

令和 年 月 日

「指定居宅介護支援事業所」重要事項説明書

事業者 社会福祉法人 桜花会
施設名 ライフケア大手門 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。

(福岡市指定 第4071000360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

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。

- 利用者の心身の状況や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。
- 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、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「要支援」「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。

1. 事業所経営法人

| | |
|-----------|----------------------|
| (1) 法人名 | 社会福祉法人 桜花会 |
| (2) 法人所在地 | 福岡県福岡市中央区大手門2丁目5番15号 |
| (3) 電話番号 | 092-726-6333 |
| (4) 代表者氏名 | 理事長 江頭 聰子 |
| (5) 設立年月 | 平成10年10月22日 |

2. 事業所の概要

| | |
|-----------|----------------------------|
| (1) 施設の種類 | 指定居宅介護支援事業所 |
| | 平成12年3月1日指定 福岡県4071000360号 |

(2) 施設の目的

利用者の心身機能の維持並びに利用者のご家族の身体的及び精神的負担の軽減を図るため、本人やご家族等の意向を基に要介護者及び要支援者に対し、必要とされるサービスの種類、内容等を検討して適切な居宅サービス計画を作成する。また、計画されたサービスの提供が確保されるように居宅サービス事業者、介護保険施設等との連絡調整、その他の便宜の提供を行うことを目的とする。

| | |
|----------------|----------------------|
| (3) 施設の名称 | ライフケア大手門 居宅介護支援事業所 |
| (4) 事業所の所在地 | 福岡県福岡市中央区大手門2丁目5番15号 |
| (5) 電話番号 | 092-726-6333 |
| (6) 施設長（代表者）氏名 | 江頭 聰子 管理者 篠崎 玄 |

(7) 運営理念

当法人は「サービス品質至上」に徹し、利用者の信頼と満足を得る福祉サービスを提供する。この方針は福祉サービス実践の根幹であり、「愛の心と確かな介護技術をもって社会に奉仕する」経営理念に基づくものである。

- 個人の尊厳を重んじ優しい笑顔と温かい手を持って全人間的運営を行う。
- 医療と連携して安心した生活を提供する。
- 質の良い福祉サービスの維持及び向上を図るために継続的な改善活動を実施する。
- 地域、世代間の交流拠点となり、地域高齢者がいつでも気軽に利用できる開かれた施設創りに努める。

利用者の意志及び人格を尊重し、常に利用者の立場にたって、利用に提供される居宅サービスなどが特定の種類又は特定の居宅サービス事業者に不当に偏ることのないよう公正中立に行う。

| | |
|----------|-----------|
| (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 福岡市中央区
(2) 営業日及び営業時間 営業日 月曜日～金曜日
受付時間 09:00～18:00
その他の休業日 年末年始（未定）

4. 職員の体制

当事業所では、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 | 非常勤 | 常勤換算 | 職務の内容 |
|-----------------|----|-----|------|--------------|
| 1. 管理者（介護支援専門員） | 1 | | 1 | 管理及び居宅介護支援業務 |
| 2. 介護支援専門員 | 0 | | 0 | 居宅介護支援業務 |

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利用者の利用負担金はありません。

（1）サービス内容

〈居宅サービス計画の作成〉

利用者のご家庭を訪問して、利用者的心身の状況、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「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契約者又はその家族等に対して提供して、利用者にサービスの選択を求めます。

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

<居宅サービス計画作成後の便宜の供与>

- ・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。
- ・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。
- ・利用者の要求に応じて、サービス提供票及び提供記録を提出いたします。

<居宅サービス計画の変更>

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。

<介護保険施設への紹介>

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、利用者の自己負担はありません。

但し、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。

| | |
|----------------|-------------------------|
| 要介護 1 要介護 2 | 要介護 3 要介護 4 要介護 5 |
| 11,620円 | 15,097円 |

(2) 交通費

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。

6. サービス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。尚、介護支援専門員一人の標準利用者担当件数を35件以下とする。

(2) 介護支援専門員の交替

<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、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十分に配慮するものとします。

<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、利用者から特定の介護支援専門員の指名はできません。

(3) サービス提供事業所の選択

サービス利用開始にあたり、利用者またはその家族は、ケアプランに位置付ける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す。

当事業所のケアプランの訪問介護、通所介護(地域密着型含)、福祉用具貸与の利用状況について

① 前6か月間に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含)、福祉用具貸与の各サービスの利用割合

訪問介護 16% 通所介護 78% 福祉用具貸与 67%

② 前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護(地域密着型含)、福祉用具貸与の各サービスの、提供事業所の割合

| | | | |
|--------|-----------------------|-------------------------|---------------------|
| 訪問介護 | rebirth 福岡中央 57.1% | 介護ふくおか 42.9% | |
| 通所介護 | ライフケア大手門 69.9% | ヒューマンライフケアふくはま 14.3% | Let's リハ黒門 10.5% |
| 福祉用具貸与 | クレオ 46.5% | プラスケア 14.9% | アップルハート福岡 7.9% |

(4) 入院時における医療機関との連携

入院時における医療機関との連携を潤滑にするため、利用者が入院した際には担当居宅介護支援事業所名及び介護支援専門員の氏名等を医療機関に提供するようお願い致します。

7. 苦情の受付について

1) 当事業所における苦情の受付 「当施設の苦情処理規則参照」

当事業所におけ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 受付責任者 管理者 篠崎 玄

○受付時間 毎週月曜日～金曜日 9:00～ 18:00

TEL 092-726-6333 FAX 092-726-6336

○第三者委員 ・田上 稔「簣子自治連合会相談役」

連絡先 (TEL) 741-7310

・吉田 サトミ

連絡先 (TEL) 713-8629

また、苦情受付ボックスを1階玄関口に設置しています。

2) 行政機関その他苦情受付機関

| | |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------|
| 中央区保健福祉センター 福祉・介護保険課 | 所在地 福岡市中央区大名2丁目5-31 電話番号 092-718-1102 FAX 092-771-4955 |
| 国民健康保険団体連合会 | 所在地 福岡市博多区吉塚本町13番47号 電話番号 092-642-7859 |
| 福岡県社会福祉協議会 | 所在地 春日市原町3丁目1番7号 電話番号 092-584-3344 |
| 福祉サービス苦情解決相談 | 所在地 春日市原町3丁目1番7号 電話番号 092-915-3511 |

8. 事故発生時または緊急時における対応

- (1) 事業所は、利用者に対する介護事業サービスの提供により事故が発生した場合、速やかに市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- (2) 事業所は、介護事業サービスの実施中に利用者の病状に急変その他緊急事態が発生したときは、速やかに主治医に連絡等の措置を講じます。
- (3) 事業所は、利用者に対する介護事業サービスの提供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。

9. 非常災害対策について

- (1) 事業所は、非常災害対策に関する具体的（消防、風水害、地震等）計画を作成し、防火管理者または火気・消防等についての責任者を定めております。
また、非常災害に備えるための避難、救助訓練を実施いたします。

10. 秘密保持

事業者及び事業者の使用する者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は利用終了後も同様です。事業者は利用者から予め個人情報の利用目的及び範囲などを明らかにし文書で同意を得るものとする。

11. 虐待の防止

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとお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しています。

| | |
|-------------|----------|
| 虐待防止に関する責任者 | 管理者 篠崎 玄 |
|-------------|----------|

- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
(3) 苦情解決体制を整備しています。
(4) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

令和　年　月　日

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。

事業者　社会福祉法人　桜花会

ライフケア大手門　居宅介護支援事業所

管理者　　篠崎　玄

私は本書面に基づいて事業者から説明を受け、居宅介護支援サービスの利用開始に同意しました。

利用者　氏名 _____ 印

住所 _____

代理人　氏名 _____ 印

住所 _____

＜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、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、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利用者から申し出があった場合には、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

事業者の責任により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、利用者に故意又は過失が認められる場合には、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、契約は更に同じ条件で更新され、以後も同様となります。

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利用者が死亡した場合
- ②要介護認定により利用者の心身の状況が自立と判定された場合
- ③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開鎖した場合
- 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) 利用者からの解約・契約解除の申し出

契約の有効期間であっても、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利用者の身体・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。

- ① 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 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