居宅介護支援センター瑞寿苑「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。
（栃木県指定 第０９７０１００２９３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。

当該重要事項説明書は、ウェブサイトにも掲載しています。

※ウェブサイトアドレス　http：//www.tohseikai.com

☆居宅介護支援とは、また　方針について

ご契約者が、可能な限りその居宅においてその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、ご契約者の意思及び人格を尊重し、ご契約者の選択に基づき、公正中立のもと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（居宅介護支援）を行います。

○ 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、ご契約者及びそのご家族等、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相談は可能です。

◇◆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 6
７．苦情の受付について 7
８．サービス提供における事業者の義務 8
９．損害賠償について 9
10．サービス利用をやめる場合 10
11．個人情報の提供について 11

１．事業者

（１）法人名　　社会福祉法人　東晴会
（２）法人所在地　　栃木県宇都宮市上桑島町１４７６番地２
（３）電話番号　　０２８－６５６―５９４８
（４）代表者氏名　　理事長　菊 地　秀 利
（５）設立年月　　昭和５９年２月２７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　要介護と認定された方に対し、適正な指定居宅介護支援を提供する事を目的とします。
（３）事業所の名称　　居宅介護支援事業所・居宅介護支援センター瑞寿苑
（４）事業所の所在地　栃木県宇都宮市上桑島町１４７６番地２
（５）電話番号　　０２８－６５６－７７２４
（６）事業所長（管理者）氏名　　福田　久美子
（７）開設年月　　平成１１年１１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　宇都宮市
（２）営業日及び営業時間

営業日	月曜日～土曜日　但し、祝祭日と 12 月 29 日～1 月３日を除く
受付時間	月～金　９時～１８時　　土　９時～１３時
サービス提供時間帯	月～金　９時～１８時　　土　９時～１３時

※休業日、営業時間外は電話転送により２４時間常時連絡可能な体制をとっております。

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。

（令和６年４月１日現在）

職　　種	常　　勤
1. 事業所長（管理者：主任介護支援専門員）	１名（兼務）
2. 主任介護支援専門員（管理者以外）	１名　以上
3. 介護支援専門員	３名　以上
4. 事務職員	１名　以上

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。**

（１）サービスの内容と利用料金（契約書第 3～10 条参照）

＜サービスの内容＞

① 居宅サービス計画（ケアプラン）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】

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ご契約者又はそのご家族等に対して提供して、ご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、ご契約者及びそのご家族の置かれた状況等を考慮して、ご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、利用料等についてご契約者及びそのご家族等に対して説明し、ご契約者の同意を得た上で公正中立の立場で決定するものとします。

サービス担当者会議において、感染防止や多職種連携のため、ご契約者及びその家族の同意のもとテレビ電話装置等を活用して行う場合があります。

② 居宅サービス計画作成後の便宜の供与

ご契約者及びそのご家族等、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。

実施状況の把握においては、テレビ電話装置等の活用により２か月に１回の居宅訪問での面接とすることもできますが、原則、当事業所では、ご契約者の居宅を１月に１回は訪問し面接にて行うこととします。

テレビ電話装置等の活用により実施状況の把握を行う場合は、サービス担当者会議等において、主治医の医師・サービス担当者・その他関係者の合意を得ている必要があります。尚、テレビ電話装置等を活用して面接を行う場合においても、ご契約者の状況に変化が認められた場合等においては、居宅を訪問することによる面接に切り替えます。テレビ電話装置等の機器の準備や通信料は、ご契約者の負担となります。

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。

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要介護認定等の申請に係る援助

１．事業者は、ご契約者が要介護認定等の更新申請および状態の変化に伴う区分変更を円滑に行えるよう利用者を援助します。

２． 事業者は、ご契約者が希望する場合は、要介護認定等の申請をご契約者に代わって行います。

⑤看取り期の医療と介護の連携

看取り期における適切な居宅介護支援の提供や医療と介護の連携を図ります。

⑥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ご契約者が介護保険施設等への入院又は入所を希望する場合には、介護保険施設等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、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。（後日領収書を添付し、市に申請を行うことにより戻ります）

(1)　基本利用料　要介護　１・２　　11,316 円

　　要介護　３・４・５　　14,702 円

(2)　加算料金

初回加算　　3,126 円

適切かつ質の高いケアマネジメントを実施するため、特に手間を要する初回（新規に居宅サービス計画を作成する場合、要支援者が要介護認定を受けた場合に居宅サービス計画を作成する場合、要介護状態区分が 2 区分以上変更された場合に居宅サービス計画を作成する場合）に支援を行う場合。

特定事業所加算（Ⅱ）　　4,386 円

中重度者や支援困難ケースへの積極的な対応を行うほか、専門性の高い人材を確保し、質の高いケアマネジメントを実施している場合。

特定事業所医療介護連携加算　　1,302 円

退院・退所加算の算定に係る医療機関等との連携を年間 35 回以上行うとともに、ターミナルケアマネジメント加算を年間 15 回以上算定している事業所。

通院時情報連携加算　　521 円

ご契約者が、医師又は歯科医師の診察を受ける際に同席し、医師又は歯科医師にご契約者の心身の状況や生活環境等の必要な情報提供を行い、医師又は歯科医師からご契約者に関する必要な情報提供を受けた上でケアプランに記録を行った場合。

入院時情報連携加算（Ⅰ）　　2,605 円

当該病院又は診療所に入院した日のうちに、医療機関の職員に対して必要な情報提供を行った場合。

入院時情報連携加算（Ⅱ）　　2,084 円

当該病院又は診療所に入院した日の翌日、又は、翌々日に、医療機関の職員に対して必要な情報提供を行った場合。

退院・退所加算・・・入院又入所期間中につき１回を限度に算定

	カンファレンス参加　無	カンファレンス参加　有
連携１回	4,689 円	6,252 円
連携２回	6,252 円	7,815 円
連携３回		9,378 円

退院又は退所にあたって、病院等の職員と面談を行い、ご契約者に関する必要な情報の提供を受けた上で居宅サービス計画を作成し、居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合。尚、退院・退所後に福祉用具の貸与が見込まれる場合は、必要に応じ福祉用具専門相談員や居宅サービスを提供する作業療法士等が参加するものとする。

緊急時等居宅カンファレンス加算　　2,084 円

当該病院又は診療所の職員と共にご契約者の居宅を訪問し、カンファレンスを行い必要に応じて居宅サービス等の利用調整を行った場合。

ターミナルケアマネジメント加算　　4,168 円

ターミナル期に、頻回な訪問により把握したご利用者の心身の状況等の情報を記録し、主治の医師等や居宅サービス事業者へ提供した場合。

（２）交通費（契約書第９条２参照）

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。瑞寿苑から片道１kmあたり３０円と致します。

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。

介護支援専門員は常に身分証を携行し、初回訪問時、ご契約者やご家族から提示を求められたときは、身分証を提示します。**（契約書第 34 条参照）**

（２）介護支援専門員の交替（契約書第 31 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。

（３）指定居宅介護支援事業者の変更について（契約書第 32 条）

事業者の変更を希望する場合には、当該事業者が業務上不適切と認められる事情、その他変更を希望する理由を明らかにして指定居宅介護支援事業者の変更を申し出ることができます。尚、この場合指定居宅サ―ビスが滞ることの無いように、ご契約者に対し、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。又は、変更先の指定居宅介護支援事業者に交付致します。

（４）電磁的記録・電磁的方法での交付について（契約書第 30 条参照）

指定居宅介護支援に関する諸記録の作成、保存等を電磁的方法により行うことができるものとします。

契約書、重要事項説明書、交付物等をご契約者及びご家族の承諾を得た上で電磁的方法によることもできますが、原則は書面で交付致します。

７．苦情の受付について（契約書第 22 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）　管理者　福田 久美子

［職名］　主任介護支援専門員

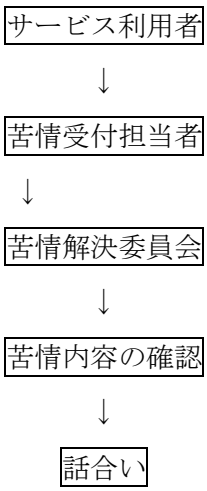
○　受付時間　毎週月曜日～金曜日　9：00～18：00

※土曜日においては　9：00～13：00

連絡先　028-656-7724　（居宅介護支援センター瑞寿苑内）

(2)　苦情解決体制について

〈社会福祉法人　東晴会　苦情解決委員会〉



社会福祉法人東晴会　苦情解決委員

苦情解決委員　菊地　秀利（理事長）　℡　６５６－５９４８（施設）

苦情解決委員　高野　浩之（施設長）　℡　６５６－５９４８（施設）

第三者委員

苦情解決委員　鍋島　勝子（評議員）　℡　６３５－０２１２（自宅）

苦情解決委員　池田　興一（地域代表）　℡　６５６－１６０８（自宅）

苦情解決委員　星　容子（家族会会長）℡　０９０－４１２０－２２２５（携帯）

行政の苦情・相談受付機関

宇都宮市役所（宇都宮市旭１丁目 1－5 市役所２階　D-6　窓口）

・介護サービスグループ　TEL 632-2906　FAX 632-3040

国民健康保険団体連合会（宇都宮市本町 3-9　栃木県本町合同ビル 6 階）

・介護福祉課　TEL 643-2220　FAX643-5411

栃木県運営適正化委員会（宇都宮市若草１丁目 10-6　とちぎ福祉プラザ内）
TEL 622-2941　　FAX 622-2316

８．サービス提供における事業者の義務（契約書第 11 条～第 21 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、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ご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 居宅介護支援の提供の開始に当たり、ご契約者に対して、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ようご依頼します。

⑤ ご契約者が医療系サービスの利用を希望している場合その他必要な場合には、ご契約者の同意を得て主治の医師等の意見を求めます。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。

⑥　他事業所等から伝達されたご契約者の口腔に関する問題や服薬状況、利用者の心身又は生活の状況にかかわる情報のうち必要と認めるもの、モニタリング等の際にケアマネジャー自身が把握したご契約者の状態等について、ご契約者の同意を得て、ケアマネジャーから主治の医師や歯科医師、薬剤師に必要な情報伝達を行います。

⑦ ご契約者は、ケアプランに位置づ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ことが可能です。又、当該事業所をケアプランに位置づけた理由を求めることが可能です。

⑧ 前期（3 月 1 日から 8 月末日）、又は、後期（9 月 1 日から 2 月末日）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、福祉用具貸与（販売）の各サービスの割合、又、サービスごとの同一事業者によって提供されたものの割合について説明を行います。

⑨ ご契約者の人権の擁護・虐待等の防止のための措置を講じると共に、発見した場合には速やかに市町村に通報します。

虐待防止に関する責任者：管理者　福田久美子

⑩ 生活援助が中心である指定訪問介護の利用回数が、厚生労働大臣が定める回数以上となる場合には、その必要性を居宅サービス計画に記載すると共に、居宅サービス計画を保険者である市町村に届け出します。

⑪ 居宅サービス等合計単位数が区分支給限度基準額に占める割合や訪問介護に係る合計単位数が居宅サービス等合計単位数に占める割合が厚生労働大臣が定める基準に該当する場合、その必要性を居宅サービス計画に記載すると共に、当該居宅サービス計画を市町村に提出します。市町村の検証のもとご契約者の自立支援・重度化予防や地域資源の有効活用等に資するものとします。

⑫ 保険給付の適正化の観点から、偽りその他不正の行為によって保険給付を受けた者及び自己の敬意の犯罪行為若しくは重大な過失等により要介護状態若しくはその原因となった事故を生じさせるなどした者については市町村に通知します。

⑬ 身体的拘束等は原則行ってはならず、緊急でやむをえない場合に身体拘束を行う場合には、その態様及び時間、その際のご契約者の心身の状況並びに緊急でやむをえない理由を記録しておきます。尚、当該記録は２年間保管致します。

⑭ 対象福祉用具においては、ご契約者は、福祉用具貸与又は特定福祉用具販売のいずれかを選択できます。ご契約者の選択に資するよう、必要な情報を提供致します。継続して福祉用具貸与を受ける場合は、必要性について検証致します。尚、対象福祉用具とは、固定用スロープ、歩行器（歩行車を除く）、歩行補助杖となります。

９．損害賠償について（契約書第 23 条参照）

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。

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。

10．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文書にて契約終了の申し入れがない場合には、本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 24 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等に入院・入所した場合
④ 居宅介護支援サービスを１年以上に亘り、休止されると見込まれる場合
⑤ 事業者が解散命令を受けた場合、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
⑥ 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
⑦ 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。）
⑧ 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）ご契約者からの中途解約・契約解除の申し出（契約書第 25 条、第 26 条参照）

契約の有効期間中であっても、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１５日前までに文書にてご提出ください。

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契約者の身体・財物・信用等を傷つけた場合、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 27 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もしくは介護支援専門員等の生命・心身・財物・信用等を傷つけた場合、又は著しい不信行為を行うこと等によって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

11．個人情報の提供、取り扱いについて

居宅介護支援センター瑞寿苑（以下「事業者」という。）のサービスご利用者（以下「ご契約者」という。）並びにその家族代表（以下「ご家族」という。）は、ご契約者及びご家族の個人情報を必要最小限の範囲以内で使用、提供又は収集することについて、次に定める条件の通り同意するものといたします。

記

１．使用目的

（１） ご契約者にかかわる居宅サービス計画、立案に伴うサービス調整会議への情報提供。尚、感染防止や多職種連携の促進を図るため、必要に応じて、テレビ電話装置等を活用しサービス担当者会議等を行う場合があります。**（契約書第 29 条参照）**

（２） 各事業者等との連絡調整に伴う情報提供。

（３） その他、居宅介護サービス提供上必要な場合又は緊急を要する場合の連絡等。

２．使用する期間

サービス提供の契約期間に準ずる

３．個人情報に関する情報共有に必要な書類等例

① 介護保険被保険者証 ② 介護保険負担割合証 ③ 介護保険負担限度額認定証

④ 居宅サービス計画関連書類 ⑤ サービス実施記録 ⑥ 経過報告書

⑦ 介護医療連携シート ⑧ 心身状況、服薬状況、口腔機能状況

⑨ その他（ ）

４．使用する条件

（１）個人情報の提供は必要最小限とし、居宅介護サービス提供に関する目的以外には使用しない。

（２）居宅介護支援利用契約締結前から居宅介護支援終了後においても第三者には漏らさない。

（３）個人情報を使用した場合には、目的、内容について記録する。

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・個人情報に関する説明を行いました。

指定居宅介護支援事業所　居宅介護支援センター瑞寿苑

説明者　職氏名　　介護支援専門員　　印

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項・個人情報に関する説明を受け、指定居宅介護支援サービスの提供開始に同意しました。

契約者住所

氏　　名　　印

代　筆　者　　印

続柄

家族代表住所

氏　　名　　印

続柄

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所名	指定居宅介護支援事業所 居宅介護支援センター瑞寿苑

措置の概要

1　利用者からの相談または苦情に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

（1）相談・苦情に対する常設の窓口として担当者を配置する。

（2）担当者不在の時は、基本的事項については事業所職員が対応し、担当者に必ず引継ぎを行う。

（3）TEL　028-656-7724　　FAX　028-666-8282

（4）担当者　苦情受付担当者　管理者　福田久美子

相談受付担当者　介護支援専門員

2　円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

（1）苦情処理体制

担当者、苦情解決委員及び第三者委員、関係市町村、サービス事業者等と相互に連携を図りながら、苦情処理を行う体制とする。

（2）処理手順

①苦情の申し出があった場合は、苦情受付担当者が、苦情申出人、サービス事業者等に連絡を取り、詳しい事情聴取を行い事実の確認をする。

②苦情受付担当者は、苦情内容により、苦情解決委員、第三者委員、関係市町村、サービス事業者等と協議し必要に応じて介護サービス等の変更も含め、苦情に迅速かつ適切に対応する。

③苦情内容及び処理結果を記録し保管。再発防止に活用する。

3　苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

（1）苦情受付担当者がサービス事業者に対して苦情内容の事実関係等を確認する。

（2）苦情受付担当者は必要に応じてサービス事業者に対して介護サービス計画の変更等の対応をする。

（3）苦情受付担当者は必要に応じてサービス事業者に対して連絡要請または改善要請等の対応をする。

（4）上記の対応でもサービス改善効果が得られない場合の内、事業者指定の基準に抵触等の恐れがある時には、次の対応を行う。

①同基準に抵触の恐れがある時は、県に連絡する。

②同基準に違反はしていないが何等かの調査もしくは指導助言が必要な時は国民健康保険団体連合会に苦情申出を行うよう助言する。

4　その他参考事項

（1）介護サービス計画実施状況等の進行管理を行ない、必要に応じて計画の変更を行う等サービス事業所等との連絡を密にし、利用者から苦情の申し出がないように努める。