

居宅介護支援重要事項説明書

2025年4月1日現在

1 居宅介護支援事業所の運営の目的

要介護状態にある利用者に、適切な居宅介護支援サービスを提供することを目的とします。

運営に際して、利用者の居宅を訪問し、利用者の有する能力、提供を受けている指定居宅サービスなどの利用者の置かれている環境の課題分析を通じて、自立した日常生活を営むことが出来るように「居宅サービス計画」等の作成及び変更の支援をします。

また、関係市町村、地域包括支援センター及び地域の保健・医療・福祉サービスと綿密な連携を行うとともに、サービス担当者会議等の開催を通じて実施状況の把握に努めます。

2 当事業所が提供するサービスについての相談窓口

管理者	立花 美香
電話番号	024-552-2311

3 りんごの里指定居宅介護支援事業所の概要

(1) 居宅介護支援事業所の指定番号及びサービス提供地域

事業所名	きらり健康生活協同組合 りんごの里指定居宅介護支援事業所
所在地	福島市瀬上町字四斗蒔 1-6
介護保険指定事業所番号	福島市 0770101343
サービスを提供する地域	福島市 伊達市のうち旧伊達町、旧保原町

(2) 当事業所の職員体制

	所有資格	常勤	非常勤	業務内容
管理者	介護支援専門員	1名		業務・人事管理、ケアプラン作成等の業務
介護支援専門員	介護支援専門員	3名 以上		ケアプラン作成等の業務
事務職員			1	事務補佐

(3) 営業日、営業時間、休日等

営業日	月曜日から土曜日
営業時間	9:00～17:00
休日	日曜日、祝休日、夏期・年末年始
その他	緊急時のご相談は、随時お受けいたします。

4 居宅介護支援の申し込みからサービス提供までの流れと主な内容

別紙 1 を御覧ください。

5 利用料金

(1) 利用料

居宅介護支援の利用は、介護保険制度から全額支給され原則として自己負担はありません。

別紙 2 りんごの里指定居宅介護支援事業所料金表を御覧ください。

(2) 交通費

3 (1) のサービスを提供する地域にお住まいの方は、無料です。

この地域外の方は、3 (1) のサービスを提供する地域の境界線から利用者宅までの経路距離 1 k m 当たり 2 5 円を負担いただきます。

(3) 解約料

解約料は無料です。

(4) 利用料金の支払い方法

前項の費用の支払を受ける場合には、利用者またはその家族に対して事前に文書で説明をした上で、支払に同意する旨の文書に署名をいただきます。

6 サービスの利用方法

(1) サービスの利用方法

電話等でお申込みいただきます。当事業所職員がお伺いし、契約を締結した後、サービス提供を開始します。

(2) サービスの終了

①利用者のご都合でサービスを終了する場合

解約の意思を文書で提示していただくことで、契約を終了することができます。

②当事業所の都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。この場合、終了 1 か月前までに文書で通知するとともに、地域の他の居宅介護支援事業所を紹介いたします。

③契約終了の場合

次の場合は、サービスの利用契約を終了いたします。

(ア) 利用者が介護老人福祉施設に入所した場合

(イ) 小規模多機能型居宅介護を利用する場合

(ウ) 利用者の要介護認定区分が、非該当（自立）または要支援 1、要支援 2 と認定された場合

(エ) 利用者が死亡した場合

④職員に対するハラスメントにより、サービスの利用を終了する場合

利用者又は家族が、事業所や当事業の従業者又は他の利用者に対して、この契約を継続し難いほどの背信行為〔介護現場におけるハラスメント対応マニュアルに定義する、身体的暴力（たたく等）及び精神的暴力（大声を発する・怒鳴る等）、セクシャルハラスメント（必要もなく手や腕をさわる等）のハラスメント行為を含む〕又、カスタマーハラスメント（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過剰な要求等）を行い、従業者の就業環境が害される状態が改善されない場合、文書等で通知することにより、この契約を終了することができるものとします。

7 サービス内容に関する苦情

（１）当事業所の「お客様相談・苦情処理」

当事業所の居宅介護支援に関するご相談、苦情及び居宅サービス計画に基づいて提供している各サービスについての相談・苦情の窓口は次のとおりです。

苦情処理責任者	きらり健康生活協同組合 りんごの里指定居宅介護支援事業所 立花 美香
苦情の受付時間	月曜日～金曜日 9：00～17：00
受付電話番号	024-552-2311

（２）外部相談窓口

当事業所外の相談窓口は次のとおりです。

福島市介護保険課	024-525-6587
福島県国民健康保険連合会介護福祉課苦情相談窓口	024-528-0040

（３）苦情処理手順方法

苦情があった場合は、速やかに事業所内部で連絡を取り、利用者等から詳細な事情を伺うとともに、担当者及びサービス事業者から事情を確認します。また、管理者が必要と判断した場合は、管理者等を含めた検討会議を開催し、検討の結果及び具体的な回答を直ちに苦情の主訴者に伝え、納得が得られるように努めます。

8 緊急時の対応方法

事業所は、サービス事業者から緊急の連絡があった場合は、あらかじめ確認している連絡先及び医療機関に連絡し指示に従います。

9 虐待への対応

事業所は、利用者の人権擁護・虐待等防止のために次の措置を行います。

- ① 虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする）を定期的に開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- ② 虐待防止のための指針の整備
- ③ 虐待防止するための従業員に対する定期的な研修を実施
- ④ 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置
- ⑤ 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は擁護者（利用者の家族等高齢者現に養護する者）による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、これを市町村に通報するものとします。

10 身体的拘束等の原則禁止

- ① 事業所は、サービス提供にあたっては、利用者又は他の利用者の生命または身体を保護するため緊急やむ得ない場合を除き、身体的拘束を行いません。
- ② 事業所は、やむを得ず前項の身体的拘束等を行う場合には、その様態及び時間、その際の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由など必要な事項を記載することとします。

11 業務継続計画の策定等

- ① 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定居宅介護支援の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を行います。
- ② 事業所は、従業員に対し、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 事業所は定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

12 主治の医師及び医療機関等との連絡

- ① 利用者は不測の入院に備え、入院医療機関及び主治の医師に、担当の介護支援専門員の氏名が分かるよう、入院時に持参する医療保険証、お薬手帳等に担当介護支援専門員の名刺を貼り付ける等の対応をお願いします。
- ② 入院時は、利用者又は利用者の家族から、入院医療機関及び主治の医師に当事業所名称及び担当介護支援専門員の氏名を伝えてください。
- ③ 利用者が医療系のサービス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、意見を求めた主治の医師等に対して、居宅サービス計画書を交付します。
- ④ 訪問介護事業所等から伝達された口腔に関する問題や服薬状況、モニタリング等の際にケアマネジャーが把握した利用者の状態について、ケアマネジャーから主治の医師や歯

科医師、薬剤師に伝達します。

1 3 秘密の保持

事業所の個人情報の取扱いに関する事項は次のようにとします。

- ① 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報について「個人情報保護法」を遵守し適切な取り扱いに努めるものとします。
- ② 個人情報については、医療・介護サービス提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については必要に応じて利用者及びその家族の同意を得るものとします。
- ③ 従業者は業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持します。
- ④ 従業者であった者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を、従業者でなくなった後においても、これらの秘密を保持すべき旨に従業者との雇用契約の内容とします。

1 4 利用者自身によるサービスの選択と合意

利用者が、サービスの選択と同意することについて、次の事項を遵守します。

- ① 利用者は、指定居宅介護支援の提供開始に際し、利用する介護サービス支援において、複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するよう、あらかじめ事業所に求めることができます。別紙3を御覧ください。
- ② 利用者は、居宅サービス計画に位置づけた居宅支援サービス事業所等の選定理由を事業所に求めることができます。
- ③ 事業者は、利用者自身がサービスを選択することが基本であることを前提に、サービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者及び家族に提供することによりサービスの選択を支援します。
- ④ 事業所は、特定の事業所にかたよった情報の提供や利用者の意思を確認すること無く同一事業主体のみによる居宅サービス計画原案を提示することはしません。
- ⑤ 事業所は、居宅サービス計画等の原案に位置付けた指定居宅サービス等について、指定居宅サービス等の担当者からなるサービス担当会議の召集や照会により、居宅サービス計画等の原案内容について、専門的な見地からの意見を求めることを通じて、利用者と指定居宅サービス担当者とのサービスに内容の合意について支援します。
- ⑥ 事業所は、利用者が、日常生活上の障がいが出ると主治の医師が判断した場合、利用者又はその家族から同意を得た上で、主治の医師等の助言を得ながら、通常より頻回に居宅を訪問して、モニタリングさせていただき、利用者の状態やサービス変更の必要性等の把握を行い、主治の医師や居宅サービスに位置づけた居宅サービス事業者へ提供することで、その時々状態に則したサービス内容の調整を行います。

1 5 事故発生時等の対応

① サービスの提供に当たり、万が一事故が発生した場合、しかるべき措置をした後、速やかに家族並びに事業所管理者に連絡を行うとともに、必要時には市町村に報告いたします。

また、事故が発生した場合には、その原因の分析を行い、再発生を防ぐための対策を講じます。当該事故の発生につき事業所の故意もしくは重大な過失がある場合には損害を賠償いたします。賠償が発生した場合に備え、居宅サービス・居宅介護支援事業者補償制度に加入しております。

保険会社： 一般社団法人 全国訪問看護事業協会

保険名： 居宅サービス・居宅介護支援事業者総合補償制度

② 利用者の血液検査等

サービス提供中に、利用者の血液、体液によるサービス提供職員への暴露、針刺し事故が発生した場合で、利用者のC型肝炎等の感染情報が無い場合、利用者の感染症に関する検査をさせていただきますので、あらかじめご了承ください。なお、検査費用はこちらで負担させていただきます。

1 6 感染症対策

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措置を行います。

- ① 事業所における感染症の予防およびまん延に防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことが出来るものとする。）おおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。
- ② 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指針を整備します。
- ③ 事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

1 7 従業者の研修

当事業所は、介護支援専門員等の質的向上を図るための研修の機会を次のとおり設け、業務体制を整備します。

- ① 採用時研修 採用後1ヵ月以内
- ② 継続研修 年2回

1 8 事業所への実習生の受入に関する承諾事項

サービス提供事業所等において専門職育成と社会貢献の一環として、各種の専門職、専門職育成過程在学中の学生等の実習受け入れを行っております。その際、利用者及びその家族の皆様に対して、職員の指導のもと、援助活動の実践を行う場合がありますので、この点についてあらかじめご了承ください。なお、実習援助活動に関する苦情及び要望などにつきましては、苦情窓口担当者にご相談ください。

居宅介護支援の提供に当たり、重要事項の説明があったことを証明するため、本書2通を作成し、利用者及び事業所の双方が記名のうえ、各1通を保有するものとします。

西暦 年 月 日

利用者である私は、契約書及び本重要事項説明書の交付を受け、事業所から居宅介護支援についての説明を受け同意します。

住 所 _____

氏 名 _____

署名代行者である私は、利用者本人の契約の意思を確認のうえ、本人に代わり上記記名を行いました。

住 所 _____

氏 名 _____

利用者との関係 _____

家族である私は、契約書及び本重要事項説明書の交付を受け、事業所から居宅介護支援についての説明を受け同意します。

住 所 _____

氏 名 _____

利用者との関係 _____

当事業所は、利用者に契約書及び本重要事項説明書を交付のうえ説明し同意を得ました。

住 所 福島県福島市瀬上町字四斗蒔 1-6

事業者 きらり健康生活協同組合 りんごの里指定居宅介護支援事業所
(介護保険事業所番号) 0 7 7 0 1 0 1 3 4 3

説明者