令和　　年　　月　　日

ますみ荘介護サポートセンター
「指定居宅介護支援」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。
（第 3370200085 号）

当事業所はご契約者に対して指定居宅介護支援を提供します。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

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 4
７．ハラスメント対策、その他禁止事項について 5
８．情報開示について 5
９．守秘義務について 5
10．虐待防止について 6
11．事故発生時の対応について 6
12．苦情の受付について 6

１．事業者

（１）法人名　　社会福祉法人　ますみ会

（２）法人所在地　　岡山県倉敷市中島８３７番地５

（３）電話番号　　０８６－４６５－６５６５

（４）代表者氏名　　理事長 小出　尚志

（５）設立年月　　昭和４８年２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

（２）事業の目的　　居宅介護支援事業

（３）事業所の名称　　ますみ荘介護サポートセンター

平成１１年１０月１日指定　倉敷市第 3370200085 号

（４）事業所の所在地　岡山県倉敷市中島８３７番地５

（５）電話番号　　０８６－４６５－６５６５

（６）事業所長（管理者）　草地　里美

（７）当法人の基本理念　人権を尊び　人の人生を思いやり　慈愛と奉仕の精神を貫く

誠実、努力、健康

（８）開設年月　　平成１１年１０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　倉敷市（玉島地区、児島地区、真備地区を除く）

（２）営業日及び営業時間

営業日	**月～金　　年末年始は１２月３１日～１月３日まで休業**
受付時間	月～金　　９：００～１７：００
サービス提供時間帯	月～金　　９：００～１７：００

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
１．事業所長（管理者）	1		
２．介護支援専門員	1	1	常勤は管理者と兼務

常勤換算：非常勤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 38.4 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。

利用者及びその家族との面接等により、解決すべき課題を把握します。そして利用者の選択により多様な事業者から総合的・効果的に適切なサービスが提供されるよう配慮して居宅サービス計画を作成します。

（１）サービスの内容と利用料金（契約書第 3～6 条、第 8～9 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。居宅サービス計画書の作成にあたっては、契約者から介護支援専門員に対し、複数の事業所の紹介を求めること、居宅サービス計画原案に位置付けた理由を求めることが可能です。

前６ヵ月間に当事業所において作成した居宅サービス計画書における、訪問介護等（訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与）がそれぞれ位置付けられた居宅サービス計画数が占める割合、前６ヵ月間に当事業所において作成した居宅サービス計画書に位置付けられた訪問介護等の回数のうち、同一の指定居宅サービス事業所又は指定地域密着型サービス事業所によって提供されたものが占める割合（上位３位まで）について、別紙文書を交付し説明します。

前６ヵ月について、前期は３月１日～８月末日、後期は９月１日～２月末日となります。

＜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契約者又はその家族等に対して提供して、契約者にサービスの選択を求めます。

③介護支援専門員は、契約者及びその家族の置かれた状況等を考慮して、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、利用料等について契約者及びその家族等に対して説明し、契約者の同意を得た上で決定するものとします。

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＞

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、別表に定める利用料金の全額をいったんお支払いいただきます。

（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ける、当事業所のサービス提供に際しては、通常の事業の実施地域を越えた地点から２㎞につき１００円の交通費を頂きます。

（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１０日までにお支払い下さい。

前記（２）の交通費は、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。

② 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。

（３）入院時について

医療機関へ入院した場合、担当の介護支援専門員の氏名や当事業所の連絡先を、ご契約者から入院する医療機関へ提供をお願いします。

７．ハラスメント対策、その他禁止事項について

（１）事業者は、利用者及びその家族等からのハラスメント行為を防止し、利用者及び職員が安心して生活し、勤務できる環境の確保に努めます。

（２）利用者またはその家族等は、職員に対し、暴言、暴力、威迫、脅迫、人格を否定する発言、誹謗中傷、セクシュアルハラスメント、プライバシーの侵害、差別的な言動その他のハラスメント行為を行わないものとします。また、職員に対する業務上必要かつ相当な範囲を超える要求、合理的な理由のない謝罪や処罰の要求、同一内容の執拗な要求・繰り返しのクレーム、その他社会通念上相当な範囲を超える要求等の行為も禁止します。

（３）前項の行為が認められた場合、事業者は事実確認を行った上で、行為の中止及び改善を求めるとともに、必要に応じて関係者間での協議やしかるべき機関への通報等を行います。改善が認められず、利用者、または職員の安全・尊厳が著しく損なわれるなど、本契約の継続が困難となる重大な事案が生じた場合には、契約を解除することがあります。

８．情報開示について

契約者に係わるサービス担当者会議での利用など、正当な理由がある場合は、利用者、家族等の同意を得たうえ、その個人情報を開示する事があります。

９．守秘義務等について（契約書第 11 条参照）

事業者、介護支援専門員又は従業員は、居宅介護支援を提供する上で知り得た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。また退職後にあっても

同様です。この守秘義務は、本契約の終了した後も継続します。

前項にかかわらず、契約者に係るサービス担当者会議での利用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。

１０．虐待防止について

事業者は利用者等の人権の擁護・虐待防止等のために、次に掲げる通り必要な措置を講じます。

（１）虐待防止に関する責任者を選定

（２）成年後見制度の利用支援

（３）苦情解決体制を整備

（４）職員に対する虐待防止を啓発・普及するための研修実施

１１．事故発生時の対応について（契約書第 12 条参照）

利用者に対する指定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、利用者の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する指定居宅介護支援の提供に当たって、自己の責に帰すべき理由により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

１２．苦情の受付について（契約書第 18 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］ますみ荘介護サポートセンター　ｹｱﾏﾈｰｼﾞｬｰ　草地　里美

○受付時間　　毎週月曜日～金曜日

９：００～１７：００

利用者の選択により、苦情等解決委員会に解決を求めることができます。

（２）行政機関その他苦情受付機関

倉敷市役所介護保険課	所在地　倉敷市西中新田６４０ ＴＥＬ　０８６－４２６－３３４３ ＦＡＸ　０８６－４２１－４４１７ 受付日時　８：３０～１７：１５（土日祝日 12/29～1/3 を除く）
岡山県国民健康保険団体連合会	所在地　岡山市北区桑田町１７番５号 ＴＥＬ　０８６－２２３－８８１１ ＦＡＸ　０８６－２２３－９１０９ 受付日時　８：３０～１７：００（土日祝日 12/29～1/3 を除く）

※「苦情申出内容の連絡経路及び解決に向けての支援」は、別紙参照

令和　　年　　月　　日

指定居宅介護支援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。

社会福祉法人ますみ会
ますみ荘介護サポートセンター

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重要事項の説明を受け、指定居宅介護支援の提供開始に同意しました。

利用者　　住所

氏名　　印

代筆者氏名　　印

続柄

※この重要事項説明書は、倉敷市規則第 21 号（平成 26 年 3 月 26 日）第 2 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。また退職後にあっても同様です。（守秘義務）

２．損害賠償について（契約書第 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。

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２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 14 条参照）

①ご契約者が死亡した場合
②要介護認定によりご契約者の心身の状況が要支援・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 18 条、第 19 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７日前(※最大 7 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 20 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
③「７.ハラスメント対策、その他禁止事項について」に抵触する場合