

重要事項説明書・利用契約書

(居 宅 介 護)

事業者 株式会社 夢の浜

事業所 ケアプランサービスひまわり

当事業所は介護保険の指定を受けています。

(指定 第 4071202776 号)

当事業所は利用者に対して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、契約上ご注意くださいことを次の通り説明いたします。

重要事項説明書目次

1. 法人の概要
2. 事業所の概要
3. 事業の目的と運営方針
4. 職員体制
5. 事業の実施地域
6. 営業日
7. サービスの内容・提供方法
8. 緊急時又は事故発生時の対応方法
9. 費用
10. 評価・職員研修
11. 苦情・相談窓口
12. ハラスメント
13. カスタマハラスメント
14. 個人情報使用等及び秘密の保持
15. 虐待防止
16. 感染症対策の強化
17. 業務継続に向けた取組の強化
18. その他
19. 居宅介護支援
サービス利用割合等 説明書

契約書目次

- 第1条 (目的)
- 第2条 (契約期間)
- 第3条 (運営規程の概要)
- 第4条 (居宅介護支援の担当者)
- 第5条 (居宅介護支援の内容)
- 第6条 (居宅サービス計画の作成)
- 第7条 (協力義務)
- 第8条 (居宅サービス計画の変更等)
- 第9条 (苦情対応)
- 第10条 (緊急時及び事故発生時の対応)
- 第11条 (費用)
- 第12条 (秘密保持)
- 第13条 (中立義務)
- 第14条 (甲の解除権)
- 第15条 (乙の解除権)
- 第16条 (情報の保存・開示義務)
- 第17条 (契約の終了)
- 第18条 (損害賠償)
- 第19条 (利用者代理人)
- 第20条 (合意管轄)
- 第21条 (協議事項)

令和 7. 1. 1 改定

居宅介護支援重要事項説明書

＜令和 年 月 日現在＞

1 支援事業者（法人）の概要

名称・法人種別	株式会社夢の浜
代表者名	伊集院 葉子
所在地・連絡先	(住所) 福岡市西区姪の浜三丁目 11 番 30 号 (電話) 092-892-0510 (FAX) 092-892-0515

2 事業所の概要

事業所名称及び事業所番号

事業所名	ケアプランサービスひまわり
所在地・連絡先	(住所) 福岡市西区姪の浜三丁目 11 番 30 号 (電話) 092-892-0510 (FAX) 092-892-0515
事業所番号	4071202776
管理者の氏名	泉 とし

3 事業の目的と運営方針

(1) 事業の目的

指定居宅介護支援事業の適正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が、要介護状態又は要支援状態にある利用者に対し、その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に支援することを目的としています。

(2) 運営方針 運営の方針は、次に掲げるところによるものとします。

- ① 指定居宅介護支援の提供に当たっては、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者の選択に基づき、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、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行います。
- ② 指定居宅介護支援の提供に当たっては、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サービス等が特定の種類又は特定の居宅サービス事業者に不当に偏することのないよう、公正中立に行います。
ケアプランに位置付ける居宅サービス事業所については、利用者及びご家族は、居宅介護支援事業所へ複数の事業所の紹介を求めることができるものとします。
尚、当該事業所を位置付けた理由を求めることができるものとします。
また、「前 6 月間の居宅サービス計画における訪問介護や通所介護等のサービスが位置付けられたそれぞれのサービスの割合」、「前 6 月間の居宅サービス計画における訪問介護や通所介護等の回数のうち、同一のサービス事業所によって提供されている割合」について文書を交付し、説明を行います。
- ③ 事業の実施に当たっては、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、介護保険施設等の保健・医療・福祉サービスとの連携に努めます。
- ④ 事業実施に当たっては、市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携に努めます。
- ⑤ 事業所は、正当な理由なくサービス提供を拒みません。

4 事業所の職員体制

従事者の職種		区分		常勤換算後の 人数（人）	職務の内容
管理者 主任介護支援専門員	介護支援専門員	常勤(人)	非常勤(人)		
1	1	2		2	管理業務 ケアプラン作成

5 事業の実施地域

事業の実施地域	糸島市、福岡市
---------	---------

※上記地域以外でもご希望の方はご相談ください。

6 営業日

営業日	営業時間
平日	8：30～17：30
営業しない日	土曜日・日曜日・祝日・12月30日～1月3日
営業時間外	電話等にて24時間常時受け付け可能な状態とする

注1) 営業日及び営業時間以外にご相談又は打ち合わせ等がある場合には、担当の介護支援専門員に事前にご確認ください。

注2) 特定事業所加算を受ける事業所は、電話等により24時間連絡可能な体制をとるものとします。

7 提供する居宅介護支援サービスの内容・提供方法

- (1) 居宅介護支援は、事業者の事業所に勤務する介護保険法上のケアマネジャーにより提供するものとします。
- (2) 事業所は、次の各号に定める事項をケアマネジャーに担当させ、利用者の居宅サービス計画の作成を支援するものとします。

- ① ケアマネジャーは、利用者の居宅を訪問し利用者及びそのご家族等に面接して、利用者について、その有する能力、その置かれている環境等から、利用者が抱えている問題点を明らかにし、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する上で解決すべき課題を把握、分析（以下「アセスメント」とします。）するものとし、指定居宅介護支援の提供方法及び内容については、利用者の相談を受ける場所、課題分析の手順等を記載するものとします。
- ② ケアマネジャーは、利用者による居宅介護支援の選択に資するよう、地域における居宅サービス事業所等から提供される居宅サービスの内容、居宅サービス利用料金等の情報を適正に利用者又はそのご家族に提供し、この情報に基づいて、利用者に居宅サービス事業者を選択して頂きます。
- ③ ケアマネジャーは、利用者のご希望や心身の状況等を考慮し、居宅サービスの目標をその達成時期、サービスの種類、内容、利用料金等居宅サービスを提供する上での留意点等を踏まえた居宅サービス計画の原案を作成するものとします。
- ④ ケアマネジャーは、居宅サービス事業者や利用者及びご家族を交えて、意見交換することにより、居宅サービス計画の原案の調整をするものとします。

⑤ケアマネジャーは、利用者及びそのご家族に対し、居宅サービス計画を説明し、利用者に希望や心身の状況に沿っているにつきご確認頂き、利用者又はそのご家族から同意を得ます。

- (3) ケアマネジャーは、居宅サービス計画を新規に作成した場合及び利用者が要介護更新認定、要介護状態区分の変更認定を受けた場合については、原則としてサービス担当者会議を必ず開催するものとします。
但し、サービス担当者会議を開催しないことについて、やむを得ない理由がある場合については、担当者に対する照会等により、各サービス担当者より専門的な意見を求めるものとします。
- (4) ケアマネジャーは、サービス担当者会議を通して、他のサービス担当者と利用者の状況等の情報を共有するものとします。
- (5) ケアマネジャーは、居宅サービス開始後、居宅サービス計画の実施状況の把握（以下、「モニタリング」とします。）を行うものとします。ケアマネジャーは、特段の事情のない限り、少なくとも月 1 回、利用者宅を訪問し、利用者と面接するものとします。また、少なくとも月 1 回は、モニタリングの結果を記録するものとします。
- (6) ケアマネジャーは、居宅サービス計画に福祉用具貸与サービスを位置付ける場合には、当該計画に福祉用具貸与が必要な理由を記載するとともに、必要に応じて随時サービス担当者会議を開催し、その継続の必要性について検証するものとします。
- (7) ケアマネジャーは、要介護認定を受けていた利用者が、要支援認定を受けた場合には、指定介護予防支援事業者と利用者に係る必要な情報を提供する等の連携を図るものとします。
- (8) 事業所は、利用者が要介護認定等の変更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支援するものとします。
- (9) 事業所は、利用者が介護保険施設等への入所等を希望している場合には、利用者に介護保険施設等の紹介その他の支援を行います。また、利用者が医療サービスの利用を希望している場合には、利用者の同意を得て、主治医の意見を求めるものとします。
- (10) 障害福祉サービスをご利用の利用者が介護保険サービスをご利用の場合、障害福祉制度の相談支援専門員との連携に努めるものとします。

8.緊急時又は事故発生時の対応方法

- (1) 事業所及び従業者は、サービスの提供中に利用者の病状に急変、その他緊急事態に生じたとき、又は事故が発生したときは、速やかに定められた医療機関に連絡し適切な措置を講ずるとともに、管理者の指示に従い、市町村（一部事務組合及び広域連合を含む。以下、同じ。）、利用者のご家族等に連絡いたします。
- (2) 事業所は、事故の状況や事故に際して取った処置について記録するとともに、事故発生の原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じるものとします。

9 費用

(1) 利用料

要介護（要支援）認定を受けられた方は、介護保険制度から全額給付されるので自己負担はありません。介護保険適用の場合でも、保険料の滞納等により、支援事業者へ直接介護保険給付が行われない場合があります。その場合、利用者は 1 ヶ月につき要介護度に応じて必要な自己負担額をお支払いいただく場合がございます。利用料のお支払いと引き換えにサービス提供証明書と領収証を発行します。

算定項目（下記加算は別紙記載）：居宅介護支援費・初回加算・入院時情報連携加算（Ⅰ）～（Ⅱ）

退院・退所加算（Ⅰ）～（Ⅲ）・通院時情報連携加算・緊急時等居宅カンファレンス加算

ターミナルケアマネジメント加算・特別地域居宅介護支援加算・中山間地域等における小規模事業所加算・

中山間地域等に居住する物へのサービス提供加算・ 特定事業所加算Ⅲ

(2) 交通費

2の(3)の事業の実施地域にお住まいの方は無料です。それ以外の地域にお住まいの方は交通費の実費が必要となります。

10. 評価・職員研修

事項	内容
アセスメント（評価）の方法及び事後評価	居宅サービス計画ガイドラインにより利用者の直面している課題等を評価し、利用者に説明のうえケアプランを作成します。また、サービス提供の目標の達成状況等を評価し、その結果を書面（居宅サービス報告書）に記載して利用者に説明のうえ交付します。
従業員研修	年1回、資質向上のための継の研修を行っています。

11. サービス内容に関する苦情等相談窓口

当事業所お客様相談窓口	苦情窓口責任者：泉とし ご利用時間 8:30～17:30 ご利用方法 電話（092-892-0510） 面接（当事業所相談室）
行政相談窓口	○各保険者 福岡市西第1地域包括支援センター 電話 092-881-8011 福岡市西第2地域包括支援センター 電話 092-885-8911 福岡市西第3地域包括支援センター 電話 092-882-7080 福岡市西第4地域包括支援センター 電話 092-892-2121 福岡市西第5地域包括支援センター 電話 092-807-6811 福岡市西第6地域包括支援センター 電話 092-834-2280 福岡市西第7地域包括支援センター 電話 092-812-5711 福岡市西第8地域包括支援センター 電話 092-834-8547 城南区福祉・介護保険課 電話 092-833-4105 早良区福祉・介護保険課 電話 092-833-4355 中央区福祉・介護保険課 電話 092-718-1102 西区福祉・介護保険課 電話 092-895-7066 糸島市介護保険課 電話 092-332-2070 ○福岡市保健福祉局高齢社会部 事業者指導課 電話 092-711-4257 ○福岡県社会福祉協議会 福岡県運営適正化委員会 電話 092-915-3511 ○福岡県国民健康保険団体連合会 介護保険課 電話 092-642-7859

円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。
- ・管理者は当事者に事実確認を行う。
- ・相談担当は、把握した状況をスタッフとともに検討を行い、時下の対応を決定する。
- ・対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。（時間を要する内容もその旨を翌日までに連絡する）

12.ハラスメント

事業所は、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ていません。

- (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、性的な嫌がらせ行為

上記は、当該法人職員、サービス事業所の方、利用者及びその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、マニュアル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。

13.カスタマハラスメント

当事者からの著しい迷惑行為（暴行、脅迫、酷い暴言、著しく不当な要求等）により、その雇用する労働者が就業環境を害されることのないよう、雇用管理上の配慮として取り組む。

①相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備。

②被害者への配慮のための取り組み。

③他の事業者が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや当事者等からの著しい迷惑行為による被害を防止するための取り組み。

14.個人情報使用等及び秘密の保持

(1) 事業所及びケアマネジャーその他の従業者は、利用者及びそのご家族の個人情報を、次に掲げる居宅介護支援の提供のために必要な範囲内において、使用、提供又は収集（以下、「使用等」とします。）させて頂くとともに、利用者及びそのご家族は、予めこれに同意するものとします。なお、個人情報の利用目的を変更する場合には、予め通知又は公表するものとします。

①利用者に居宅介護支援を提供するために必要な場合。

②利用者にかかわる居宅サービス計画及び介護計画の立案、作成及び変更に必要な場合。

③サービス担当者会議その他ケアマネジャーと関係サービス事業所との情報共有及び連絡調整等のため必要な場合。

④利用者が医療サービスのご利用を希望され、主治医の意見を求める必要がある場合（予め担当のケアマネジャーにより連絡先を確認させて頂きます）。

⑤利用者の容態の変化等に伴い、ご親族、医療機関及び行政機関等に緊急連絡をする場合。

⑥行政機関の指導又は調査を受ける場合。

⑦サービスの質の向上を目的とした第三者評価機関による評価及び事業所による状況調査を実施する場合。

⑧事業所が実施する事業及び介護関連事業に関する商品やサービスのお知らせ、それに係る宣伝物、印刷物の送付やアフターサービスの提供を行う場合。

(2) 事業所は、利用者及びご家族の個人情報に関して、利用者から開示又は訂正の要求がある場合には、所定の方法に従い、開示又は訂正するものとします。

(3) 事業所及びケアマネジャーその他の従業者は、居宅介護支援を提供する上で知り得た利用者及びそのご家族に関する事項を、正当な理由なく第三者に漏らさないものとします。この守秘義務は、従業者退職後及び契約終了後も同様とします。

15.虐待防止

事業所は、利用者の人権の擁護・虐待の防止等のため、指針を整備し責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、その従業者に対し、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施する等の措置を講じます。

- ①事業所は利用者が成年後見制度を利用できるよう支援を行います。
- ②当該事業所従業員又は養護者（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は、速やかに、これを市町村に通報します。
- ③虐待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員に周知徹底を図ります。
- ④事業所は次の通り虐待防止責任者・担当者を定めます。

虐待防止に関する責任者	法人代表取締役 伊集院葉子
虐待防止に関する担当者	管理者 泉 とし

16.感染症対策の強化

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従業員等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カ月1回以上開催するとともに、その結果について、従業員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従業員に対し、感染症の予防まん延防止のための研修及び訓練を定期的の実施します。

17.業務継続に向けた取組の強化

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、利用者に対する指定居宅介護支援を継続に実施するための、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従業員に対し、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の実施します。
- 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。

18.その他

(1) 事業計画及び財務内容に関する資料はご希望により閲覧できます。（お手続きが必要です）

(2) 担当の介護支援専門員

あなたを担当する介護支援専門員

ですが、やむを得ない事由で変更する場合は、事前

に連絡をいたします。

(3) 利用者へのお願い

支援事業者が交付するサービス利用票、サービス提供証明書等は、利用者の介護に関する重要な書類なので、契約書・重要事項説明書等と一緒に大切に保管してください。