団体連合会	8：30～17：00	電話番号 095-826-7291

- (2) 当事業所は、利用者から苦情の申し立てがあった場合は、迅速かつ誠実に対応します。また、当事業所はご利用者が苦情を申し立てたことを理由としていかなる不利益な扱いもいたしません。
- (3) 当事業所は、苦情の申し立てがあった場合は、次の手順によりその解決を図ります。
- 一 始めに苦情・相談窓口の担当者が、利用者及びその家族からの苦情・相談を受け、その内容を十分に確認したうえで、その段階で解決できるものと判断されたものは、その場で解決します。
  - 二 窓口担当者で解決が困難な場合は、当事業所管理者が委員長を務める苦情解決委員会での協議及び苦情・相談の対象となっているサービス事業者の責任者との協議にて解決します。

三 利用者及びその家族に対し、調査結果や講じた措置の内容を、納得が得られるよう説明します。

四 苦情処理についての結果等を報告書へ記載し、再発防止に役立てます。

(4) 当事業所は、苦情の処理に際しては、必要に応じて市町村又は国民健康保険団体連合会へその概要について報告し、適切な対応について指示を仰ぎます。

## 15. 緊急時・事故発生時の対応

当事業所は、居宅介護支援の実施に際して利用者に事故が発生した場合には、速やかに利用者のご家族、市町村に連絡し、当事業所管理者が委員長を務める事故対策委員会での協議の結果を受けて必要な措置を講じます。

尚、賠償すべき事故が発生した場合には、速やかにその損害を賠償します。ただし、当事業所の故意又は過失によらない場合は、この限りではありません。

## 16. サービスの終了

○利用者のご都合でサービスを終了される場合

文書でお申し出下されればいつでも解約できます。

(解約届出書はこの冊子の最後に添付していますので、解約の際は必要事項を記入の上、担当介護支援専門員へお渡し下さい。)

○当事業所の都合でサービスを終了させていただく場合

終了1ヶ月前までに文書で通知するとともに、地域の他の居宅介護支援事業者をご紹介します。

### ●自動終了

以下の場合、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了します。

お客様の要介護認定区分が、「要支援1・2」、「非該当」または「自立」と認定された場合およびお客様が死亡された場合。

### ●その他

利用者や家族が当事業所や介護支援専門員に対して、本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合、文書で通知することにより、直ちにこのサービスを終了させていただきます。

居宅介護支援の提供にあたり、利用者に対して本書面に基づいて重要な事項を説明しました。