

居宅介護支援事業重要事項説明書

(令和7年5月1日現在)

1. 事業所の基本方針 「人の暮らしの今とこれからを、一緒に考えます」

- (1) 介護、福祉等に関する相談援助を、専門の職員が対応します。
- (2) その人らしい暮らしの継続のために、様々な介護サービス等と地域、各機関と連携し支援します。

2. 指定居宅介護支援を提供する事業者について

法人種別・名称	社会福祉法人 東翔会
代 表 者 名	理事長 堀 奈美
事業者所在地	福岡県大牟田市沖田町510番地 (電話)0944-43-1223 (FAX)0944-43-1273

3. 事業所の概要

(1) 事業所の名称・指定番号及びサービス提供地域

事業所名	生活支援センター サンフレンズ
管 理 者 名	若松 祐美子
事業者指定番号	4071500351
事業所所在地	福岡県大牟田市沖田町510番地 (電話)0944-43-1223 (FAX)0944-43-1273
サービス提供地域	大牟田市、荒尾市、南関町

(2) 事業所の職員体制

	人 員	業 務 内 容
管 理 者	1	ケアマネジメント業務総括責任者
介護支援専門員	3	ケアマネジメント業務の企画調整、実施

(3) サービスの提供時間帯

営 業 日	月曜日 ～ 金曜日
休 業 日	土、日曜日及び12月31日～1月2日
営 業 時 間	8：30～17：30

(4) 24時間連絡体制（休業日、営業時間外も、相談対応します）

月曜日～金曜日	17：30～翌日 8：30
土、日曜日 及び 12月31日～1月2日	終日
(連絡先)	0944－(43)1223

4. サービスの内容

- (1) 居宅サービス計画（ケアプラン）の作成
- (2) 要介護認定の申請代行
- (3) 保険給付管理事務
- (4) その他介護保険制度に関する相談

5. 利用料金

居宅介護支援の実施に際しての利用料金は「別紙 1」の通りです。但し、厚生労働省が定める介護報酬については原則として介護保険から全額給付されるので自己負担はありません。但し、介護保険料を滞納された場合等は国が定めた範囲内で介護報酬を負担していただくことがあります。

6. その他の費用

(1) 交通費 利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。なお、自動車を使用した場合は、実施地域を超えた所を起点として片道 5 k m 未満の場合は 3 0 0 円、片道 5 k m 以上の場合は 5 0 0 円により請求いたします。

(2) 複写料 居宅介護支援の内容についての記録等について、利用者又は代理人の請求によりその複写物を交付する際の経費について実費を請求いたします。片面モノクロ印刷 1 枚あたり 1 0 円により請求いたします。

7. 事故が発生した時の対応

支援提供時に利用者に事故が発生した場合には、事前に提出いただいた緊急連絡先である親族や医療機関に速やかにご連絡するなど、必要な措置を講じます。また、必要に応じて保険者である市町村等に報告します。利用者に対する指定居宅介護支援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。

8. 秘密の保持と個人情報の保護について

(1) 利用者及びその家族に関する秘密の保持について

- ① 事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。
- ② 事業者および事業者の使用する者(以下、「従業者」という。)は、サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。
- ③ この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。
- ④ 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を事業所の職員との雇用契約の内容とします。

(2) 個人情報の保護について

- ① サービス提供に際して知りえた利用者やその家族等の個人情報については、「個人情報活用同意書」に同意いただいた上、サービス担当者会議等必要な場合にのみ活用させていただきます。むやみに他人に漏らすことはありません。
- ② 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際に

も第三者への漏洩を防止するものとします。

- ③ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は遅延なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）

9. 主治医及び医療機関等との連絡

利用者の主治医及び関係医療機関との間において、利用者の疾患を踏まえた支援を円滑に行うことを目的として、利用者の疾患に関する情報について必要に応じ連絡をとらせていただきます。主治医および医療機関受診の際は、担当する介護支援専門員の名前や連絡先をお伝え下さい。また、病院等に入院しなければならない場合にも退院後の在宅生活への円滑な移行を支援するため、早期に病院等と情報共有や連携をする必要がありますので、病院等には担当する介護支援専門員の名前や連絡先を伝えて下さい。

10. 他機関との各種会議等

- ① 利用者等が参加せず、医療・介護の関係者のみで実施する会議について、「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」及び「医療情報システムの完全管理に関するガイドライン」等を参考に行います。また、会議の開催方法として、参集にて行うもののほかに、テレビ電話装置等を活用して実施する場合があります。
- ② 利用者等が参加して実施する会議について、利用者等の同意を得た上でテレビ電話装置等を活用して実施する場合があります。

11. 相談または苦情について

(1) サービスの内容に関する相談または苦情の連絡先

当事業所相談窓口 (管理者：若松 祐美子)	電話 0944-43-1223 FAX 0944-43-1273 (受付時間 8:30～17:30)
大牟田市の相談窓口 (保健福祉部福祉課)	電話 0944-41-2683 FAX 0944-41-2662 (受付時間 8:30～17:15)
荒尾市の相談窓口 (高齢者支援課介護保険係)	電話 0968-63-1418 FAX 0968-69-0955 (受付時間 8:30～17:15)
南関町の相談窓口 (福祉課介護保険係)	電話 0968-53-1111 FAX 0968-53-2351 (受付時間 8:30～17:15)
国民健康保険団体連合会 (福岡県 事業部介護保険課)	電話 092-642-7859 FAX 092-642-7856 (受付時間 8:30～17:00)
国民健康保険団体連合会 (熊本県)	電話 096-214-1101 FAX 096-214-1105 (受付時間 9:00～17:00)

(2) 相談または苦情対応の流れ

- ①相談・苦情を受け付けた場合は、迅速かつ誠実に対応し、利用者の権利擁護に努めます。
- ②相談・苦情内容を十分に聴き、内容を明確にいたします。
- ③相談・苦情の内容によっては、調査等が必要な場合は適切に対応します。
- ④調査等の結果、改善が必要と認められる場合は、必要な措置を講じます。
- ⑤苦情対応の結果については、苦情の申出者へ通知いたします。
- ⑥利用者と事業所の間で解決できない場合は、市町村もしくは、国民健康保険団体連合会に連絡し対応を求めることとします。

(3) サービス事業者に対する苦情対応方針等

サービス事業者による苦情対応状況を正確に確認するとともに、その苦情の真の原因を突き止め、改善に向けた対応がなされるよう、サービス事業者との十分な話し合い等を実施します。また、その後も必要に応じサービス事業者を訪問し、よりよいサービス提供が図れるようにします。

1 2．業務継続計画の策定

事業所は、感染症や自然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事業の提供を継続的に実施するためおよび非常時の体制での早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

また、介護支援専門員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修および訓練を定期的の実施します。

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。

1 3．感染症の予防及びまん延の防止のための措置

事業所は、感染症が発生した際の予防またはまん延防止のために、次の各号に掲げる措置を講じます。

- (1) 事業所における感染症の予防及びまん延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)をおおむね6月に1回以上開催します。
その結果を介護支援専門員に周知徹底します。
- (2) 事業所における感染症の予防およびまん延防止のための指針を整備します。
- (3) 介護支援専門員に対し、感染症の予防およびまん延防止のための研修及び訓練を定期的の実施します。

1 4．虐待の防止について

事業所は利用者等の人権の擁護・虐待等の防止のために次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 事業所における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)を定期的で開催するとともに、その結果について、介護

支援専門員に周知徹底を図ります。

- (2) 虐待防止のための指針を整備します。
- (3) 虐待防止のための従業者に対する研修を定期的実施します。
- (4) 利用者及びその家族からの苦情処理体制を整備します。
- (5) 虐待防止のための担当者を配置します。

(担当者) 介護支援専門員／坂上健二郎

1 5．身体的拘束等の原則禁止

利用者または他の利用者等の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束を行いません。身体的拘束を行う場合には、その様態および時間、その際の利用者の心身の状況ならびに緊急やむを得ない事由を記録します。

1 6．身分証携行義務について

介護支援専門員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

1 7．利用申し込みから支援開始までの主な流れ

- (1) 保険者から「要介護」の認定結果が利用者に通知されます。
- (2) 利用者から居宅介護支援サービスの利用申し込みを受けます。
- (3) 利用者宅を訪問し、介護保険サービス利用についての意向等を伺った上で、重要事項説明書および契約書の内容を説明し、同意の上契約書を作成します。
- (4) 被保険者証を預かり、居宅介護支援計画作成依頼届出書に必要事項を記入いただき、被保険者証とともに保険者に届け出ます。
- (5) 利用者や親族の方がどのような介護サービス等をどの程度利用したいかお伺いするとともに、日常生活上の解決すべき課題を明確にし、認定調査や主治医意見書の内容を踏まえて、利用者や親族の同意のもと、居宅サービス計画を作成します。なお、訪問看護等の医療系サービスを利用される場合は、主治医等へ居宅サービス計画等を提供します。
- (6) よりよい支援提供のため、利用者や担当者、サービス提供者などの参加により、サービス担当者会議を開催します。また、毎月作成するサービス利用票の予定にもとづき、介護サービスが提供されます。
- (7) サービス開始後、少なくとも1ヶ月に1回は利用者宅を訪問し、介護サービス等の実施状況や利用者の心身の状況などをお伺いするとともに、必要な対応を行い、そのことを記録に残します。
- (8) 訪問時、利用者の生活状況等から必要性があると判断した場合は、主治医、歯科医師、薬剤師などに情報提供を行います。
- (9) サービス開始後、計画にそった目標が達成できているか評価を行い、必要に応じて見直しを行います。見直しの際は、サービス担当者会議を開催いたします。

18. 利用にあたっての重要事項

- (1) 利用者は、介護支援専門員に対して複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めることや、居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由について説明を求めることができますので、必要があれば遠慮なく申し出てください。
- (2) 当事業所の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、福祉用具貸与の利用状況は別紙2のとおりです。
- (3) 利用者にお渡しした計画書と異なる事業所のサービスを利用したり、サービス内容を変更する場合は、事前に必ず担当者にご連絡ください。
- (4) 被保険者資格の喪失や要介護認定の更新及び変更の結果の通知があるときは、担当者にご連絡ください。
- (5) 事業者が交付する支援に関する書類は、利用者の介護予防に関する大切な書類です。契約書とともに大切に保管してください。

当事業者は、居宅介護支援の提供にあたり利用者に上記のとおり重要事項を説明しました。この証として本書2通を作成し、利用者、事業者が署名・押印の上、各自1通を保有するものとします。

重要事項説明の年月日 令和 年 月 日

居宅介護支援の提供に際し、本書面の重要事項の説明を行いました。

事業所名 生活支援センター サンフレンズ

所在地 福岡県大牟田市沖田町510番地

説明者 _____ 印

令和 年 月 日

私は、書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、居宅介護支援の提供開始に同意しました。

(ご利用者)

住 所 _____

氏 名 _____ 印

(代理人)

住 所 _____

氏 名 _____ 印 続柄または利用者との関係 _____