

「指定居宅介護支援事業所アソカ園」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。
(愛媛県指定 第3870500075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

ご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。

- ご契約者的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、ご契約者及びそのご家族等、指定居宅サービス事業者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「要介護」と認定された方が対象となります。但し、申請後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	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	6
7. 秘密保持について	6
8. 事故発生時の対応について	6
9. 苦情の受付について（契約書第20条参照）	7
10. 介護サービス情報公開について	8
11. 非常災害対策について	10
12. 事業計画等の策定について	8
13. 衛生管理等について	8
14. 虐待防止及び身体拘束について	9
15. ハラスメントについて	9
16. 個人情報の取り扱いについて（プライバシー保護に関する事項）	10

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 すいよう会
(2) 法人所在地 愛媛県新居浜市清住町1番36号
(3) 電話番号 0897-46-5353
(4) 代表者氏名 理事長 矢野 健吾
(5) 設立年月 平成2年10月15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

事業者は、介護保険法令の趣旨に従い、ご契約者がその居宅において、その有する能力に応じ、可能な限り自立した日常生活を営むことができるよう支援することを目的として、居宅介護支援を提供します。

- (3) 事業所の名称 指定居宅介護支援事業所アソカ園・平成11年10月14日指定
愛媛県3870500075号

- (4) 事業所の所在地 愛媛県新居浜市郷3-16-58

- (5) 電話番号 0897-46-5251

- (6) 事業所長（管理者） 氏名 片山 素志

- (7) 当事業所の運営方針 利用者の満足が得られるよう、より質の高いケアプランを作成します。

- (8) 開設年月 平成12年4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 新居浜市（大島・別子山地区を除く）

- (2) 営業日及び営業時間

営業日	月～土（祝祭日、8月16日、10月18日、12月29日～1月3日を除く）
受付時間	月～土 8:30～17:30
サービス提供時間帯	月～土 8:30～17:30

なお、上記以外の時間帯においても24時間連絡体制を確保し、かつ、必要に応じてご契約者及びそのご家族等の相談に対応する体制を確保しています。

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		職務の内容
	専従	兼務	専従	兼務	
1. 事業所長（管理者）	0	1	0	0	事業所の管理業務及び 居宅介護支援業務
2. 介護支援専門員	3	1	1	0	居宅介護支援業務

※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（週40時間）で除した数です。

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。

【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ご契約者又はそのご家族等に対して提供して、契約者が自らサービスの選択ができるようにします。

③介護支援専門員は、ご契約者及びそのご家族の置かれた状況等を考慮して、ご契約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担当者会議を開催します。

④介護支援専門員は、前項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、その種類、内容、利用料等、また、当該事業所を居宅サービス計画に盛り込んだ理由についてご契約者及びそのご家族等に対して説明し、ご契約者の同意を得た上で決定するものとします。
また、ご契約者及びご家族が、他の複数の事業所の紹介を求めることが可能です。

②居宅サービス計画作成後の便宜の供与

- ・ご契約者及びそのご家族等、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。
- ・ご契約者の意志を踏まえて、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。

⑤入院時における医療機関との連携

ご契約者が入院した場合は、入院先の医療機関と情報連携する等の援助を行います。

※、ご契約者が入院した場合は、担当介護支援専門員へお知らせください。

※、担当の介護支援専門員の氏名等を入院先の医療機関にお伝えください。

【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、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利用料金をいったんお支払ください。
要介護度別の料金に該当の加算を合算した金額になります。

(月額)

介護支援専門員1人当たり の取り扱い件数	要介護度	
	要介護 1・2	要介護 3・4・5
45件未満	10,860円	14,110円

★必要に応じ、以下のサービスが提供された場合、下記の料金が加算されます。

特定事業所加算Ⅰ	5,190円
特定事業所加算Ⅱ	4,210円
初回加算	3,000円
入院時情報連携加算Ⅰ又はⅡ	2,500円又は2,000円
退院・退所加算（入院・入所中3回まで）	4,500円又は6,000円又は 7,500円又は9,000円
通院時情報連携加算	500円

ターミナルケアマネジメント加算	4,000円
緊急時等居宅カンファレンス加算	2,000円
中山間地域等に居住する場合	所定利用料金の5%を加算

(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。なお、自動車を使用した場合の交通費は次の額を徴収いたします。

- ① 通常の実施区域 無料
- ② 通常の事業の実施地域を越えた地点から10キロメートル毎に100円

(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ください。（1か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。）

- ア. 窓口での現金支払
- イ. 下記指定口座への振り込み
愛媛銀行 新居浜東支店 普通預金 1901603
- ウ. 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：愛媛銀行、伊予銀行、東予信用金庫、愛媛信用金庫
三津浜信用金庫、宇和島信用金庫、川之江信用金庫
伊予信用金庫、愛媛県労働金庫、愛媛県下農協

前記（2）の交通費は、サービス利用終了時に、その都度お支払いください。

(4) 利用の中止、変更（契約書第13、14条参照）

○契約途中にご契約者が死亡した場合、要介護認定により要支援又は自立と判定された場合、介護保険施設に入所した場合等は契約を終了いたします。

（但し、要介護認定により要支援又は自立と判定され契約が終了した場合については、契約者が再び要介護認定により、要介護と判断されれば、本契約が継続されているものとみなします。）

○ご契約者は契約途中、又は終了時に他の居宅介護支援事業所への変更を申し出ることができます。この場合には、ご契約者は契約終了を希望する日の30日前までに事業所に通知するものとします。事業者は必要に応じて他の居宅介護支援事業所への紹介、その他の便宜の提供を行います。

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、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十分に配慮するものとします。

③ 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. 秘密保持について

事業所の職員は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしません。

- ① 事業所は、職員であった者が、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことのないよう、職員でなくなった後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を職員との契約の内容とします。
- ② 事業所は、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る場合は、利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書により得るものとします。

8. 事故発生時の対応について

(1) 事故発生時の対応

居宅介護支援サービスの提供により事故が発生した場合には、速やかにご契約者のご家族、主治医、居宅介護支援事業者、市町村等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

(2) 損害賠償について（契約書第12条、第13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、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

9. 苦情の受付について（契約書第20条参照）

本事業所では社会福祉法第82条の規定により、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を以下のとおり設置し、苦情解決に努めます。

- （1）苦情解決責任者 なの花 Tel46-5514（施設長） 矢野 健吾
（2）苦情受付担当者 なの花 Tel46-5514 片山 素志
（3）苦情受付時間 毎週月曜日～土曜日 9:00～17:30
（4）第三者委員
① 池内 貞二 宇高町5丁目8番2号 Tel34-0948
② 斎藤 ミヤ 菊本町1丁目2番1号 Tel33-3134

（5）苦情解決の方法

① 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が隨時受付けます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

② 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申し出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申し出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

③ 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申し出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際苦情申し出人は、第三者委員の助言や立会いを求めるることができます。なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行います。

ア. 第三者委員による苦情内容の確認

イ. 第三者委員による解決案の調整、助言

ウ. 話し合いの結果や改善事項等の確認

（6）苦情の申立先

本事業所で解決できない苦情は、愛媛県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に申し立てることができます。その他、新居浜市介護福祉課、国民健康保険団体連合会にも申し立てる事ができます。

新居浜市役所 介護福祉課	所在地 新居浜市一宮町1丁目5番1号 電話番号 (0897) 65-1241 受付時間 8:30～17:15 営業日：土日・祝日・年末を除く
国民健康保険団体 連合会	所在地 松山市高岡町101番地1 電話番号 (089) 968-8700 受付時間 8:30～17:15 営業日：土日・祝日・年末を除く
愛媛県社会福祉協議会	所在地 松山市持田町3丁目8番15号 電話番号 (089) 921-5070 受付時間 8:30～16:30 営業日：土日・祝日・年末を除く

10. 介護サービス情報公開について

「介護サービス情報の公表」制度の施行にともない、居宅介護支援事業所アソカ園のサービス内容に関する情報を公開しております。ご希望の方は下記のいずれかの方法にてご覧ください。

(1) なの花の玄関ロビーに冊子を備え付けてありますのでご自由にご覧ください。

重要事項については Web サイト上に公表をしています

(2) インターネットによる公表

URL <https://www.suiyoukai.jp>

(3) 郵送にて閲覧を希望する場合の請求先

〒791-8550

愛媛県松山市高岡町 101-1

愛媛県国民健康保険団体連合会 介護サービス情報公表室

TEL 089-968-8801 FAX 089-968-8803

(4) 質の高いケアマネジメントの推進 ※別紙有

ケアマネジメントの公正中立を確保する観点から以下について説明いたします

- ・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割合について
- ・ケアプランに位置付けた訪問介護、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提供回数のうち、同一事業者によって提供されたものの割合について

11. 非常災害対策について

(1) 非常災害に備え、避難・救出を含め、その他必要な訓練を年 2 回以上実施します。

(2) 消防法に準拠して防災計画を定めています。

(3) 訓練の実施に当たって、地域住民の参加が得られるよう連携に努めます

12. 事業継続計画の策定等について

(1) 感染症や非常災害の発生時において、ご利用者に対する本事業所の提供を継続的に実施するため、非常時の体制で早期の業務再開を図る為の計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。

(2) 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に実施します。

(3) 定期的に業務継続計画の見直しをお行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

13. 衛生管理等について

(1) 事業所において感染症が発生し、またはまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

①事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね 6 カ月に 2 回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています

③ 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています

④ 従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施します

14. 虐待の防止及び身体拘束について

(1) 虐待の防止

当事業所は、利用者等の人権擁護及び虐待防止のために、以下に掲げる通り必要な措置を講じます。

- ① 虐待防止の関する責任者・・・矢野 健吾（理事長）
- ② 成年後見制度の利用を支援します。
- ③ 虐待防止のための指針の整備を行います。
- ④ 職員等に対し、虐待防止を啓発・普及するための研修や勉強会を行うものとします。
- ⑤ 職員等又は養護者（利用者の家族等高齢者を養護する者）より虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに市町村（もしくは地域包括支援センター）に通報します。

(2) 身体拘束

当事業所は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他傷等の恐れがある場合等、利用者本人又は他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられる時は、利用者（及び家族等）に対して、説明し同意を得た上で、以下に掲げることに留意し、必要最低限の範囲内で行うこととします。その場合、身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行います。また、職員等は身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

15. ハラスメントについて

事業所は、適切なサービスの提供を確保する観点から、業務において行われる性的な言動または、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通所介護従業者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講じるものとする。

16. 個人情報の取り扱いについて（プライバシー保護に関する事項）

当事業所は適正に個人情報を取り扱い致します。「個人情報に関する同意書」に記載されている事項以外でご本人・ご家族の同意無しに個人情報を利用することはいたしません。

「個人情報に関する同意書」

指定居宅介護支援事業所アソカ園、及びサービス従事者が業務上知り得た、私並びに家族等の個人情報を医療上必要性がある、若しくは他事業所との連携を図るなど正当な理由がある場合に、その情報を用いることまた、必要な情報を収集することに同意いたします。

令和 年 月 日

指定居宅介護支援サービス提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項、及び個人情報の取扱いについて説明を行いました。

指定居宅介護支援事業所アソカ園

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の重要事項、及び個人情報の取扱いについての説明を受け、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

利用者氏名

印

代筆者氏名

印

利用者との続柄（ ）