

「指定居宅介護支援」重要事項説明書

社会福祉法人 旭川福祉事業会
ひだまりの里居宅介護支援事業所

当事業所は介護保険の指定を受けています。
(北海道指定 第 0173100041 号)

当事業所はご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。

- ご利用者の心身の状況やご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。
- ご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、ご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、事業者とご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	2
4. 職員の体制	2
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. 苦情の受付について	5

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 旭川福祉事業会
(2) 法人所在地 旭川市末広8条6丁目5307番地
(3) 電話番号 0166-51-2233
(4) 代表者氏名 理事長 山下 由紀夫
(5) 設立年月日 昭和52年12月5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に支援します。
(3) 事業所の名称 ひだまりの里居宅介護支援事業所
平成12年4月1日指定 北海道指定第0173100041号
(4) 事業所の所在地 上川郡東川町西町8丁目29番1号
(5) 電話番号 0166-82-5551
(6) 事業所管理者 氏名 藤田 亜矢子
(7) 当事業所の運営方針 利用者の選択に基づき、適切な福祉・保健・医療サービスが提供されるように支援します。
(8) 開設年月日 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 東川町、東神楽町
(2) 営業日及び営業時間

営業日	月～金曜日	土・日・祝日及び12月30日から1月4日休み
受付時間	月～金曜日	8時45分～17時15分
サービス提供時間帯	月～金曜日	8時45分～17時15分

4. 職員の体制

当事業所では、ご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	常勤専任	常勤兼任	常勤換算	職務の内容	要件等
1. 管理者	—	1名	0.2名	事業所の管理	管轄官庁への届出
2. 主任介護支援専門員	—	1名	0.8名	介護支援専門 へ指導、助言	主任介護支援専門員
3. 介護支援専門員	1名	—	1名	居宅介護支援	

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。

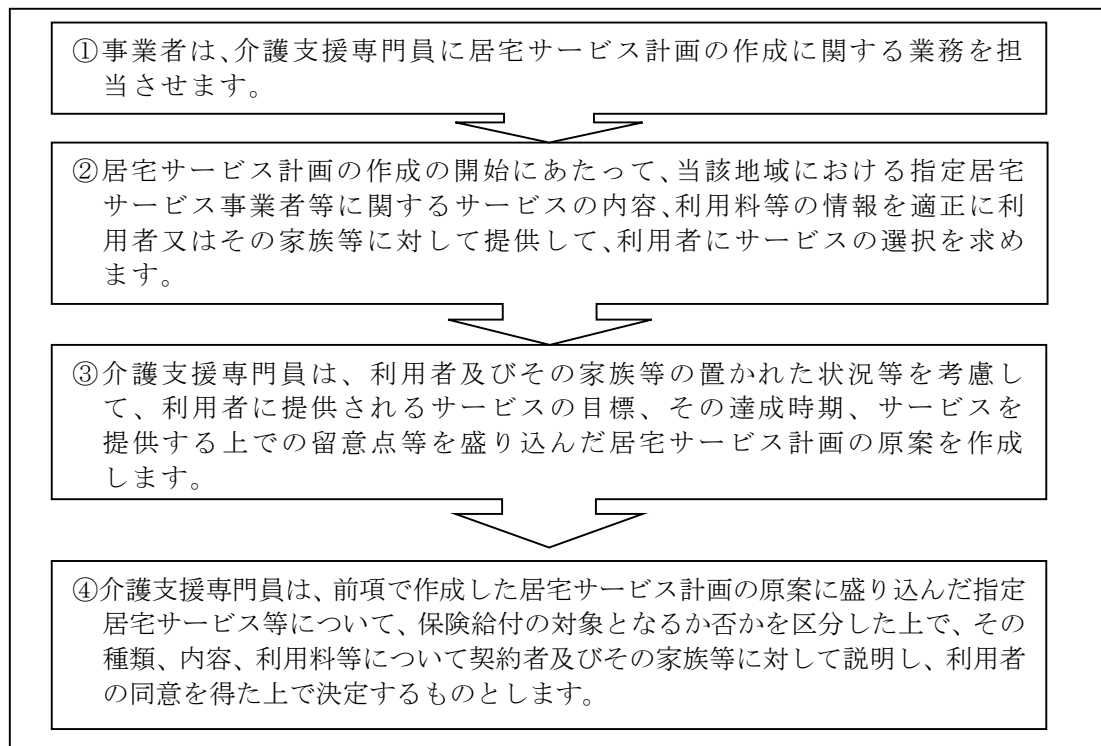
(1) サービスの内容と利用料金（契約書第3～6条、第8条参照）

<サービスの内容>

①居宅サービス計画の作成

ご利用者のご家庭を訪問して、ご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>



②居宅サービス計画作成後の便宜の供与

- ・ 居宅サービス計画(ケアプラン)をご利用者及びその家族に交付いたします。
- ・ 特段の事情がない限り、少なくとも月1回、ご利用者の居宅を訪問し、居宅サービス計画の実施状況を把握し、その結果を記録します。
- ・ 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。
- ・ 要介護認定や要介護認定の更新があった場合等において、サービス担当者会議の開催、

担当者に対する照会等により、居宅サービス計画の内容について再検討を行います。

③居宅サービス計画の変更

ご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、事業者とご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

ご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>

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、ご利用者の自己負担はありません。

但し、ご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、下記のサービス利用料金の全額をいったんお支払い下さい。

(1)

(1ヶ月につき)	要介護1・2	要介護3・4・5
居宅介護支援費(I)	10,860円	14,110円

その他 加算（初回加算、入院時情報連携加算（I・II）、退院・退所加算、ターミナルケアマネジメント加算、通院時情報連携加算、緊急時等居宅カンファレンス加算）

減算（特定事業所集中減算、業務継続計画未実施減算、高齢者虐待防止措置未実施減算・基準を満たさなかった場合）があります。

当事業所にて作成したケアプランにおいて、訪問介護、通所介護、福祉用具貸与、地域密着型通所介護を位置づけた割合数は別紙のとおりである。

(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。

(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、翌月末日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。

ア. 現金払い
イ. 下記指定口座への振り込み
遠軽信用金庫 末広支店 普通預金 1013617
口座名 ひだまりの里居宅介護支援事業所

前記(2)の交通費は、サービス利用終了時に、その都度お支払い下さい。

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。

(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に十分に配慮するものとします。

②ご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切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、ご利用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（契約書第17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。

○苦情受付窓口（担当者）

〔職名〕 ひだまりの里施設長

○受付時間 毎週月曜日～金曜日

9：00～17：30

(2) 行政機関その他苦情受付機関

東川町保健福祉課	所在地 電話番号 受付時間	東川町東町1丁目16番1号 0166-82-2111 8:30~17:15
東神楽町健康ふくし課	所在地 電話番号 受付時間	東神楽町南1条西1丁目 0166-83-5403 8:30~17:15
旭川市介護保険課	所在地 電話番号 受付時間	旭川市6条通9丁目総合庁舎 0166-26-1111 8:45~17:15
国民健康保険団体連合会	所在地 電話番号 受付時間	札幌市中央区南2条西14丁目 011-231-5161 9:00~17:00
北海道社会福祉協議会	所在地 電話番号 受付時間	札幌市中央区北2条西7丁目かでの2・7 011-204-6310 9:00~17:00

令和 年 月 日

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

ひだまりの里居宅介護支援事業所

説明者 職名
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ました。

利用者 住所

氏名

(上記代理人)

住所

氏名

※この重要事項説明書は、厚生省令第38号（平成11年3月31日）第4条の規定に基づき、利用申込者またはその家族への重要事項説明のために作成したものです。

＜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、ご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ご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 2 年間保管するとともに、ご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ご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ご利用者から申し出があった場合には、ご利用者に対し、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、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）

2. 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、ご利用者に故意又は過失が認められる場合には、ご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、事業者の損害賠償責任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 日前までにご利用者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更と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ご利用者が死亡した場合
- ②要介護認定によりご利用者の心身の状況が非該当又は要支援 1、要支援 2 と認定された場合
- ③ご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ご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) ご利用者からの解約・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ご利用者の身体・財産・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 ご利用者が、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・財産・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

4. 苦情処理体制について

(1) 苦情申立手続きから処理報告

① 苦情申立の手続き

苦情申立の方法には、郵送及び持参による書面での方法と、来所による口頭での申立方法があります。また、電話による申立も承ります。

② 苦情申立の受付

苦情申立の受付には、苦情受付担当者が速やかに対応にあたります。また担当者が不在の場合、ひだまりの里居宅介護支援事業所管理者が対応にあたります。

なお、匿名及びそれに準ずる方の申立はなるべくご遠慮願います。

③ 苦情処理の内容

苦情申立の内容は、サービスの内容が違う、説明がない、希望を聞いてもらえない等、当事業所のサービス内容に限ります。その中には職員の対応も含まれます。

なお、苦情の内容については、秘密を厳守します。

④ 苦情申立の実態の確認

受付けた苦情申立は、苦情受付担当者から、当該事業所の管理者に伝え、管理者が速やかに実態を調査し確認を行います。

⑤苦情処理の検討

苦情処理内容の実態の確認後、当該管理者及び受付担当者は統括管理者と苦情処理の内容を検討し報告書を作成します。

⑥苦情処理の報告

苦情処理内容は、「苦情処理報告書」により苦情申立者に報告いたします。

報告書は、当事業所で保管します。

⑦苦情処理困難の場合

当事業所で苦情処理が解決しない場合、CS委員会（施設解決機関）に報告し、解決を求めます。CS委員会で苦情の内容を検討し、苦情申立者及び苦情受付担当者に報告します。

さらにCS委員会にて解決しない場合、第三者評価委員会に解決を求めます。

(2) 苦情受付担当者の資格及び業務内容

①苦情受付担当者の資格

苦情受付担当者は、ひだまりの里施設長とする。

担当者不在の場合は、ひだまりの里居宅介護支援事業所管理者とする。

②苦情受付担当者の業務

苦情受付担当者の業務は以下のとおりとする。

- ・ 苦情申立の受付を行い、当該事業所管理者に報告し、実態の確認を行う。
- ・ 苦情内容を「苦情受付記録表」に記録し保管する。
- ・ 苦情申立者に対し「苦情処理報告書」にて解決内容を報告する。

③苦情申立の秘密厳守

苦情処理に関する職員は、苦情申立者の了解なく他に氏名、苦情申立の内容を漏らすことはありません。