指 定 居 宅 介 護 支 援 事 業
重　要　事　項　説　明　書

社会福祉法人　愛　孝　会

聖孝園南町居宅介護支援センター

「指定居宅介護支援」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。
（　　水戸市指定　　第　0870106820　号）

当事業所は利用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。

☆居宅介護支援とは

利用者が居宅での介護サービスやその他の保健医療サービス、福祉サービスを適切に利用することができるよう、次のサービスを実施します。

○利用者の心身の状況や利用者とそのご家族等の希望をおうかがいして、「居宅サービス計画（ケアプラン)」を作成します。

○利用者の居宅サービス計画に基づくサービス等の提供が確保されるよう、利用者及びその家族等、指定居宅サービス事業者等との連絡調整を継続的に行い、居宅サービス計画の実施状況を把握します。

○必要に応じて、事業者と利用者双方の合意に基づき、居宅サービス計画を変更します。

◇◆目次◆◇

１．事業者 2
２．事業所の概要 2
３．事業実施地域及び営業時間 3
４．職員の体制 3
５．当事業所が提供するサービスと利用料金 4
６．サービスの利用に関する留意事項 5
７．苦情の受付について 6

１．事業者

（１）法人名　　社会福祉法人　愛孝会

（２）法人所在地　　茨城県高萩市石滝 2470 番地

（３）電話番号　　0293-22-3484

（４）代表者氏名　　理事長 佐藤　孝政

（５）設立年月　　昭和 52 年 3 月 28 日

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

（２）事業の目的

居宅介護支援とは、在宅で介護サービスを利用しようとする高齢者に対して、アセスメント（課題分析）の実施とケアプラン作成を行い、サービス事業者との連絡調整、並びにサービス実施状況のチェックが主な業務です。 まさに、在宅介護サービスの中心を担う重要な位置づけとなっています。

それぞれに、介護支援専門員には公平性と中立性はもちろんのこと、専門家としての高い知識と技術が求められています。常に利用者及びその家族の立場に立ち、専門的な見地から有効なケアプランを作成し、豊かで安らぎのある生活を支援し地域の高齢者福祉の向上に努めていきます。

近隣居宅介護支援事業所・地域包括支援センター・在宅介護支援センター・関連機関との連絡調整を密にし、介護保険制度について、利用者及びその家族に理解していただけるよう積極的な支援活動を展開していきます。

（３）事業所の名称　　聖孝園南町居宅介護支援センター

令和 4 年 5 月 1 日　　水戸市指定　0870106820　号

（４）事業所の所在地　　茨城県水戸市南町 3 丁目 4 番 2 号

（５）電話番号　　029-291-5822

（６）管理者　氏名　　高瀬　光湖

（７）当事業所の運営方針

① 在宅介護支援の専門家としての技術の向上と人間性の研鑽に努め、事業を通して社会福祉に貢献します。

② 利用者やその家族の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ち専門的な見地から有効なケアプランを作成し、豊かで安らぎのある在宅生活を支援します。

③ 常に利用者やその家族、サービス担当者とのコミュニケーションを密にし、それぞれの信頼関係に基づいた介護サービスがなされるように連絡・調整を図ります。また、特定の事業者に不当に偏することがないよう公平・中立に行います。

（８）開設年月　　令和 4 年 5 月 1 日

（９）事業所が行っている他の業務

当事業所では、次の事業もあわせて実施しています。

[指定通所介護]　　令和 4 年 5 月 1 日　水戸市指定 0870106838 号　定員 35 名

＊第 1 号通所事業も対応しております。

３．事業実施地域及び営業時間

（１）通常の事業の実施地域　水戸市、茨城町、ひたちなか市、常陸太田市、城里町

（２）営業日及び営業時間

営業日	月～土・祝日（12 月 31 日～翌年 1 月 3 日を除く）
営業時間	午前 9 時～午後 6 時　（電話受付：24 時間体制）

４．職員の体制

当事業所では、利用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。

〈主な職員の配置状況〉※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職種	常勤換算	指定基準
１．管理者	１名	１名
２．主任介護支援専門員	１名	１名
３．介護支援専門員	２名以上	２名以上

※常勤換算：職員それぞれの週あたりの勤務延時間数の総数を当事業所における常勤職員の所定勤務時間数（例：週 40 時間）で除した数です。
（例）週 8 時間勤務の介護支援専門員が 5 名いる場合、常勤換算では、1 名（8 時間×5 日÷40 時間＝1 名）となります。

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、居宅介護支援として次のサービスを提供します。

当事業所が提供するサービスについて、通常の場合、利用料金は介護保険から給付されますので、利用者の利用料負担はありません。

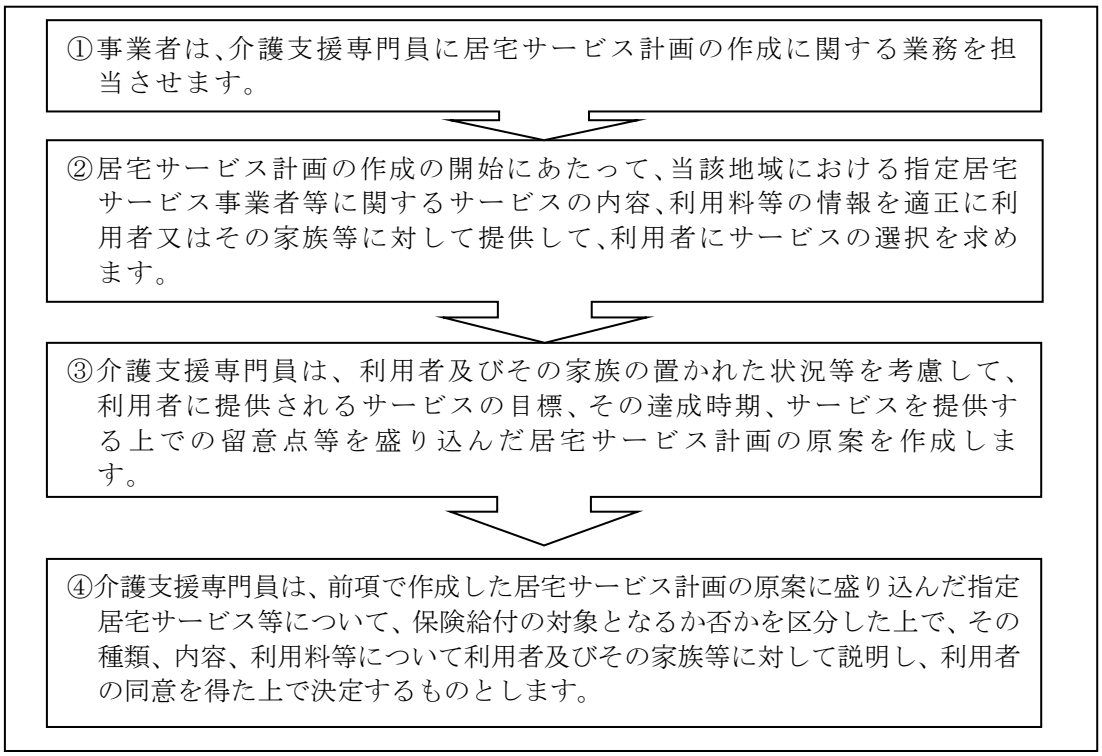
（１）サービスの内容と利用料金（契約書第 3～6 条、第 8 条参照）

＜サービスの内容＞

①居宅サービス計画の作成

利用者のご家庭を訪問して、利用者の心身の状況、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に配慮して、居宅サービス計画を作成します。

＜居宅サービス計画の作成の流れ＞



②居宅サービス計画作成の便宜の供与

・利用者及びその家族は、当事業所に対して、居宅サービス計画に位置付ける指定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たり、当該事業所を居宅サービス計画に位置付けた理由を求めたりすることができます。

・利用者及びその家族等、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行い、居宅サービス計画の実施状況を把握します。

・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を行います。

・利用者の意思を踏まえて、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

利用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、事業者と利用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

利用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利用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、事業者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、事業者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ことができない場合は、下記のサービス利用料金の全額をいったんお支払い下さい。

	要介護１、２	要介護度３～５
居宅介護支援	1,086 単位 / 11,620 円	1,411 単位 / 15,097 円
特定事業所加算（Ⅲ）	323 単位 / 3,456 円	323 単位 / 3,456 円
合計	1,409 単位 / 15,076 円	1,734 単位 / 18,553 円

※　地区別単価 5 級地になるため 1 単位当たり 10.70 を乗じた金額になります。

また、総利用単位数の2.1％を介護職員等処遇改善加算として算定します。

当事業所では、利用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、主任介護支援専門員を配置し、常勤で専従の介護支援専門員を 2 人以上配置し、介護支援専門員 1 人当たりの利用者の平均件数が 45 件以上でないこと、24 時間連絡体制を確保しており、必要に応じて相談に対応する体制を確保して、運営基準減算の適用を受けていないこと、地域包括支援センターからの支援困難な利用者の紹介があった場合の体制を整えており特定事業所加算（Ⅲ）（3,456 円/月）を算定します。

（２）交通費（契約書第 8 条参照）

通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、サービスの提供に際し、要した交通費の実費をいただきます。

（３）利用料金のお支払い方法

前記（1）の料金・費用は、1 か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月 20 日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。

ア．下記指定口座への振り込み
　常陽銀行　　高萩支店　普通預金　1749150
　社会福祉法人　愛孝会　聖孝園南町デイサービスセンター
　理事長　佐藤　孝政
イ．金融機関口座からの自動引き落とし
　ご利用できる金融機関：常陽銀行、筑波銀行、茨城県信用組合、結城信用金庫、水戸信用金庫、茨城県信用農業協同組合連合および会員農業協同組合

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事業者からの介護支援専門員の交替

事業者の都合により、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、利用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、事業者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。

７．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（担当者）

管理者　高瀬　光湖

○受付時間　毎週月曜日～土曜日

9：00～18：00

（２）第三者による評価の実施状況

第三者による評価の実施	１あり	実施日	
		評価機関名称	
		結果の開示	１あり　　２　なし
	②なし		

（３）行政機関その他苦情受付機関

水戸市役所 介護保険担当	所在地　水戸市中央１－４－１ 電話番号　０２９－２３２－９１７７
国民健康保険 団体連合会	所在地　水戸市笠原町９７８－２６ 電話番号　０２９（３０１）１５５０
茨城県運営適正化委員会 (茨城県社会福祉協議会内)	所在地　水戸市千波町１９１８番地 セキショウ・ウェルビーイング福祉会館 電話番号　０２９（３０５）７１９３
ひたちなか市 介護保険担当	所在地　ひたちなか市東石川２－１０－１ 電話番号　０２９－２７３－０１１１
茨城町 介護保険担当	所在地　東茨城郡茨城町大字小堤１０８０番地 電話番号　０２９－２９２－１１１１
常陸太田市 介護保険担当	所在地　常陸太田市金井町３６９０ 電話番号　０２９－４７２－３１１１
東茨城郡城里町 介護保険担当	所在地　東茨城郡城里町大字石塚１４２８－２５ 電話番号　０２９－２８８－３１１１

令和　　年　　月　　日

指定居宅介護支援サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

社会福祉法人　愛孝会

聖孝園南町居宅介護支援センター

説明者　　職名　　介護支援専門員

氏名　　印

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。

利用者　　住所

氏名　　印

※この重要事項説明書は、厚生省令第 38 号（平成 11 年 3 月 31 日）第 4 条の規定に基づき、利用申込者またはその家族への重要事項説明のために作成したものです。

＜重要事項説明書付属文書＞

１．サービス提供における事業者の義務（契約書第 10 条、第 11 条参照）

当事業所では、利用者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

１）利用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 年間保存するとともに、利用者又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）利用者が他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合その他利用者から申し出があった場合には、利用者に対し、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。

３）虐待防止について、事業者は利用者の人権擁護・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　高瀬　光湖

② 成年後見制度の利用を支援します。

③ 苦情解決体制を整備します。

④ 従業者に対する虐待防止啓発・普及するための研修を実施しています。

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は、速やかに、これを市町村に通知します。

４）事業者及びサービス従事者又は従業員は、サービスを提供するにあたって知り得た利用者又はご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。（守秘義務）また、サービス終了後及び従業員の退職後も秘密保持を継続する手段を講じます。

５）事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族等の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族等の個人情報を用いません。

６）事業者は、利用者に多様なサービスの利用について説明し、利用者が複数の選択肢の中から居宅サービス事業所を選択できるように支援します。

７）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のとおりである。

８）医療機関に入院した際は、医療機関と情報共有及び連携し、円滑な在宅復帰を支援します。

９）末期のがんと診断された場合であって、日常生活上の障害が１か月以内に出現すると主治の医師等が判断した場合、利用者又はその家族の同意を得た上で、主治の医師等の助言を得ながら、通常よりも頻回に居宅訪問（モニタリング）をさせていただき、利用者の状態やサービス変更の必要性等の把握、利用者への支援を実施します。その際に把握した利用者の心身の状態を記録し、主治の医師やケアプランに位置付けた居宅サービス事業者へ提供することで、その時々の状態に即したサービス内容の調整等を行います。

2. 事故発生時の対応方法について

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は、市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

３．損害賠償について（契約書第 12 条参照）

事業者の責任により利用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、利用者に故意又は過失が認められる場合には、利用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、事業者の損害賠償額を減じる場合があります。

４．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、契約締結の日から利用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、仮にこ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）

①利用者が死亡した場合
②要介護認定により利用者の心身の状況が自立または要支援 1 及び 2 と判定された場合
③利用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利用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。
⑧利用者が正当な理由なく、おおむね３カ月以上介護サービスの利用がなく、かつ今後の利用再開の見込みがない、又は連絡が取れない場合。

（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。その場合には、契約終了を希望する日の 7 日前までに解約届出書をご提出ください。

ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除することができます。

① 事業者が作成した居宅サービス計画に同意できない場合
② 事業者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 事業者もしくは介護支援専門員守秘義務に違反した場合
④ 事業者もしくは介護支援専門員が故意又は過失により利用者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、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。

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利用者が、故意又は重大な過失により事業者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

５．　カスタマーハラスメントについて（契約書第 19 条）

カスタマーハラスメントに関する当事業所の考え方

当事業所では、すべての利用者及びご家族等に安心して居宅介護支援をご利用いただくとともに、職員が安全かつ適切に業務を行える環境を確保することを大切にしています。

そのため、利用者又はご家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、職員の心身の安全や就業環境を害するおそれのある行為については、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

具体的には、次のような行為が該当することがあります。

① 職員に対する暴言、暴行、威圧的な態度、人格を否定するような発言
② 職員への身体的な接触、物等を投げる・破損させる等の危険な行為
③ 土下座や過度な謝罪、処分を求める行為
④ 長時間にわたり職員を拘束する行為、または執拗な要望・クレームを繰り返す行為
⑤ 同じ内容の要求を繰り返し、長時間または過度な対応を求める行為
⑥ 介護保険制度や契約内容を超える過度または不当な要求
⑦ 他の利用者や関係機関、職員の業務・生活を妨げる行為

これらの行為が認められた場合には、職員のみで対応せず、必要に応じて管理者が対応するとともに、複数の職員での対応や関係機関との連携、サービス提供方法の見直し等についてご相談させていただくことがあります。

なお、介護保険制度や居宅介護支援に関する正当なご意見・ご要望・苦情につきましては、これまで通り誠意をもって対応いたしますので、遠慮なくお申し出ください。