

重要事項説明書

(指定居宅介護支援事業)

社会福祉法人 和福社会

当事業所は介護保険の指定を受けています。
(倉敷市指定第3370209052号)

当事業所は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。

※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。なお、要介護認定をまだ受けていない方でも、介護保険申請後、暫定サービスでの利用は可能です。

[目 次]

1. 事業者
2. 事業所の概要
3. 事業実施地域及び営業時間
4. 職員の体制
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金
6. サービスの利用に関する留意事項
7. 事業所の記録の作成・交付の義務（契約書第10条参照）
8. 守秘義務・個人情報の使用について（契約書第11条参照）
9. 虐待防止について
10. 業務継続に向けた取り組みについて
11. 感染症対策について
12. ハラスメント防止について
13. 苦情の受付について（契約書第17条参照）

<重要事項説明書付属文書>

1. 事業者

- | | |
|-----------|----------------|
| (1) 法人名 | 社会福祉法人 和福社会 |
| (2) 法人所在地 | 岡山県倉敷市山地1297番地 |
| (3) 電話番号 | 086-461-0033 |
| (4) 代表者氏名 | 理事長 三好 史了 |

社会福祉法人 和福社会

2. 事業所の概要

(1) 事業所の種類 指定居宅介護支援事業所・令和3年4月1日指定
第3370209052号

(2) 事業の目的

介護保険法（平成9年法律第123号）の理念に基づき、要介護状態にある高齢者等に対し、要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するとともに、医療サービスや障害福祉分野との連携に十分配慮しながら、適切な指定居宅介護支援を提供することを目的とする。

(3) 事業所の名称 庄の里居宅介護支援センター

(4) 事業所の所在地 岡山県倉敷市山地1297番地

(5) 電話番号 086-461-0031

(6) 緊急連絡先 080-8230-0436・090-4695-9520・080-1921-1633

(7) 代表者氏名 管理者 中島 真由美

(8) 当事業所の運営方針

契約者が要介護状態になった場合においても、その契約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配慮するとともに、契約者の心身の状況や環境等に応じて、契約者の選択に基づき適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業者から効果的に提供されるよう配慮しつつ、公正中立に居宅介護支援を行います。

また事業の運営に当たり、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、指定介護予防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。

(9) 開設年月日 令和3年4月1日

3. 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域

倉敷市、岡山市（旭川より西部で、国道180号線より南部）、総社市（高梁川より東部で、国道180号線より南部）、早島町

(2) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日から土曜日までとする。但し1月1日から1月3日を除く。
営業時間	午前8時30分から午後5時30分までとする。
	※営業日及び営業時間外における電話等による事案に対応するため、24時間連絡がとれる体制とする

4. 職員の体制

当事業所では、契約者に対して指定居宅介護支援サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

職種	常勤	非常勤	職務の内容
1. 管理者（介護支援専門員との兼務）	1名		事業の総括及び職員の一元的管理等
2. 介護支援専門員	2名以上	0名	ケアプランの策定、各サービスの調整、ご利用者の相談

※上記のほかにも必要がある場合は、定数を超えて職員を置くものとします。

職員は、身分を証する書類を携行して訪問を行います。

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、サービスの提供にあたり、介護保険被保険証の確認を行います。要介護認定を受けていない場合は、申込者の意思を踏まえて速やかに必要な援助を行います。

正当な理由なく、居宅介護支援の提供を拒むことはありませんが、当事業所において適切な居宅介護支援を提供することが困難な場合は、その事業所の紹介、その他の必要な措置を講じます。

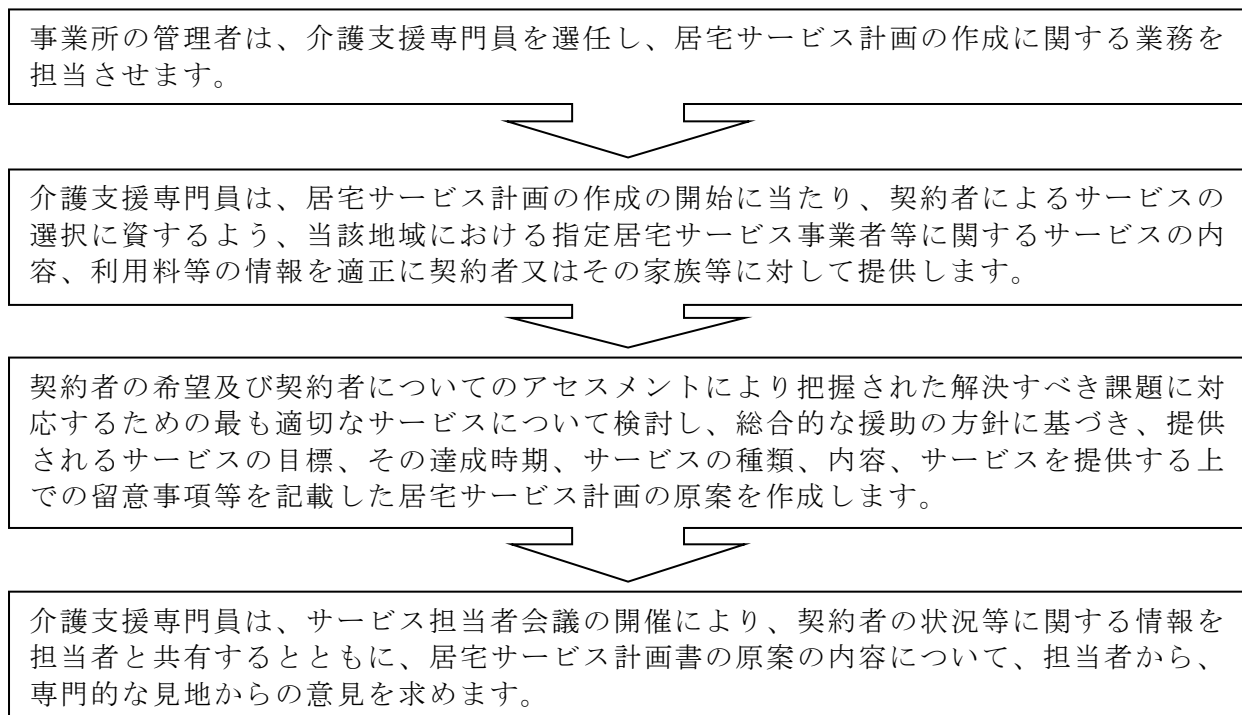
(1) サービスの内容と利用料金（契約書第3～6条、第8条参照）

＜サービスの内容＞

①居宅サービス計画の作成

契約者の居宅を訪問し、契約者及び家族等に面接し、契約者について、その有する能力、置かれている環境等の評価を通じて契約者が抱える問題点を明らかにし、契約者が自立した日常生活を営むことができるよう支援する上で解決すべき課題を把握し居宅サービス計画を作成致します。

＜居宅サービス計画の作成の流れ＞



契約者及び家族等に対して、説明、同意を得た居宅サービス計画書は、契約者及び担当者に交付します。

契約者及び家族等は当該事業所に複数の居宅サービス事業者の紹介を求めることができ、当該事業所が作成した居宅サービス計画書に位置付けた理由を求めることができます。

当事業所がケアプランに位置付けている訪問介護、通所介護（地域密着型通所介護を含む）、福祉用具貸与の利用状況は「別紙」の通りです。

契約者が医療系のサービスを希望された場合等は、契約者の同意を得て主治医の意見を求めることとします。この意見を求めた場合は、主治医に対して、居宅サービス計画書を交付するものとします。

②居宅サービス計画作成後の便宜の供与

- ・特段の事情がない限り、少なくとも1月に1回、契約者の居宅等を訪問し、面接の上、居宅サービス計画の実施状況の把握を行い、その結果を記録します。
- ・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その他の便宜の提供を行います。
- ・契約者及び家族等の意思を踏まえて、要介護認定の更新申請等に必要な援助を行います。

③居宅サービス計画の変更

契約者が居宅サービス計画の変更を希望した場合、また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。

④介護保険施設への紹介

契約者が居宅において日常生活を営むことが困難となったと認められる場合又は契約者が介護保険施設への入院又は入所を希望する場合には、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行います。

<サービス利用料金>

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、契約者の自己負担はありません。

但し、契約者の介護保険料の滞納等により、事業所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事が出来ない場合にあっては、下表により、サービス利用料金の全額をお支払い頂きます。

居宅サービス等の利用に向けて介護支援専門員が契約者の退院時等にケアマネジメント業務を行なったものの契約者の死亡によりサービス利用に至らなかった場合に、モニタリングやサービス担当者会議における検討等必要なケアマネジメント業務や給付管理のための準備が行われ、介護保険サービスが提供されたものと同等に取扱うことが適当と認められる場合に、居宅介護支援の基本報酬を算定します。

当事業所が算定するサービス利用料・加算については以下の通りです。

サービス利用料金種別	サービス利用料
居宅介護支援費（Ⅰ）	（要介護1・2）10,860円 （要介護3～5）14,110円 ただし、同一建物等に居住している契約者は95%を算定
特定事業所加算（Ⅱ）・（Ⅲ）	（Ⅱ）4,210円・（Ⅲ）3,230円
初回加算	3,000円
入院時情報連携加算（Ⅰ）・（Ⅱ）	（Ⅰ）2,500円・（Ⅱ）2,000円
退院・退所加算（Ⅰ）～（Ⅲ）	4,500円～9,000円
ターミナルケアマネジメント加算	4,000円
通院時情報連携加算	500円

社会福祉法人 和福社会

緊急時等居宅カンファレンス加算	2, 0 0 0 円
-----------------	------------

職員配置等により該当するサービス利用料・加算を算定します。

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7条参照）

①事業所からの介護支援専門員の交替

事業所の都合により、介護支援専門員を交替することがあります。

介護支援専門員を交替する場合は、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十分に配慮するものとします。

②契約者からの交替の申し出

選任された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、事業所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、契約者から特定の介護支援専門員の指名はできません。

(3) その他

普段かかっている医療機関やその他の病院へ入院する場合には、医療機関へ担当の介護支援専門員の氏名・事業所名・連絡先等を伝えて下さい。

7. 事業所の記録作成・交付の義務（契約書第10条参照）

(1) 契約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、契約者または代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。

(2) 契約者が他の居宅介護支援事業所の利用を希望する場合その他ご契約者から申し出があった場合には、契約者に対し、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。

8. 守秘義務・個人情報の使用について（契約書第11条参照）

(1) 事業所、介護支援専門員は、居宅介護支援を提供するうえで知り得た契約者及び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。この守秘義務は、本契約が終了した後も継続します。この守秘義務は、本契約が終了した後も継続します。

(2) 個人情報については、法人の運営する各事業所が提供するサービスが適正かつ円滑に提供するために必要な範囲内で情報を収集し、各事業所責任者のもとに保管するとともに、利用目的に沿った利用を行います。但し、第3項「事例研究及び広報物に伴う利用目的」に同意できない場合は、お申し出て下さい。利用を致しません。なお、下記以外への情報提供を行う場合は、事前に契約者又は家族等に同意を得た上で実施致します。

①当事業所内での利用目的

- 1) 当事業所が契約者に提供する居宅介護支援サービス
- 2) 介護保険請求等に係る業務
- 3) 介護サービスの利用に係る当事業所の管理運営業務等

社会福祉法人 和福祉会

- ◎居宅介護支援に関すること
 - ◎会計・経理
 - ◎事故等の報告
 - ◎契約者の介護サービスの向上
 - ◎事業所の管理運営業務に必要な場合
 - ◎介護サービスや業務の維持・改善等の資料作成
 - ◎当事業所が行う実習生等の受入れ
- ②他の介護事業者等への情報提供を伴う利用目的
- 1) 当事業所が契約者等に提供する介護サービス
 - ◎契約者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業所や居宅介護支援事業者との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答等
 - ◎その他の業務委託
 - ◎契約者に関して主治の医師の助言・指示を求める場合
 - 2) 介護保険事務
 - ◎審査支払い機関へのレセプトの提出
 - ◎審査支払い機関又は保険者からの照会の回答
 - 3) 損害賠償等に係る保険会社への相談又は届出等
 - 4) 当事業所の管理運営業務に対する内外部監査機関への情報提供等
 - 5) 事業所の管理運営業務に必要な場合
- ③事例研究及び広報物に伴う利用目的
- 1) 社内外研修や事例研究
 - 2) 当施設内及び、当施設が発行する広報誌やホームページ、庄の里が管理する SNS による氏名・生年月日・写真等の掲示や掲載

9. 虐待防止について

当事業所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) 虐待防止に関する責任者を選定しています。
 - 虐待防止に関する責任者 管理者 中島 真由美
- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 虐待等が発生した場合、その発生原因等の検討・分析を行い、再発防止に努めます。
- (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実施します。
- (5) 虐待防止に関する措置を適切に実施するため虐待防止検討委員会を定期的開催します。

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者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。

10. 業務継続に向けた取り組みについて

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する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（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 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に行います。
- (3) 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。

11. 感染症対策について

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、次に掲げる措置を講じます。

- (1) 職員の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (2) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
- (3) 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おおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
- (4) 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ています。
- (5) 従業者に対し、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に行います。

12. ハラスメント防止について

事業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

- (1) 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。
 - ①身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
 - ②個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
 - ③意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、利用者及び家族等が対象となります。
- (2) ハラスメント事案が発生した場合、指針などを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。
- (3) 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
- (4) ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

13. 苦情の受付について（契約書第17条参照）

（1）苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情受付窓口 管理者 中島 真由美

電話番号 086-461-0031

受付時間 8:30～17:30（月～土曜日 1/1～1/3は除く）

Fax 番号 086-461-0052

（2）行政機関その他苦情受付機関

倉敷市役所 介護保険課	所在地 岡山県倉敷市西中新田640 受付時間 8:30～17:15 (月～金曜日 ただし祝日及び12/29～1/3は除く) TEL 086-426-3343 FAX 086-421-4417
岡山市役所 介護保険課	所在地 岡山県岡山市北区鹿田町1-1-1 受付時間 8:30～17:15 (月～金曜日 ただし祝日及び12/29～1/3は除く) TEL 086-803-1240 FAX 086-803-1869
総社市役所 長寿介護課	所在地 岡山県総社市中央1-1-1 受付時間 8:30～17:15 (月～金曜日 ただし祝日及び12/29～1/3は除く) TEL 0866-92-8369 FAX 0866-92-8385
早島町役場 健康福祉課	所在地 岡山県都窪郡早島町大字前潟360-1 受付時間 8:30～17:15 (月～金曜日 ただし祝日及び12/29～1/3は除く) TEL 086-482-2483 FAX 086-483-0564
岡山県国民健康保険 団体連合会	所在地 岡山県岡山市北区桑田町17-5 受付時間 8:30～17:00 (月～金曜日 ただし祝日及び12/29～1/3は除く) TEL 086-223-8811 FAX 086-223-9109
福祉サービス 苦情解決委員会 (岡山県運営適正化委員会)	所在地 岡山県岡山市北区南方2-13-1 受付時間 8:30～17:15 (月～金曜日 ただし祝日及び12/29～1/3は除く) TEL 086-226-9400 FAX 086-226-9400

（3）苦情処理を行う為の処理体制・手順

- ①受付者より、住所、氏名、電話番号、内容の報告を受ける。
- ②苦情窓口担当者は、相談者へ連絡し、状況を明確にする。
- ③場合により、契約者宅へ訪問し、詳細に状況を分析し、明確なものとする。
- ④苦情窓口担当者は、必要であると判断した場合は、関係者を含めた検討委員会を開催する。
- ⑤検討委員会を行わない場合にも、必ず管理者まで結果を報告する。
- ⑥検討した結果については、相談者にも納得していただけるような説明を行い、再発を防ぐ。
- ⑦発生した内容においては全て記録を残し、その完結の日から5年間保存するものとする。

令和 年 月 日

指定居宅介護支援サービスの提供開始にあたり、本書面に基づいて重要事項を説明しました。

事業者	住所	岡山県倉敷市山地1297番地
	法人名	社会福祉法人 和福社会
	代表者	理事長 三好 史了
事業所	住所	岡山県倉敷市山地1297番地
	事業所名	庄の里 居宅介護支援センター
	代表者	管理者 中島 真由美
	説明者氏名	介護支援専門員

私は、本書面に基づいて事業者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。

また「個人情報の使用について」サービス利用者及び家族の個人情報を用いることに同意しました。

契約者 住所 _____

氏名 _____

電話番号 () _____

契約者の家族等 住所 _____

氏名 _____

続柄 _____

電話番号 () _____

＜重要事項説明書付属文書＞

1. 事故発生時の対応 〈損害賠償について〉（契約書第12条参照）

事業所は、契約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、契約者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じるものとします。事業所の責任により契約者に生じた損害については、事業所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、契約者に故意又は過失が認められる場合には、契約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、事業所の損害賠償額を減じる場合があります。

2. 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2日前までに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、仮に次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13条参照）

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">①契約者が死亡した場合②要介護認定又は要支援認定により契約者の心身の状況が要支援又は自立と判定された場合③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当事業所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）契約者からの解約・契約解除の申し出（契約書第14条、第15条参照）

契約の有効期間であっても、契約者から利用契約を解約することができます。

但し、次の場合には、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事業所が作成した居宅サービス計画に同意できない場合②事業所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事業所もしくは介護支援専門員が守秘義務に違反した場合④事業所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、又はハラスメント行為や著しい不信行為、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16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。

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">①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契約者が、故意又は重大な過失により事業所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、又はハラスメント行為や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 |
|--|