

株式会社ピーエー ゆうの風三田尻  
「居宅介護支援事業所」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。  
(防府市指定 第3570601249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。

○ご契約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、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。

※当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要支援」「要介護」と認定された方が対象となります。要介護認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

◆◆目次◆◆

- |                       |                   |
|-----------------------|-------------------|
| 1. 事業者                | 11.ハラスメント対策       |
| 2. 事業所の概要             | 12.虐待防止           |
| 3. 事業実施地域及び営業時間       | 13.業務継続計画の策定      |
| 4. 職員の体制              | 14.感染症の予防およびまん延防止 |
| 5. 当事業所が提供するサービスと利用料金 | 15.身体拘束           |
| 6. サービスの利用に関する留意事項    |                   |
| 7. 苦情の受付について          |                   |
| 8. サービス提供における事業者の義務   |                   |
| 9. 損害賠償について           |                   |
| 10. サービスの利用をやめる場合     |                   |

## 1. 事業者

- (1) 法人名 株式会社ピーエー  
(2) 法人所在地 山口県防府市警固町1丁目6番42号  
(3) 電話番号 0835-22-6006  
(4) 代表者氏名 代表取締役 神徳 眞也  
(5) 設立年月 平成19年5月7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・介護予防支援事業所
- (2) 事業の目的 この規定は、「株式会社ピーエー」が開設する指定居宅介護支援事業所（以下「事業所」という。）の適切な運営を確保するため、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高齢者等（以下「要介護者等」という。）に対し、適正な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 株式会社ピーエー ゆうの風三田尻居宅介護支援事業所  
平成19年12月1日指定 山口県3570601249号
- (4) 事業所の所在地 山口県防府市警固町1丁目6番39号
- (5) 電話番号 0835-21-7894
- (6) 事業所長（管理者）氏名 稲田 美和子
- (7) 当事業所の運営方針 1 事業の実施に当たっては、利用者である要介護者等の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとする。  
2 事業所の介護支援専門員は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、その能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう援助を行う。  
3 事業の実施に当たっては、地域との結びつきを重視し、関係市町村、他の指定居宅サービス事業者並びにその他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。
- (8) 開設年月 平成 19 年 12 月 1 日
- (9) 事業者が行っている他の業務  
当事業者では、次の事業もあわせて実施しています。  
[訪問介護] 平成19年11月1日指定 山口県 3570601181号  
[通所介護] 平成20年11月1日指定 山口県 3570601330号  
[訪問看護] 平成25年 8月1日指定 山口県 3560690152号  
[定期巡回・随時対応型訪問介護看護]  
平成28年11月1日指定 防府市 3590600296号

### 3. 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域 防府市（野島を除く）・山口市

(2) 営業日及び営業時間

営業日	月曜から金曜日（土日・祭日・12/30～1/3は休み）	
受付時間	月～金	9時～18時
サービス提供時間帯	月～金	9時～18時

### 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、指定基準を遵守しています。

職 種	常勤	非常勤	常勤換算	指定基準	兼務の内容
1. 事業所長（管理者）	1名	1名	1	1名	介護支援専門員兼務
2. 介護支援専門員	1名	1名	1.5	1名	

※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名÷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、ご契約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）＊

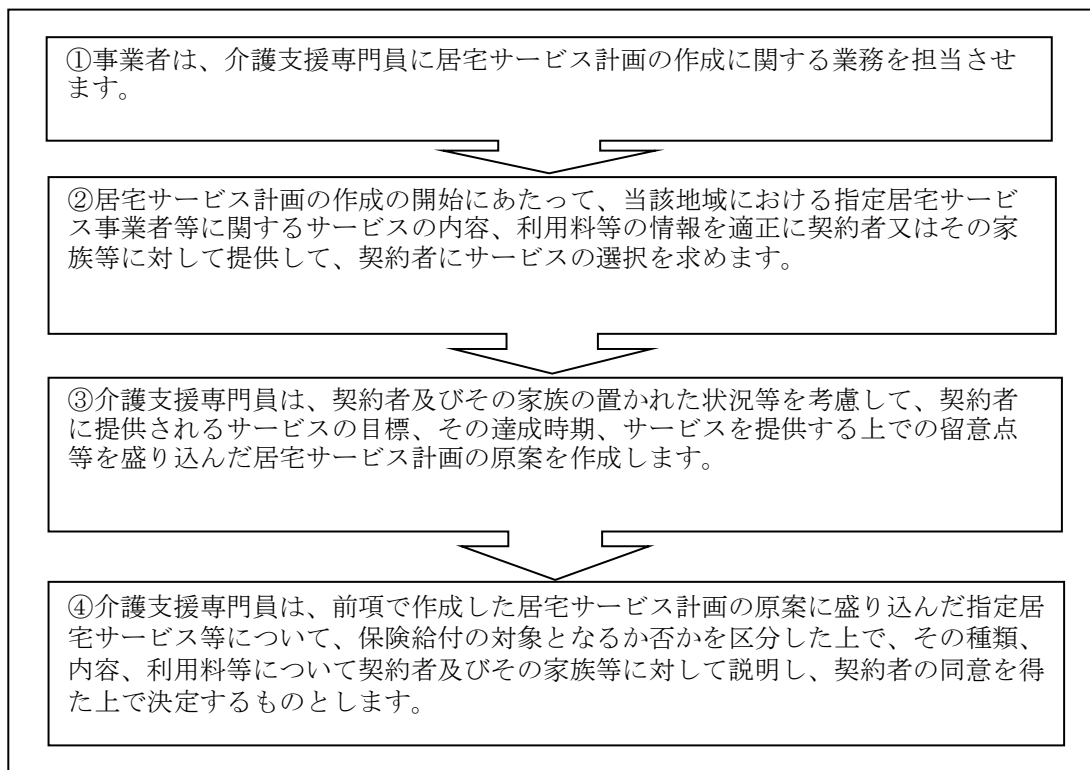
＜サービスの内容＞

#### ①居宅サービス計画の作成

ご契約者のご家庭を訪問して、ご契約者の心身の状況、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。

2 当事業所で過去6か月以内に作成した居宅サービス計画における、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護及び福祉用具貸与の各サービスの利用割合と、各サービスが同一事業所によって提供されたものの割合等について別紙のとおりです。

### <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調整を行います。
- ・ 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>

利用料につきましては、厚生労働大臣の定める基準による金額となります。

介護保険制度から全額給付されますので、ご自分で負担される必要はありません。

但し、ご契約者の介護保険料の滞納等により、当事業者が法定代理受領できない場合には、指定居宅介護支援に要する費用の額の算定に関する基準による額をお支払い頂きます。

## **(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、1キロ10円の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)(2)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25日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。

- ・金融機関による引き落とし
- ・現金払い

## **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。

担当の介護支援専門員に対して複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めることや、居宅サービス計画に位置付けられた指定居宅サービス事業者等の選定理由について説明を求めることができますので、必要があれば遠慮なく申し出てください。

### **(2) 病院等に入院した場合の情報共有、連携**

病院等に入院しなければならない場合には、退院後の在宅生活への円滑な移行を支援等するため、早期に病院等と情報共有や連携をする必要がありますので、病院等には担当する介護支援専門員の名前や連絡先を伝えてください。

### **(3) 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、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

### (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） 稲田 美和子 （職名） 管理者
- 受付時間 毎週月曜日～金曜日  
9：00～18：00
- 電話番号 0835-21-7894

### (2) 行政苦情受付機関

防府市役所 高齢福祉課	〒747-8510 防府市寿町7番1号 電話番号 0835-25-2979
山口市役所 介護保険課	〒735-8650 山口市亀山町2番1号 電話番号 083-934-2795
山口県国民健康保険団体連合会	〒753-8520 山口市朝田1980番地7 電話番号 083-995-1010

### (3) 事故発生時の対応

当事業所はご契約者に対する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、ご契約者のご家族に連絡して必要な措置を講じます。また、当該事故の状況及び事故に際して採った措置について記録します。

## 8. 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、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5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）
  - ・ サービス担当者会議など、契約者に係る他の居宅介護サービス事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の事前の同意を文書により得た上で、契約者又はその家族等の個人情報を用いることができるものとします。

## 9. 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ご契約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、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、事業者の損害賠償額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7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。（契約書第13条参照）

- ① ご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ご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 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 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 ご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）ご契約者からの解約・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、ご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前日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が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 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

## 1 1. ハラスメント対策

当事業所は、適切な居宅介護支援の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより職員の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置をします。

ご契約者、ご家族様または身元保証人等からの事業所やサービス従事者、その他関係者に対して故意に暴力や暴言等の法令違反、その他著しく常識を逸脱する行為を行った場合は、サービスのご利用を一時中止及び契約を廃止させていただく場合があります。

## 1 2. 虐待防止

当事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講じます。

- 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 その他虐待防止のために必要な措置

当事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者または養護者（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します。



### 1 3. 業務継続計画の策定

当事業所は、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（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ます。

- ① 当事業所は、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の実施します。
- ② 当事業所は、定期的に業務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。

### 1 4. 感染症の予防およびまん延防止

当事業所は、感染症が発症し、またはまん延しないように、次の措置を講じます。

- ① 当事業所における感染の予防およびまん延防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）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、介護支援専門員の周知徹底を図ります。
- ② 当事業所における感染の予防およびまん延防止のための指針を整備します。
- ③ 当事業所において、介護支援専門員に対し、感染症の予防およびまん延防止のための研修および訓練を定期的の実施します。

### 1 5. 身体拘束

当事業所は、サービスを提供する利用者に対する身体拘束その他行動を制限する行為を行わない。ただし、当該利用者等の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合には、身体拘束の内容、目的、理由、拘束の時間、時間帯、期間等を記載した説明書、経過観察記録、検討記録等記録の整備や適正な手続きにより身体等の拘束を行います。

身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じます。

- ① 身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を3ヶ月に1回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他の従業者に周知徹底を図るものとします。
- ② 身体的拘束等の適正化のための指針を整備します。
- ③ 当事業所の従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的の実施します。

\* 第三者評価の実施：なし（近1年間）