「指定居宅介護支援」重要事項説明書

栃木市社協ケアプランセンター

当事業所は介護保険の指定を受けています。
（平成 22 年 3 月 29 日指定 第0970301008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。

※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。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 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 3
６．サービスの利用に関する留意事項 5
７．虐待防止のための措置 6
８．身体拘束等の禁止 6
９．衛生管理等 6
10．業務継続計画の策定 6
11．個人情報使用に関する同意 7
12．苦情の受付について 7
13．提供サービスの第三者評価の実施状況 8

１．事業者

（１）法人名　　社会福祉法人　栃木市社会福祉協議会

（２）法人所在地　　栃木県栃木市今泉町２丁目１番４０号

（３）電話番号　　０２８２－２２－４４５７

（４）代表者氏名　　会長　　赤羽根　正夫

（５）設立年月　　平成２２年３月２９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　　利用者の自立支援

（３）事業所の名称　　栃木市社協ケアプランセンター

平成22年3月29日指定　第0970301008号

（４）事業所の所在地　　栃木県栃木市大平町真弓１３９６番地

（５）電話番号　　０２８２－４５－１１６６

（６）事業所長（管理者）氏　名　　久保田　順子

（７）当事業所の運営方針

①　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配慮して行います。

②　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所から、総合的かつ効率的に、また、必要に応じて、多様な主体等が提供する生活支援サービス（インフォーマルサービスを含む）が包括的に提供されるよう配慮して行います。

③　利用者の意志及び人格を尊重し、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に公正中立に行います。

④　市町村、老人福祉法第 20 条の 7 の 2 に規定する老人介護支援センター、法第 115 条の 46 第 1 項に規定する地域包括支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、指定介護予防支援事業者、介護保険施設、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律第 51 条の 17 第 1 項第 1 号に規定する指定特定相談支援事業者等との連携に努めます。

（８）開設年月　　平成２２年３月２９日

（９）事業者が行っている事業

当事業者では本事業を含め、次の事業もあわせて実施しています。

（介護保険指定事業所）

事業	事業所
居宅介護支援	栃木市社協ケアプランセンター
訪問介護・訪問介護相当サービス・緩和した基準による訪問型サービス	栃木市社協北部ヘルパーステーション 栃木市社協南部ヘルパーステーション
通所介護・通所介護相当サービス・緩和した基準による通所型サービス	デイサービス福寿園 大平高齢者デイサービスセンターまゆみ

（障害者福祉サービス等指定事業所）

事業	事業所
居宅介護・同行援護	障がい者居宅介護事業所栃木市社協北部ヘルパーステーション 障がい者居宅介護事業所栃木市社協南部ヘルパーステーション
特定相談支援・障害児相談支援	相談支援事業所　社協とちぎ
就労継続支援	就労継続支援センターいちごの郷
児童発達支援	キッズホームとちぎ

３．事業実施地域及び営業時間

（１）通常の事業の実施地域　　栃木市

（２）営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日
受付時間	午前８時３０分～午後５時１５分
サービス提供時間帯	同　　上

※但し、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び１２月２９日から１月３日までを除きます。

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	職務の内容
１．事業所長（管理者）	１名	管理業務兼居宅介護支援
２．介護支援専門員	８.８名	居宅介護支援

※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。

当事業所では、24 時間連絡体制を確保し、かつ、必要に応じて利用者等の相談に対応する体制を確保しています。

また、利用者に関する情報又はサービス提供に当たっての留意事項に係る伝達等を目的とした会議を定期的に開催しています。

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、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、また、必要に応じて、多様な主体等が提供する生活支援のサービス（インフォーマルサービスを含む）が包括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＞

①事業者は、介護支援専門員に居宅サービス計画の作成に関する業務を担当させます。

↓

②居宅サービス計画の作成の開始にあたって、当該地域における指定居宅サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者又はその家族等に対して提供して、利用者にサービスの選択を求めます。
また、前６か月間に作成したケアプランにおける訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合、同一事業者によって提供されたものの割合について説明を行います。（別紙参照）
※利用者及びその家族等は、介護支援専門員に対し、複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するよう求めることができます。

↓

③介護支援専門員は、利用者及びその家族の置かれた状況等を考慮して、利用者に提供されるサービスの目標、その達成時期、サービスを提供する上での留意点等を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成します。

↓

④介護支援専門員は、③で作成した居宅サービス計画の原案に盛り込んだ指定居宅サービス事業者等について、保険給付の対象となるか否かを区分した上で、そのサービスの種類、内容、利用料等について利用者及びその家族等に対して説明し、利用者の同意を得た上で決定するものとします。
※利用者及びその家族等は、介護支援専門員に対し、居宅サービス計画の原案に盛り込んだ指定居宅サービス事業者等について、当該事業者等を盛り込んだ理由を説明するよう求めることができます。

②居宅サービス計画作成後の便宜の供与

・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、利用者の自己負担はありません。また、以下の加算を取得いたします。

加算：初回加算、特定事業所加算、入院時情報連携加算、退院・退所加算、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、通院時情報連携加算

※ターミナルケアマネジメント加算：「人生の最終段階における医療・ケアのプロセスに関するガイドライン」等の内容に沿った取組を行う。

但し、利用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、介護保険サービス利用料金相当額を一旦お支払いください。

（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域にお住まいの方で、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。

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利用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、利用者から特定の介護支援専門員の指名はできません。

（３）入院する必要が生じたときの病院等への担当介護支援専門員の氏名及び連絡先の連絡

利用者が病院や診療所に入院する必要が生じた場合は、担当の介護支援専門員の氏名及び連絡先を入院先に伝えてください。

（４）緊急時及び事故発生時の対応

訪問時において、利用者の体調等が急変した際、主治医又は、医療機関に適切に連絡を取り、必要な行為を行います。また、事故等により、財産の破損等の際は速やかに利用者及びその家族に連絡いたします。

７．虐待防止のための措置（契約書第 12 条参照）

○利用者の人権の擁護と虐待防止等のため、虐待防止の対策を検討する委員会の開催、虐待防止に係る指針や苦情解決体制の整備、職員に対する研修の実施、虐待防止担当者の設置、成年後見制度の利用支援等の措置を講じます。

・虐待防止担当者：管理者　久保田　順子

○サービス提供中に虐待等を受けたと思われる利用者を発見したときは、速やかにこれを市町村に通報します。

８．身体拘束等の禁止（契約書第 13 条参照）

○サービスの提供に当たっては、利用者または他の利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（身体拘束等）を行いません。やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その他のご契約書の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録します。

○身体拘束等の適性化を図るため、身体拘束等適正化のための対策を検討する委員会の開催、身体拘束等適正化に係る指針の整備や職員に対する研修の実施等の措置を講じます。

９．衛生管理等（契約書 14 条参照）

事業所における感染症予防及びまん延防止を図るため、感染症予防及びまん延防止策を検討する委員会の開催、感染症予防及びまん延防止のための指針の整備、職員に対する研修及び訓練の実施、担当者を設置する等の措置を講じます。

・感染対策担当者：管理者　久保田　順子

10．業務継続計画の策定（契約書第 15 条参照）

○感染症や自然災害対策の発生において、利用者に対するサービス提供を継続的に実施するための計画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、職員に対する研修及び訓練を実施します。

○業務継続計画は定期的に見直しを行い、必要に応じて計画の変更を行います。

11. 個人情報使用に関する同意

当事業所では、利用者がサービスを利用するにあたり、下記の場合に利用者及びご家族の個人情報を契約期間中使用させていただきます。なお、使用する情報は必要最小限とし、使用にあたっては関係者以外に漏れることのないように十分に配慮します。

①サービス担当者会議等を開催する場合

②各種サービスの円滑な利用調整をする上で、必要不可欠な情報を当該事業所に行う場合

③関係行政機関との連絡調整を行う場合

④医療上等緊急の必要がある場合

12. 苦情の受付について（契約書第 21 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。

〇苦情解決責任者　事務局長　菅谷　斉

〇苦情受付窓口（担当者）［職名］　管理者　久保田　順子

受付電話０２８２－４５－１１６６　ＦＡＸ０２８２－４３－０５５５

〇受付時間　月曜日～金曜日（但し、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び１２月２９日から１月３日までを除きます）

午前８時３０分～午後５時１５分

（２）第三者委員

本会では苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場及び特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置しております。苦情や意見は第三者委員にも相談することもできます。

＜第三者委員＞

福富　聡 （本会監事）	電話番号　０２８２－２３－２３４０ 受付時間　月曜日～金曜日　午前９時～午後５時 （祝日、１２月２９日～１月３日を除きます）
五十嵐記代子 （本会監事）	電話番号　０２８２－２７－７８１３ 受付時間　月曜日～金曜日　午前９時～午後５時 （祝日、１２月２９日～１月３日を除きます）

（３）行政機関その他苦情受付機関

栃木市役所 地域包括ケア推進課	所 在 地　栃木県栃木市万町９番２５号 電話番号　０２８２－２１－２２４４ 受付時間　月曜日～金曜日　午前８時３０分～午後５時１５分 （祝日、年末年始を除きます）
国民健康保険団体連合会	所 在 地　栃木県宇都宮市本町３番９号 栃木県本町合同ビル６F 電話番号　０２８－６４３－２２２０ 受付時間　月曜日～金曜日　午前８時３０分～午後５時 （祝日、年末年始を除きます）
栃木県社会福祉協議会 （栃木県運営適正化委員会）	所在地　栃木県宇都宮市若草１丁目１０番６号 電話番号　０２８－６２２－２９４１ 受付時間　月曜日～金曜日　午前９時～午後４時 （祝日、年末年始を除きます）

13. 提供サービスの第三者評価の実施状況

<table>
<tr><td rowspan="4">実施の有無</td><td rowspan="3">1　あり</td><td>実施日</td><td></td></tr>
<tr><td>評価機関名称</td><td></td></tr>
<tr><td>結果開示の有無</td><td>1　あり　　2　なし</td></tr>
<tr><td colspan="3">2　なし</td></tr>
</table>

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　　栃木市社協ケアプランセンター

説明者職名　　介護支援専門員　　氏　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

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、本書面２通のうち１通の交付を受けました。

利用者　住　所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

代理人　住　所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

私は、本書面の「１１．個人情報使用に関する同意」に関して、私に関わる個人情報を使用することに同意します。

利用者家族　住　所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

利用者との関係＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

利用者家族　住　所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

利用者との関係＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

利用者家族　住　所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

利用者との関係＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＜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年間保管するとともに、利用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事業者及び介護支援専門員は、居宅介護支援を提供するうえで知り得た利用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、利用者に係る他の介護予防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、利用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。

２．損害賠償について（契約書第 16 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。

３．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日前までに利用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 17 条参照）

①利用者が死亡した場合
②要介護認定又は要支援認定により利用者の心身の状況が要支援又は自立と判定された場合
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）利用者からの解約・契約解除の申し出（契約書第 18 条、第 19 条参照）

契約の有効期間であっても、利用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利用者もしくはその家族等の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他利用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 20 条参照）

以下の事項に該当する場合には、利用契約を解除させていただくことがあります。

①利用者が、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もしくは介護支援専門員の生命・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、利用契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
③利用者や家族等により以下の状況が生じた場合は、居宅介護サービスを中止させていただくとともに、ただちに当該市区町村に状況報告をいたします。
○介護給付等対象サービスの利用に関する指示に従わない等により、要介護状態等の悪化をもたらす場合
○偽りその他の不正行為によって保険給付を受け、または受けようとした場合
○下記のような行為があり、ハラスメントに該当するとみなされる場合
■暴力又は乱暴な言動、無理な要求
・物を投げつける
・刃物を向ける、服を引きちぎる、手を払いのける
・怒鳴る、奇声、大声を発する
・対象範囲外のサービスの強要　など
■セクシュアルハラスメント
・介護従事者の体を触る、手を握る
・腕を引っ張り抱きしめる
・ヌード写真を見せる
・性的な話し卑猥な言動をする など
■その他
・介護従事者の自宅の住所や電話番号を聞く
・ストーカー行為 など