

## 居宅介護支援事業重要事項説明書

お客様（お客様のご家族）が利用しようと考えている居宅介護支援業務について、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容をご説明いたします。わかりにくいことがあれば、遠慮なくご質問ください。

### 1. 当事業所が提供するサービスについての相談窓口について

電話 079-667-3107 / FAX 079-667-3109

営業日	月曜日から金曜日、ただし国民の休日、12月29日から1月3日を除く。
営業時間	午前8時30分から午後5時30分
担当	前田峰子 谷原清代

【営業日・営業時間以外の連絡先】

特別養護老人ホーム はちぶせの里 079-667-3107

※24時間対応です。

### 2. 当事業所の法人概要について

法人格・名称	社会福祉法人 関寿会
所在地	〒667-1104 兵庫県養父市尾崎1327
連絡先	電話 079-667-3107 FAX 079-667-3109
代表者（役職・氏名）	理事長 角野昭男

### 3. お客様に居宅介護支援サービス提供を担当する事業所について

#### （1）事業所の所在地等

事業所名	居宅介護支援事業所 はちぶせの里
管理者	中野 穰
所在地	〒667-1104 兵庫県養父市尾崎1327 特別養護老人ホーム はちぶせの里
連絡先	電話 079-667-3107 FAX 079-667-3109
事業所の指定番号	兵庫県指定 2874800606 指定年月日 平成17年5月1日
事業開始時期	平成17年5月1日

サービスを提供する 実施地域	養父市・香美町村岡区 ※上記地域内での交通費はサービス利用料金に含まれています。
-------------------	---

(2) 事業の目的および運営の方針

事業の目的	<p>要介護・要支援の状態にある利用者、またはその家族等の依頼を受け、その心身の状況、その置かれている環境、要介護者等及びその家族の希望等を勘案し、利用する介護サービス等の種類及び内容、居宅サービス計画を作成するとともに、サービス計画に基づき、各サービスの提供が確保されるよう、各事業者等との連絡調整その他の便宜を図るとともに、介護保険施設の入所を希望する場合は、介護保険施設への紹介等の便宜の提供を行うことを目的とする。</p>
事業の方針	<p>(1) 利用者が要介護状態等となった場合においても、可能な限り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ことを目標として、生活全般にわたる総合的な評価、生活支援を含めたケアプランの作成を通じて継続的援助を行う。</p> <p>(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、多様な事業者から、総合的かつ効果的に提供されるよう配慮する。</p> <p>(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居宅サービス等が特定の種類また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。</p> <p>(4) 事業の実施に当たっては、他町在宅介護支援センター、他の居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携を図り総合的なサービスの提供に努める。</p> <p>(5) 上記のほか「指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準（厚生省令第38号、平成11年3月31日付）」第13条の具体的取り扱い方針を遵守する。</p>

#### 4. 当事業所の従業員について

事業所の管理者	介護支援専門員 中野 穰		
職 種	員数	業務内容	勤務体制
介護支援専門員	2 名 以上	介護支援専門員は、要介護者からの相談に応じ、及び要介護者等がその心身の状況や置かれている環境に応じて、居宅サービスの種類、内容等の計画を作成するとともに、サービスの提供が確保されるよう指定居宅介護サービス事業者、介護保険施設との連絡調整を行う。介護支援専門員1人あたりの担当者数は39名以内とする。	常勤2名

#### 5. 提供するサービスの内容と料金について

(1) サービス内容

重要事項説明書別紙①参照

(2) 料金【厚生労働大臣が定める基準額】

重要事項説明書別紙②参照

注1) 介護保険が適用される場合は、以上の報酬は直接介護保険から事業所に給付されるので、お客様のご負担はありません。

注2) ただし、お客様に保険料の滞納がある場合は、お客様より全額料金をいただき、当事業所が発行する証明書をもって後日払い戻しとなる場合があります。

注3) 滞納の期間によっては、全額お客様のご負担となる場合もあります。

注4) 要介護認定等の前に居宅介護支援サービスが提供され、認定後お客様が「自立」と判定された場合、居宅サービス計画作成に伴う実費として3,000円をいただきます。

#### 6. 居宅介護支援 サービス利用割合の説明について

別紙参照

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、福祉用具貸与事業所の利用状況の割合を説明させていただきます。(前期:3月1日~8月末日  
後期:9月1日~2月末日)を書面にてお知らせいたします。

## 7. その他の費用について

交通費	お客様のお宅が当事業所の通常の事業実施地域以外にあるときは、下記のとおり交通費の実費をいただきます。  1キロにつき30円
解約料	契約書の第3条3項に規定されている解約の申出により契約を終了する場合は、3,000円の解約料をいただきます。
暫定居宅サービス計画作成費（自立認定時）	要介護認定等の前に居宅介護支援サービスが提供され、認定後お客様が自立と認定された場合、居宅サービス計画作成に伴う実費として3,000円をいただきます。
複写物の交付	1枚につき10円。そのつどお支払い下さい。 〔記録の写しの交付です。〕
サービス実施のためにお客様のお宅で使用する電話料金	やむを得ずお宅の電話を使用した場合、お客様の負担となります。

## 8. 料金の支払い時期と支払方法について

利用料、その他の費用の請求	①利用料、その他の費用は、利用者負担がある場合に、利用の月ごとにその合計金額を請求いたします。 ②請求書は、利用明細を添えて、利用のあった月の翌月10日までに利用者宛にお届けいたします。 ただし、請求額のない月はお届けしません。
利用料、その他の費用の支払い	①請求書を受け取られましたら、お渡しする利用者控えと内容を照合の上、請求月の末日までに、下記のいずれかの方法を選択した上でお支払い下さい。 <input type="checkbox"/> 事業者指定口座への振込み 但馬信用金庫 関宮支店 普通 0366260 口座名義 社会福祉法人関寿会 <input type="checkbox"/> 現金支払い ②お支払いを確認しましたら領収書をお渡ししますので、必ず保管をお願いします。

## 9. 介護支援の担当者（介護支援専門員）について

### （1）介護支援専門員のお客様宅への訪問頻度の目安について

当事業所の介護支援専門員が、お客様の状況を把握するために、少なくとも月に1回、お宅を訪問します。

また、お客様からご依頼がある場合や、居宅介護支援業務の遂行のうえで不可欠であると認められる場合でお客様の承諾を得た場合は、介護支援専門員はお客様のお宅を訪

問します。

## (2) 介護支援専門員の変更

- ① 担当の介護支援専門員の変更を希望される場合は、相談窓口の担当者までご連絡下さい。
- ② 事業者側の都合により、介護支援専門員を交代させる場合は、交代の理由を明らかにし、交代後の介護支援専門員の氏名を契約書別紙によりお客様に通知します。

## (3) 身分証携行義務

介護支援専門員は、常に身分証明書を携行し、初回訪問時およびお客様またはそのご家族から求められた時は、いつでも身分証を提示いたします。

# 10. 事業者の責務について

## (1) 居宅介護支援の提供内容の記録について

お客様に提供したサービス提供の記録は、お客様の要介護認定等の満了日から5年以上保管します。記録については、お客様とそのご家族に限り、閲覧及び写しの交付が可能です。

## (2) 秘密保持と個人情報（プライバシー）の保護について

当事業所及び従業員がサービスを提供する際に、お客様やご家族に関して知り得た情報については、契約期間中はもとより契約終了後も正当な理由なく第三者に漏らしません。ただし、円滑かつ一体的なサービス提供をするために、サービス担当者会議等で、お客様もしくはご家族の情報を使用します。この場合には、あらかじめお客様もしくはご家族に説明し同意を得たうえで使用します。その際、同意書に署名をいただきます。

なお、お客様のご家族からの希望があった場合には、お客様に連絡するのと同様の通知をご家族にも行なう場合があります。

また台風、地震、火災等の災害時、コロナ、インフルエンザ等の感染症が一定地域で感染した場合において、生命の危機が予測され、救出、避難が必要な場合には、行政、消防関係者等に、氏名、既往症、主治医、心身の機能障害等の個人情報を提供する事があります。

## (3) 賠償責任について

- ① 当事業所の責任において、お客様の生命・身体・財産などを傷つけた場合は、事業所はお客様にその損害を賠償いたします。
- ② 当事業所は兵庫県社会福祉協議会の「ひょうご福祉サービス総合保障制度」に加入しています。内容詳細についてお知りになりたい場合は、当事業所管理者までご連絡下さい。

# 11. 契約の解約について

## (1) お客様からの契約解約について

①お客様は当事業所に対し、契約書に添付した「契約解約申出書」を、解約する日の14日前までに事業所に届け出ることによって、この契約を解約することができます。この場合の解約料は無料です。

②次の場合は、お客様は事業者に対し申し出を行なうことによって、「契約解約申出書」を提出することなしに、この契約をいつでも解約することができます。この場合も解約料は無料です。

- ア. 事業者が正当な理由なしに居宅介護支援の提供を行なわない場合
- イ. 事業者が守秘義務に反した場合
- ウ. 事業者がお客様やそのご家族に対して契約を継続しがたいほど重大な社会通念を逸脱する行為を行なった場合
- エ. 事業者が破産、その他事業者がこの契約に定める居宅介護支援の提供を正常に行ない得ない状況に陥った場合
- オ. お客様の緊急入院等、やむを得ない場合

③ただし、前項①②以外の手続き、または理由により解約を希望される場合は、解約料を支払うことにより、直ちにこの契約を解約できます。

(2) 事業者からの契約解約について

当事業所は、事業の廃止や縮小によりサービスの提供が困難となった場合など、やむを得ない事情がある場合、お客様に対して契約終了日の1ヵ月前までに理由を示した文書でお知らせすることにより、契約を解約することができます。この場合、当事業所は他の居宅介護支援事業所に関する情報をお伝えするなど、お客様が続けて滞りなく介護保険を利用してサービスを受けることができるように支援します。

ただし、つぎの場合には、1ヶ月以上の事前申し出期間なしに、この契約を解約することができます。

- ア. お客様がこの契約に定める利用料金等の支払いを3ヶ月以上滞納し、文書による支払い催促を行なったにもかかわらず、催促の日から14日以内にその支払いがなかった場合
- イ. お客様もしくはそのご家族による契約を継続しがたいほどの重大な行為により円滑なサービスが提供できなくなる場合（この場合は解約する理由を示した文書をお客様にお渡しします。）
- ウ. ご利用者、ご家族からハラスメント行為を受けたと判断される場合には、やむなく契約を解除させていただくことがあります。※ ハラスメントとは、相手が脅威、不快だと感じればハラスメントです

ハラスメントの具体例

分類	内容	例
身体的暴力	身体的な力を使って危害を及ぼす行為	ものを投げる/つばを吐く/たたく/つねる/手を払いのける/蹴る 等
精神的暴力	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	大声を出す/怒鳴る/特定の職員に嫌がらせをする/「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する/事業所の

	る行為	機能や能力を超えたサービスの強要/制度で認められていないサービスの強要/威圧的な態度で文句を言う/無視する/土下座の強要 等
セクシャルハラスメント	意に沿わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的いやがらせ行為	必要もなく手や腕を触る/抱きしめる/ヌード写真を見せる/性的な話をする/下半身を丸出しにする/特定の職員との性的関係を吹聴する 等
その他	悪質クレームやストーカー行為など	特定の職員につきまとう/長時間の電話/利用者や家族が事業所に対して理不尽な苦情を申し立てる/事業所に長時間居座る 等

## 12. 契約の終了

つぎの場合には、自動的に契約は終了します。

1. お客様が介護保険施設に入所した場合
2. お客様が特定施設入所者生活介護、痴呆対応型共同生活介護の受給を開始した場合
3. お客様が身体障害者療護施設等の介護保険の被保険者としての資格を失う施設へ入所した場合
4. お客様の要介護認定区分が、自立と認定された場合
5. お客様が当事業所の営業ができない程遠くに移転された場合
6. お客様がお亡くなりになった場合

## 13. 緊急時の対応

サービス提供中にお客様に緊急の事態が発生した場合、お客様の主治医にご連絡するとともに、必要な対応を行ないます。その際、予め指定する連絡先にも連絡します。

## 14. 事業継続計画

地震等の広域災害発災時及び感染症発生時等において、事業継続に支障が及ぶ状況に陥った場合には、当法人「事業継続計画」に沿って、養父市防災安全課、消防団等自主防災組織等、養父市地位包括支援センター、朝来健康福祉事務所等と連携して利用者の生命を保護し、また利益が損なわれぬよう事業を継続します。

## 15. 虐待防止対応

虐待の防止のために、当法人「虐待防止指針」及び「虐待防止マニュアル」に基づき、利用者の尊厳を保持するための倫理観の醸成を目的に事業所管理するとともに、虐待防止研修を実施し職員を教育します。また、働きやすい職場創りに邁進します。

加えて、養父市高齢者及び障害者虐待防止地域ネットワークと連携し、地域においても虐待を無くしていくよう努めます。

## 16. 身体拘束の適正化

基本的には身体拘束はいたしません。但し、利用者の生命の保護、苦痛緩和、事故防止等利用者利益のために身体拘束が必要な場合には、当法人「身体拘束の適正化のための指針」及び「身体拘束防止マニュアル」に沿って適正な身体拘束に努めます。

## 17. 相談・苦情窓口

つぎのことについて、ご相談や苦情などがございましたら、当事業所の窓口まで遠慮なくお申し出ください。

- ①当事業所が提供するサービスについて
- ②居宅サービス計画にもとづいて提供している各サービスについて

<b>【事業者の窓口】</b> 居宅介護支援事業所 はちぶせの里	所在地 〒667-1104 兵庫県養父市尾崎1327 居宅介護支援事業所 はちぶせの里 苦情処理責任者 中野 穰 苦情受付相談員 前田峰子 谷原清代 電話番号 079-667-3107 ファックス 079-667-3109 受付時間 午前8時30分～午後5時30分 月～金
--	---

当事業所窓口以外でも、ご相談や苦情などについては下記の窓口でも受け付けています。

<b>【市町村の窓口】</b> 養父市健康福祉部介護保険課	所在地 〒667-8561 兵庫県養父市八鹿1675 電話番号 079-662-3161 ファックス 079-662-7491 受付時間 午前8時30分～午後5時15分 月～金
----------------------------------	--

<b>【公的団体の窓口】</b> 兵庫県国民健康保険団体連合会	所在地 〒650-0021 神戸市中央区三宮町1丁目9-1-1801号 電話番号 078-332-5617 FAX番号 078-332-5650 受付時間 午前9時～午後5時15分 月～金
------------------------------------	--

## 18. 重要事項を説明した年月日

この重要事項説明書の説明場所・年月日	令和 年 月 日
	説明場所
	時間 時 分 ~ 時 分

※なお、この重要事項説明書の内容に変更が生じた場合は、お客様にその内容を文書にて通知し、口頭にてご説明します。

居宅介護支援の提供開始にあたり、お客様に対して本書面にもとづいて重要な事項を説明しました。

事業者 所在地 兵庫県養父市尾崎1327

名称 社会福祉法人 関寿会

理事長 角野 昭男

説明者 所属 居宅介護支援事業所 はちぶせの里

氏名 前田 峰子

私は、本書面により事業者から重要な事項の説明を受けました。

氏名