

「指定居宅介護支援」重要事項説明書

桜の丘居宅介護支援事業所

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、契約上ご注意くださいことを次の通り説明します。

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 綾友会
- (2) 法人所在地 熊本県上益城郡甲佐町大字西寒野 1 1 6 1 番地
- (3) 電話番号 0 9 6 - 2 3 4 - 1 1 9 1
- (4) 代表者氏名 理事長 谷田 理一郎
- (5) 設立年月日 昭和 5 9 年 9 月 2 9 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) 事業所の名称 桜の丘居宅介護支援事業所・平成 1 1 年 1 0 月 2 0 日指定
熊本県 4 3 7 2 8 0 0 3 0 2 号
- (3) 事業所の所在地 熊本県上益城郡甲佐町大字西寒野 1 1 6 1 番地
- (4) 電話番号 0 9 6 - 2 3 4 - 3 2 9 3
- (5) 事業所長（管理者）氏名 吉田 かおり
- (6) 開設年月 平成 1 1 年 1 0 月 2 0 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 甲佐町
- (2) 営業日及び営業時間

営業日	月、火、水、木、金、土、年間休日 12月30日～1月3日
受付時間	24時間
サービス提供時間帯	平日 8:30～17:30 その他の時間も事前にお問い合わせください

4. 当事業所が提供するサービス

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

<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

たとえば、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。

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、サービス担当者会議において必要最小限の範囲内で個人情報を使用することがあります。
- ・ 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>

- (1) 居宅介護支援に関するサービス利用料金については、ご契約者の自己負担はありません。

5. 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

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に十分に配慮するものとします。

②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。

6. 医療と介護の連携について

- (1) 入院時における医療機関との連携を促進する観点から、居宅介護支援の提供の開始に当たり、利用者等に対して、入院時に担当ケアマネジャーの氏名等を入院先医療機関に提供することを依頼します。
- (2) 利用者が医療系サービスの利用を希望している場合等は、利用者の同意を得て主治の医師等の意見を求めることとされているが、この意見を求めた主治の医師等に対してケアプランを交付します。
- (3) 訪問介護事業所等から伝達された利用者の口腔に関する問題や服薬状況、モニタリング等の際に把握した利用者の状態等について、主治の医師等に必要な情報伝達を行います。

7. 虐待・身体的拘束防止のための措置

高齢者虐待防止法の実行性を高め、利用者の尊厳の保持・人格の尊重が達成されるよう、虐待・身体的拘束防止に関する下記の措置を講じます。

- (1) 高齢者虐待防止対策委員会として、身体的拘束適正化委員会と一体的に設置・運営し、定期的を開催する。
- (2) 高齢者虐待および身体的拘束防止のための指針を整備し、必要に応じて見直しを行う。
- (3) 職員に対し、高齢者虐待・身体的拘束防止のための研修を年二回以上実施する。
- (4) 専任担当者として、上記の委員会担当者 嶋田のりこ介護支援専門員を配置。

8. 公平中立なケアマネジメントの確保

- (1) 利用者との契約にあたり、利用者やその家族に対して、利用者はケアプランに位置付ける居宅サービス事業所について、複数の事業所の紹介を求める事が可能であること等を説明します。
- (2) 利用者の意思に反して、集合住宅と同一敷地内等の居宅サービス事業所のみをケアプランに位置付ける事はいたしません。

9. 障害福祉制度の相談支援専門員との密接な連携について

障害福祉サービスを利用してきた障がい者が介護保険サービスを利用する場合等において、指定居宅介護事業者が特定相談支援事業者との連携に努めます。

10. 苦情の受付について

(1) 苦情の受付

①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）

桜の丘居宅介護支援事業所	主任介護支援専門員（社会福祉士）	中川	きよみ
	主任介護支援専門員（介護福祉士）	吉田	かおり
	介護支援専門員（介護福祉士）	嶋田	のりこ
	介護支援専門員（介護福祉士）	野田	真奈美
	介護支援専門員（栄養士）	松本	美紀

○受付時間 毎週月曜日～土曜日 8:30～17:30

○電話番号 096-234-3293

②桜の丘第三者委員

○ 関 輝明 (綾友会監事・行政書士 電話 090-7384-3172)

上村 美智子 (元甲佐町役場職員 電話 096-234-0176)

③公共機関においても、次の機関において苦情申し出ができます。

市町村介護保険相談窓口 電話番号 096-234-1111

熊本県国民健康保険団体連合会(国保連) 電話番号 096-214-1101

11. 事故発生時の対応について

(1) 事業者は、居宅介護支援の実施に際して利用者のけがや体調の急変があった場合には、医師や家族への連絡その他適切な措置を行います。

(2) 事業者は、居宅介護支援の実施にあたって利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合には、その損害を賠償します。ただし、事業者の故意又は過失によらないときは、この限りではありません。

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。

桜の丘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

(代理人) 住所

氏名

※令和3年度の介護報酬、基準改定等に伴う文書簡略化等に鑑み、印字・ゴム印による記名の場合に要押印とし、署名の場合、押印省略とします。

※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

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。(守秘義務)
- ④利用者に提供されるサービスが、特定の事業者に不当に偏することの無い様公正、中立にサービスを提供します。

2. 損害賠償について

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）

契約期間満了の7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。

- 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。

- | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none">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

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。

- | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none">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 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

利用者からの苦情を処理するために

講ずる処置の内容

事業所または施設名	桜の丘居宅介護支援事業所
申請するサービスの種類	指定居宅サービス事業

1、利用者からの相談又は苦情に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

熊本県上益城郡甲佐町大字西寒野 1161 番地
桜の丘居宅介護支援事業所
Tel 096-234-3293
担当者 介護支援専門員 中川きよみ 吉田かおり 嶋田のりこ 野田真奈美 松本美紀

2、円滑かつ迅速に苦情処理を行う為の処理体制・手順

- ・苦情処理台帳に記載
- ・苦情処理についての事実確認を行う
- ・苦情処理方法を記載し、管理者決議
- ・苦情処理について、関係者との連携を行う
- ・苦情処理の改善について、利用者に確認を行う
- ・苦情処理は1日以内に行われる事を原則とする
- ・苦情処理についての成果などを台帳に記入する

3、苦情についてのサービス事業者に対する対応方針等

サービス事業者に苦情報告と改善についての連絡を行う

4、その他参考事項

当事業者の行う居宅介護支援に対する苦情処理については、以下のとおり対処する。

- ・居宅介護支援計画における苦情については、利用者、サービス事業者と協議し内容を確認のうえ見直しをする。
協議の上、解決しない苦情は、場合によっては県の処理関係への申し立ての援助をする。
- ・人間関係に基づく苦情については、利用者や家族、サービス事業者、保険者と話し合いのうえ解決を図る。

5、公共機関においても、次の機関において苦情申し出ができます。

- ・市町村介護保険相談窓口 電話番号 096-234-1111
- ・熊本県国民健康保険団体連合会（国保連） 電話番号 096-214-1101

ご利用の皆様へ

苦情解決の制度について

●もしご不満に思うことがあるときは

桜の丘が提供する諸サービスについては、すべての皆様にご満足いただけるよう職員一同日々全力を尽くしております。

しかし、サービスご利用の方ならびにご家族の方で、桜の丘へのご不満や改善を望むことがありましたら、ご遠慮なくお申し出ください。

●第三者委員とは

第三者委員とは、サービス利用者と桜の丘の間に入って、問題を公平・中立な立場で円滑・円満に解決するために設けられた制度です。希望される場合は第三者委員を交えて話し合いもできます。

当桜の丘の第三者委員は

関 輝明 氏	綾友会監事・行政書士
上村 美智子 氏	元甲佐町役場職員

●施設長に話を聞いてほしい場合

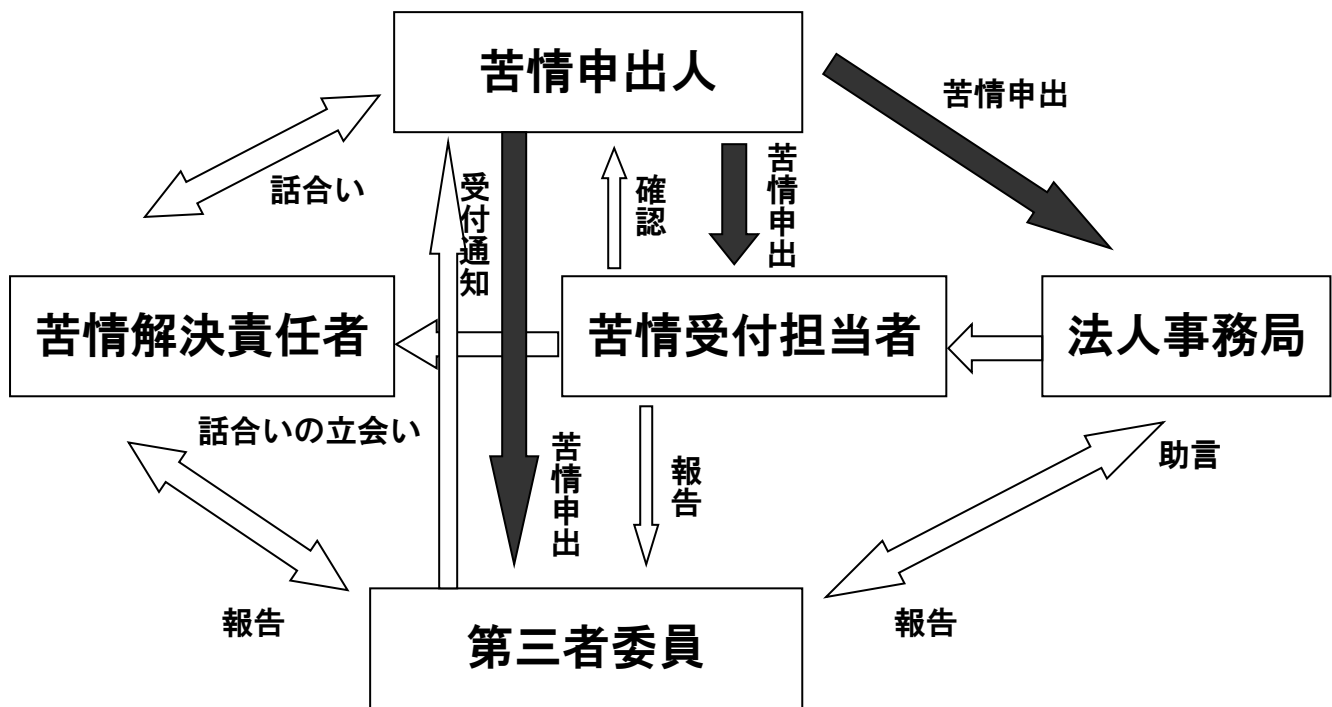
施設長は苦情解決責任者です。施設長に直接会って話し合いを希望する場合は桜の丘の苦情受付担当者の吉田めぐみまでお申し出ください。

●名前を出したくないけれど・・・

匿名での苦情申し出もできますので、桜の丘に備え付けの苦情受付箱へ投函するか、切手を貼って郵送してください。

●費用は一切かかりません。

●苦情解決の仕組み



苦情の申し出先

〒861-4609

熊本県上益城郡甲佐町西寒野 1161

桜の丘居宅介護支援事業所

苦情受付担当者

吉田かおり まで

T E L 096-234-3293

F A X 096-234-1108

〒861-4609

熊本県上益城郡甲佐町西寒野 1161

社会福祉法人 綾友会 事務局

T E L 096-234-1191

F A X 096-234-1108

E メール sakura-o@guitar.ocn.ne.jp

〒869-0416

熊本県宇土市松山町 1408-1

介護老人福祉施設桜の丘 第三者委員

関 輝明

T E L 090-7384-3172

〒861-3243

熊本県上益城郡甲佐町白旗 1329

介護老人福祉施設桜の丘 第三者委員

上村 美智子

T E L 096-234-0176

個人情報の利用に関する同意書

社会福祉法人綾友会では、個人情報保護法およびご利用者・家族の権利と尊厳を守り、安全管理に配慮する「個人情報に関する指針」の下、ここに利用者及び家族の個人情報も「利用目的」を公表します。

1. 利用の目的

- ① 利用者のための居宅サービス計画に沿って円滑にサービスを提供するために実施されるサービス担当者会議
- ② 関係事業所と連絡調整等において必要な場合
- ③ 医療機関等の連携のため
- ④ 実習受け入れの際の協力
- ⑤ 外部監査機関、評価機関等への情報提供

2. 利用期間

居宅介護支援契約締結期間

3. 利用条件

- ① 個人情報の提供は必要最低限とし、提供にあたっては関係者以外の者に漏れることのないよう、細心の注意を払います。
- ② 個人情報を使用した会議、相手方・内容などの経過を記録します。
- ③ あらかじめ利用者及び家族の同意を得ずに利用目的の必要な範囲を超えて個人情報を取り扱いません。

以上の説明を受け、同意致します。

令和 年 月 日

利用者 住所

氏名

家族代表 住所

氏名

社会福祉法人 綾友会
理事長 谷田 理一郎
桜の丘居宅介護支援事業所
管理者 吉田 かおり