

# 居宅介護支援重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています

当事業所は、利用者に対して居宅サービスを計画し、その計画に基づいて適切なサービスの提供が確保されるよう、サービス事業者等との連絡調整その他を提供します。当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ご説明します。

## 1 事業所が提供するサービスについての窓口

電 話 088-611-7087

(月曜日から金曜日 午前9時から午後5時)

但し祝祭日及び8月12日から15日、12月29日から1月3日を除く

担 当 介護支援専門員 (介護福祉士) 津司 真理  
(介護福祉士) 伊藤 理子

## 2 居宅介護支援事業所の概要

### (1) 事業所の目的及び運営方針

介護保険法の理念に基づき、利用者が自立した日常生活をおくれるよう、また介護が必要な利用者に対し、適切な介護相談や介護サービス計画等を総合的かつ公正中立に提供することを目的とします。事業所の介護支援専門員は、要介護者等の心身の特性をふまえて、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、利用者の意思及び人権を尊重し、特定の居宅サービス事業所に偏ることのないよう複数のサービス事業所との連絡調整・便宜をはかり、居宅生活の全般にわたる援助を行います。

### (2) 居宅介護支援事業所の指定番号及び提供地域

事業所名	労福協 なのはな居宅介護支援センター
所在地	徳島市昭和町3丁目35-1
介護保険指定番号	徳島県 3670100621
サービス提供地域	徳島県内

### (3) 事業所の職員体制

管 理 者	常勤兼務	1 名
介護支援専門員	常勤	2 名

#### (4) 営業時間

月曜日から金曜日 午前9時から午後5時まで  
但し祝祭日及び8月12日から15日、12月29日から1月3日を除く  
土・日曜日、祝祭日及び時間外  
24時間電話の対応ができるようにする。

### 3 当事業所が提供するサービスと利用料金

#### (1) 居宅介護支援の内容等

居宅サービス計画(ケアプラン)を作成し、計画に基づいて適切な居宅サービスの提供が確保されるよう複数のサービス事業所を提案し調整その他の便宜を提供します。利用者は事業所を特定した理由を求めることが出来ます。

また、入院時には入院したことをお知らせ頂き、入院先の医療機関に担当ケアマネの情報提供をお願い致します。

#### (2) 利用料

指定居宅介護支援を提供した場合の利用料の額は厚生労働大臣が定める基準とする。

ただし、保険料滞納等により、保険給付金が直接事業者を支払われない場合、介護保険法令に定められた介護報酬をいただき、事業者からサービス提供証明書を発行いたします。

このサービス提供証明書を後日各市町村介護保険担当課の窓口へ提出いたしますと、全額払い戻しを受けられます。

#### (3) 交通費

前記2の(1)のサービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。

#### (4) 解約料

ご利用者は、いつでも契約を解除することができます。また、一切料金はかかりません。

### 4 サービスの利用方法

#### (1) サービスの利用開始

まずは、お電話等でご連絡下さい。担当者がお伺いいたします。

契約を締結した後、サービスの提供を開始します。

#### (2) サービスの終了

①利用者の都合でサービスを終了する場合

お申し出下さればいつでも解除することができます。

②事業者の都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、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所をご紹介します。

③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いたします。

- ・ご利用者が介護保険施設に入所した場合
- ・介護保険給付でサービスを受けていたご利用者の要介護認定区分が、非該当（自立）と認定された場合
- ・ご利用者が死亡した場合

④その他

ご利用者から事業者や介護支援専門員に対して、本契約を継続しがたいほどの背任行為を行った場合は、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただく場合があります。

5 苦情・ハラスメント処理

- ① 事業所は、提供した指定居宅介護支援又は自らが居宅サービス計画に位置付けた 指定居宅サービス等（第4項において「指定居宅介護支援等」という。）に対する利用者又はそのご家族等からの苦情・ハラスメントに迅速かつ適切に対応するために必要な措置を講ずるものとする。
- ② 事業所は、提供した指定居宅介護支援に関し、介護保険法第23条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。
- ③ 事業所は、自らが居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービスに対する苦情の国民健康保険団体連合会への申立てに関して、利用者に対し必要な援助を行うものとする。
- ④ 事業所は、指定居宅介護支援等に対する利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、自ら提供した指定居宅介護支援に関して国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。

## 6 虐待防止に関する事項

(1) 事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとする。

- ①虐待を防止するための従業者に対する研修の実施
- ②利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
- ③虐待の防止のための対策を検討する委員会の定期的な開催及びその結果について 従業者への周知徹底
- ④その他虐待防止のために必要な措置
- ⑤成年後見制度の利用支援

(2) 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は速やかに、これを市町村に通報するものとする。

## 7 身体拘束の禁止

事業者は、利用者又は他人の生命、身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為は行わない。やむを得ず身体的拘束を行う場合には、本人又はその家族に対し、身体拘束の内容、理由、期間等について説明し同意を得た上で、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等必要な事項を記録するものとする。

## 8 個人情報の保護

(1) 事業所は、利用者又は家族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ダンス」を遵守し適切な取り扱いに努めるものとする。

(2) 事業者が得た利用者又は家族の個人情報については、介護サービス提供の事業所、及び入院先の医療機関以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については利用者又は家族の同意を、あらかじめ書面により得るものとする。

## 9 衛生管理等

(1) 事業所は従業者の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生

的な管理に努めるものとする。

- (2) 事業所は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する。委員会を開催及びその結果について、従業者への周知徹底。

- ①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する。  
②事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施する。

#### 1 0 事故発生時・緊急時の対応

- (1) 事業所は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合には速やかに市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに必要な措置を講ずるものとする。
- (2) 事業所は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録を行うものとする。
- (3) 事業所は、利用者に対する指定居宅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うものとする。
- (4) 指定居宅介護支援の実地中に利用者の病変に急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医に連絡する等の措置を講じるとともに管理者に報告をしなければならない。

#### 1 1 業務継続計画の策定等

- (1) 事業所は感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定居宅介護支援の提供を継続的に実施するための、および非常時の体制で早期の業務の再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。
- (2) 事業所は、従業者に対し業務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定期的実施する。
- (3) 事業所は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うものとする。

#### 1 2 その他運営に対する重要事項

- ① 居宅介護支援センターは、介護支援専門員の資質の向上を図るための研修の機会を設け、業務体制を整備する。

- ② この規程に定める事項の外、運営に関する留意事項は社団法人とセンターの管理者との協議に基づいて定めるものとする。
- ③ 利用者はケアプラン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事ができる。
- ④ 当該事業所をケアプランに位置付けた理由を求める事ができる。
- ⑤ 利用者に、入院時に入院先の医療機関に担当ケアマネの氏名を提供するよう依頼をする。

### 13 サービス内容に関する苦情

#### (1) ご利用者の相談、苦情担当

事業者の居宅介護支援に関するご相談・苦情及び居宅サービス計画に基づいて提供している各サービスについてのご相談・苦情を承ります。

担当者	津司 真理
電話番号	088-611-7087
月曜日～金曜日	9:00～17:00

#### (2) 行政機関その他の苦情受付機関

国民健康保険団体連合会	088-665-7205
徳島県運営適正化委員会	088-611-9988
徳島市役所介護保険課	088-621-5581
鳴門市役所長寿介護課	088-684-1376
小松島市役所介護福祉課	0885-32-3507

令和 年 月 日

居宅介護支援の提供に当たり、ご利用者に対して契約書及び本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

事業者 労福協 なのはな居宅介護支援センター

説明者職名 介護支援専門員 印



利用料等の情報を適正に利用者及びその家族に提供し、利用者にサービスの選択を求めます。

(3) 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。

(4) 居宅サービス計画の原案に位置づけた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うえで、その種類、内容、利用料等について利用者及びその家族に説明し、契約者及び利用者から文書による同意を受けます。

(5) その他、居宅サービス計画作成に関する必要な支援を行います。

(経過観察、再評価)

第5条 事業者は、居宅サービス計画作成後、つぎの各号に定める事項を介護支援専門員に担当させます。

(1) 利用者及びその家族と毎月連絡を取り、経過の把握に努めます。

(2) 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。

(3) 利用者の状態について定期的に再評価を行い、状態の変化等に応じて居宅サービス計画変更の支援、要介護認定区分変更申請の支援等の必要な対応をします。

(施設入所への支援)

第6条 事業者は、利用者が介護保険施設への入所を希望した場合、利用者に介護保険施設の紹介その他の支援をします。

(居宅サービス計画の変更)

第7条 利用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、事業者と利用者双方の合意を持って居宅サービス計画を変更します。

(給付管理)

第8条 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、徳島県国民健康保険団体連合会に提出します。

(要介護認定等の申請に係る援助)

第9条 事業者は、利用者が要介護認定等の更新申請及び状態の変化に伴う区分変更の申請を円滑に行えるよう利用者を援助します。

2 事業者は、利用者が希望する場合は、要介護認定等の申請を利用者に代わって行います。

(サービスの提供の記録)

第10条 事業者は、指定居宅介護支援の提供に関する記録を作成することとし、これをこの契約終了後5年間保存します。

2 利用者は、事業者の営業時間内に事業所にて、当該利用者に関する第1項のサービス実施記録を閲覧できます。

3 利用者は、当該利用者に関する第1項のサービス実施記録の複写物の交付を受けることができます。

4 第12条第1項から第3項の規定により、利用者又は事業者が解約を文書で通知し、かつ、利用者が希望した場合、事業者は、直近の居宅サービス計画及びその実施状況に関する書面を作成し、利用者に交付します。

(料 金)

第11条 事業者が提供する居宅介護支援に対する料金は別紙重要事項説明書のとおりです。

(契約の終了)

第12条 利用者は、事業者に対して、文書で通知することにより、いつでもこの契約を解約することができます。

2 事業者は、やむを得ない事情がある場合、契約者に対して、1ヶ月間の予告期間をおいて理由を示した文書で通知することにより、この契約を解約することができます。この場合、事業者は当該地域の他の指定居宅介護支援事業者に関する情報を利用者に提供します。

3 事業者は、利用者が事業者や介護支援専門員に対して、この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、直ちにこの契約を解約することができます。

4 つぎの事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。

(1) 利用者が介護保険施設に入所した場合。

(2) 利用者の要介護認定区分が、非該当(自立)と認定された場合。

(3) 利用者が死亡した場合。

(秘密保持)

第13条 事業者、介護支援専門員及び事業者の使用する職員は、サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。

2 事業者は、利用者から予め文書で同意がない限り、サービス担当者会議等において、利用者又は家族の個人情報を用いません。

(賠償責任)

第14条 事業者は、サービスの提供に伴って、事業者の責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償します。

(相談・苦情対応)

第15条 事業者は、利用者からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、自ら提供した居宅介護支援又は居宅サービス計画に位置づけた指定居宅サービス等に関する利用者の要望、苦情等に対し、迅速に対応します。

(善管注意義務)

第16条 事業者は、利用者より委託された業務を行うにあたっては、法令を遵守し、善良なる管理者の注意をもってその業務を遂行します。

(本契約に定めのない事項)

第17条 利用者と事業者は、信義誠実をもって本契約を履行するものとします。

2 本契約に定めのない事項については、介護保険法令その他諸法令の定めるところを尊重し、双方が誠意をもって協議の上定めます。

(裁判管轄)

第18条 利用者と事業者は、本契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、利用者の住所地を管轄する裁判所を第一管轄裁判所とすることを予め合意します。

私は、契約書及び重要事項説明書に基づいて、事業者から居宅介護支援に行いての説明を受けました。

上記の契約を証するため、本書2通を作成し、利用者、事業者が署名押印の上、各1通ずつ保有するものとします。

令和 年 月 日

事業者

指定番号 指定番号 徳島県 3670100621

住 所 徳島県徳島市昭和町3丁目35-1

事業者名 労福協 なのはな居宅介護支援センター

代表者名 会長 森本 佳広 印

利用者住所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ 印

代理人住所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ 印

利用者との関係 \_\_\_\_\_

## 同意書

私と、労福協 なのはな居宅介護支援センター  
(以下「事業所」という。)との介護保険法に基づく居宅介護支援契約書第13条に  
規定する秘密保持に関し、事業者が私に対して提供する介護サービスがより妥当  
適切なものとなるよう、契約の有効期間中に限り、私の個人情報をサービス担当  
者会議等において用いることに同意します。

令和 年 月 日

利用者住所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ 印

代理人住所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ 印

労福協 なのはな居宅介護支援センター

会長 森 本 佳 広 殿