

「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。
(群馬県指定 第 1073100693 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。事業者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

契約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。

- ご契約者の心身の状況やご契約とそのご家族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。
- ご契約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、ご契約者及びその家族等、指定居宅サービス事業所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、事業所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。

◇◆目次◇◆

1. 事業者・・・・・・・・・・・・・・・・・・	2
2. 事業所の概要・・・・・・・・・・・・・・・・	2
3. 事業所実施地域及び営業時間・・・・・・・・	2
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・・・・・・・・	3
6. サービスの利用に関する留意事項・・・・・・・・	4
7. 事故発生時の対応・苦情の受付・その他について・・・・	5
8. サービス提供における事業者の義務・・・・・・・・	8
9. 損害賠償について・・・・・・・・・・・・・・・・	8
10. サービス利用をやめる場合・・・・・・・・	9

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 千代の会
(2) 法人所在地 群馬県邑楽郡千代田町瀬戸井 3 3 8
(3) 電話番号 0 2 7 6 - 8 6 - 5 0 1 1 (代表)
(4) 代表者氏名 理事長 飯塚 生
(5) 設立年月 平成 1 7 年 9 月 2 0 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) 事業所の名称 居宅介護支援事業所 みどりの風
平成 18 年 8 月 1 日指定
事業所番号 1073100693
(3) 事業所の所在地 群馬県邑楽郡千代田町瀬戸井 3 8 6
(4) 電話番号 0 2 7 6 - 8 6 - 5 0 1 1
(5) 事業所(管理者) 氏名 根本 真司
(6) 当事業所の運営方針
一 要介護状態になった場合においても、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配慮すること。
二 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すること。
三 利用者の意志および人格を尊重し、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、公正中立に行うこと。
(7) 開設年月日 平成 18 年 8 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 千代田町、大泉町、邑楽町、明和町、板倉町、館林市、
太田市、埼玉県行田市、羽生市
(2) 営業日及び営業時間

営業日	月～土曜日 祝日	
受付時間	月～土 祝日	8 時 30 分～17 時 30 分
サービス提供時間帯	月～土 祝日	8 時 30 分～17 時 30 分

但し、12 月 30 日から 1 月 3 日までを除く

4. 職員の体制

当事業所では、ご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。

＜主な職員の配置状況＞※職員の配置については、指定基準遵守しています。

職種	常勤	指定基準
1.事業所長（管理者）	1名	1名
2.介護支援専門員	2名（管理者兼務）	1名

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、ご契約者の利用負担はありません。

（1） サービスの内容と利用料金

＜サービス内容＞

① 居宅サービス計画の作成

ご契約のご家族を訪問して、ご契約の心身の状況、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）「居宅介護サービス等」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。

② 居宅サービス計画作成後の便宜の供与

- ・ ご契約者及びその家族等、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を行います。
- ・ ご契約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

ご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。

④ 介護保険施設への紹介

ご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は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（法廷代理受領）は、ご契約者の自己負担はありません。

但し、ご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の全額をいったんお支払いください。

原則として介護保険給付対象サービス点数表の居宅介護支援費（Ⅰ）（Ⅱ）・加算等の単位数に、「1単位の単価」を乗じて算定し、利用料金となります。

当施設の地域区分は「その他」、1単位の単価は10円です。

要介護1，2	要介護3～5
10，860円	14，110円

※その他、以下の加算を算定する場合がございます。

初回加算	3，000円
入院時情報連携加算(Ⅰ)	2，500円
入院時情報連携加算(Ⅱ)	2，000円

（2） 交通費

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。

1. おおむね10km未満 500円
2. おおむね10km以上の場合、1kmにつき15円

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

① 事業者からの介護支援専門員を交替

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、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、ご契約者からの特定の介護支援専門員の指名はできません。

7. 事故発生時・苦情の受付・その他について

(1) 事故発生時の対応について

(事故発生時)

①利用者への対応

- ・利用者が事故により、身体に障害を発生している場合、治療・生命維持のための可能な限りの応急処置をとります。

②利用者の家族への連絡

- ・説明は責任者が行い、すみやかに事実を伝えます。

③事故状況の把握

- ・事故の正確な把握をし、概要を出来るだけ迅速に、事故報告に記載します。
- ・報告書は簡潔かつ要点をまとめて記載し報告します。

④関係各機関への届け出報告

- ・事故の程度・状況に応じて関係機関へ報告します。

(解決へ向けて)

①利用者家族への対応

- ・施設として、事故原因等を調査し明確にした上で、適切な対応を図ります。

②責任問題については、迅速かつ誠実に対応します。

(2) 苦情について

①苦情の受付

当事業所にたい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）介護支援専門員 根本 真司

○苦情責任者 施設長 村上 実

○受付時間 毎週 月曜日～土曜日

8：30～17：30

○TEL 0276-86-5011（代）

苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記載し、その内容について苦情申し出に確認します。

ア 苦情内容

イ 苦情申し出人の希望

ウ 苦情申し出人と苦情解決責任者の話し合いをします。

②苦情の受付の報告・確認

- ・苦情受付担当者は、受付けた苦情はすべて苦情解決責任者に報告をします。

③苦情解決に向けての話し合い

- ・苦情解決責任者は苦情申し出人との話し合いによる解決に努めます。

④苦情解決結果の記録、報告

苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が、高まり、運営の適正化が確保され、これらを実効あるものとする為、記録と報告を積み重ねるようにします。

苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録します。

苦情解決責任者は、苦情申し出人に改善を約束した事項について、苦情申し出人に対して、一定期間後報告をします。

⑤解決結果の公表

- ・利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図る為、個人情報に関するものを除き「事業報告」等実績を掲載し公表します。

(3) 行政機関その他苦情受付機関（住まいの市町村）

千代田町役場 住民福祉課 (介護保険係)	所在地 〒370-0598 群馬県邑楽郡千代田町大字 赤岩 2119 番地の 5 TEL 0276-86-7000 FAX 0276-86-5400
明和町役場 住民福祉課福祉係	所在地 〒370-0795 群馬県邑楽郡明和町新里 250 番地 1 TEL 0276-84-3111 FAX 0276-84-3114
館林市役所 介護保険課	所在地 〒370-0598 群馬県館林市城町 1 番 1 号 TEL 0276-72-4111 FAX 0276-72-3297
邑楽町役場 介護高齢課	所在地 〒370-0692 群馬県邑楽郡邑楽町大字 中野 2570-1 TEL 0276-88-5511 FAX 0276-89-0136
大泉町役場 介護高齢課	所在地 〒370-0595 群馬県邑楽郡大泉町日の出 55-1 TEL 0276-63-3111 FAX 0276-63-3921
板倉町役場 介護高齢課	所在地 〒374-0792 群馬県邑楽郡板倉町大字 板倉 2067 TEL 0276-82-1111 FAX 0276-82-1300
太田市役所 介護高齢課	所在地 〒373-8718 群馬県太田市浜町 2 番 3 号 TEL 0276-47-1111 FAX 0276-47-1888
羽生市役所 介護高齢課	所在地 〒348-8601 埼玉県羽生市東 6 丁目 15 番 地 TEL 048-561-1211 FAX 048-562-3500
行田市役所 介護高齢課	所在地 〒361-8601 埼玉県行田市本丸 2 番 5 号 TEL 048-556-1111 FAX 048-554-0199

群馬県国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口	所在地 〒371-0846 群馬県前橋市元総社町 335-8 群馬県市町村館内 TEL 027-290-1323 (苦 情 相 談 専 用) FAX 027-255-5077
埼玉県国民健康保険団体連合会 介護保険課 苦情対応係	所在地 〒338-0002 埼玉県さいたま市中央区大 字下落合 1704 番地(国保会 館 4 階) TEL 048-824-2568 FAX 048-824-2561
群馬県社会福祉協議会 福祉サービス運営適正化委員会	所在地 〒371-8528 群馬県前橋市新前橋町 13-12 TEL 027-255-669 FAX 0277-255-6173
埼玉県社会福祉協議会 運営適正化委員会	所在地 〒338-0002 埼玉県さいたま市浦和区針 ヶ谷 4-2-65 彩の国すこやかプラザ TEL 048-822-1243 FAX 048-822-1406

(4) その他の重要事項について

当事業所及び従業者は業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持します。また従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持します。

当事業所及びその従業者が、業務上知り得た利用者及びその家族等に関する個人情報をサービス担当者会議等で使用する等、正当な理由がある場合には、その情報を同意の上、用いることとします。

8. サービス提供における事業者の義務

当事業所では、ご契約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 ご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2年間保管するとともに、ご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 ご契約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ご契約者から申し出があった場合には、ご契約者に対し、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。
- ③ 事業者、介護支援専門員または従業員は、居宅介護支援を提供するうえで知り得たご契約者及びその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)

9. 損害賠償について

事業者の責任によりご契約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、ご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、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

10. サービス利用をやめる場合

契約の有効期限は、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日前までにご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。

- ① ご契約者が死亡した場合
- ② 要介護認定によりご契約者の心身の状況が自立と判定された場合
- ③ ご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 事業者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 ご契約から解約又は契約解除の申し込みがあった場合(詳細は以下をご参照ください。)
- 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ください。)

(1) ご契約者からの解約・解約解除の申し出

契約の有効期間であっても、ご契約者から利用契約を解除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日前までにこの旨をお申し出ください。

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ご契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不正行為、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

以下の事項から該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

- ① ご契約者が、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 ご契約者が、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

令和 年 月 日

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

居宅介護支援事業所 みどりの風

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説明を受け、本書面を受領し、指定居宅介護支援サービス提供開始に同意しました。

契約者	住所	
	氏名	印
契約者代理人	住所	
	氏名	印