社会福祉法人 鶴岡市社会福祉協議会
居宅介護支援センターとようら 重要事項説明書
指定居宅介護支援事業

当事業所は利用者に対して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するサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次のとおり説明します。

☆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家族等の生活に対する意向をお伺いして、おかれている環境の課題を整理、分析し、利用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「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、利用者とその家族等、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. 事業者

事業者の名称	社会福祉法人鶴岡市社会福祉協議会
事業者の所在地	鶴岡市山王町１３番３６号
法人種別	社会福祉法人
代表者名	会長　阿部　真一
電話番号	０２３５－２６－７８１５

2. 事業所の概要

事業所の名称	居宅介護支援センターとようら
事業の所在地	鶴岡市三瀬字菖蒲田６７番地１号
所長名	佐藤　ひさ子

管　理　者　名	小野寺　貴子（主任介護支援専門員）
電　話　番　号	０２３５－３８－８１５０
Ｆ　Ａ　Ｘ　番　号	０２３５－７３－３８７０
指定事業所番号	０６７０７００２７７
通常の事業の実施地域	鶴岡市全域

３. 事業の目的･運営方針

事業の目的	利用者が居宅において、その有する能力に応じて自立した生活を営むことができるよう支援を行います。
運営の方針	利用者の心身の状況、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、福祉サービスが、総合的かつ効率的に提供されるように支援を行います。

４. 職員の職種、職務の内容及び員数

職　種	職　務　の　内　容	員　数
管理者（兼務）	職員及び業務の管理を行う。	常勤1名（兼務）
介護支援専門員	居宅サービス計画を作成し、その計画に基づいてサービス等の提供が確保されるように事業者等と連絡調整を行う。	常勤3名

５. 営業日及び営業時間

営　業　日	月曜日～土曜日　　ただし、５月５日、８月１３日、 年末年始（１２月３１日～１月２日）を除く
営　業　時　間	午前８時３０分から午後５時１５分まで 電話による連絡は２４時間可能

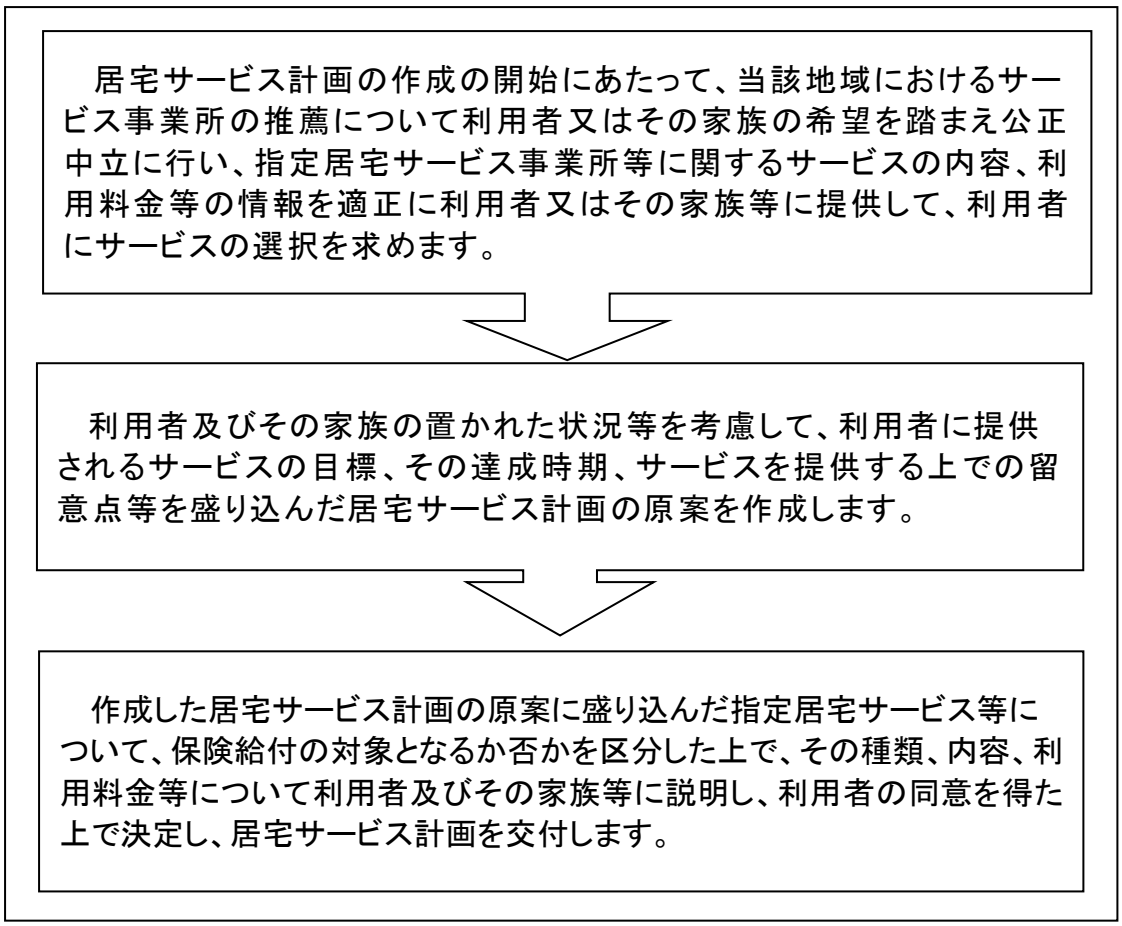
６. サービスの提供内容と利用料金

（１）サービス提供内容

①居宅サービス計画の作成

利用者の居宅を訪問して、利用者の心身の状況、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＞



②居宅サービス計画作成後の便宜の供与

・利用者又はその家族等、指定居宅サービス事業所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所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。

③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、又は事業所が居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合は、事業所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。

④介護保険施設等への紹介

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、介護保険施設等への紹介その他の便宜の提供を行います。

（２）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、事業所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。

ただし、利用者の介護保険料の滞納等により、介護保険給付対象にならない場合は、利用料金の全額が自己負担になる場合があります。

居宅介護支援費（Ⅰ）	居宅サービス計画の立案作成等の支援を行った際に算定します。 要介護１・要介護２　　１０，８６０円／月 要介護３・要介護４・要介護５　１４，１１０円／月
初回加算	新しく居宅サービス計画書を作成する場合に加算されます。 ３，０００円／月
特定事業所加算（Ⅱ）	計画的に研修を実施し、専門性の高い人材を配置、かつ支援困難な相談へも積極的に対応している等の場合に算定できる加算であり、当事業所は、要件を満たしています。 ４，２１０円／月
通院時情報連携加算	利用者が医師又は歯科医師の診察を受ける際に同席し、医師等に利用者の心身の状況や生活環境等の必要な情報提供を行い、医師等から利用者に関する必要な情報提供を受けた上で、居宅サービス計画に記録した場合に加算されます。（月１回まで） ５００円／月
入院時情報連携加算	利用者が病院又は診療所に入院するときに、利用者の心身の状況や生活環境、介護サービスの利用の状況等を病院又は診療所の職員に情報提供した場合に加算されます。 入院した日に情報提供した場合　　２，５００円／月 入院日の翌日又は翌々日に情報提供した場合　２，０００円／月
退院・退所加算	利用者が、病院、診療所、地域密着型介護老人福祉施設又は介護保険施設から退院又は退所するときに、病院等の職員と面談を行い、必要な情報の提供を受けた上で居宅サービス計画書を作成し、サービスの利用に関する調整を行った場合に加算されます。 （入院又は入所期間中１回まで） 病院等職員からの情報提供がカンファレンス以外の方法で１回 ４，５００円／回 病院等職員からの情報提供がカンファレンスにより１回 ６，０００円／回 病院等職員からの情報提供がカンファレンス以外の方法で２回 ６，０００円／回 病院等職員からの情報提供２回、うち１回以上がカンファレンス ７，５００円／回 病院等職員からの情報提供３回以上、うち１回以上がカンファレンス ９，０００円／回

緊急時等居宅カンファレンス加算	病院又は診療所の求めにより、病院又は診療所の職員と共に利用者の居宅を訪問し、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に加算されます。（月２回まで） ２，０００円／回
ターミナルケアマネジメント加算	終末期の医療やケア方針に関して、利用者または家族の意向を把握した上で､在宅での死亡日及び死亡日前１４日以内に２日以上、利用者又は家族の同意を得て、居宅を訪問し、利用者の心身の状況等を把握し、主治医及びサービス提供事業所に情報提供した場合に加算されます。 ４，０００円／回
介護職員等処遇改善加算	介護従事者の処遇改善を行っている事業所として加算要件を満たしている場合に算定できる加算であり､当事業所は要件を満たしています。 居宅介護支援費に各種加算を加えた金額の２．１％（１月につき）
看取り期におけるサービス利用前の相談・調整等に係る評価	居宅サービス等の利用に向けて介護支援専門員が利用者の退院時等にケアマネジメント業務を行ったものの利用者の死亡によりサービス利用に至らなかった場合に、モニタリングやサービス担当者会議における検討等必要な業務や給付管理のための準備が行われ、介護保険サービスが提供されたものと同等に取り扱うことが適当と認められる場合、居宅介護支援費を算定します。
要介護認定等の代行申請	利用者負担はありません。 ただし、代行にあたっては、手続き上、介護保険被保険者証をお預かりします。
居宅サービス計画の作成依頼届	利用者負担はありません。 ただし、代行にあたっては、手続き上、介護保険被保険者証をお預かりします。
情報提供	利用者負担はありません。 ただし、複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。

7. サービスの利用に関する留意事項

（１）職員の交替

①事業所からの職員の交替

事業所の都合により、職員を交替することがあります。職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します。

②利用者からの交替の申出

職員の交替を希望する場合には、当該職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、事業所に対して職員の交替を申し出ることができます。ただし、利用者から特定の職員の指名はできません。

8. 事故発生への対応

（１）事業所は、利用者に対する居宅介護支援サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者家族や都道府県・市町村等に連絡し、必要な措置を講じます。

（２）事業所は、前項の事故の状況及び事故に際してとった処置について記録し、事故発生要因を分析し、再び事故が起きないための対策を講じ、実施いたします。

（３）事業所は、利用者に対する居宅介護支援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. 人権擁護について

事業所は、利用者の人権の擁護のため、次の措置を講じます。

①居宅サービス計画の作成など適切な支援を実施します。

②職員が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

③苦情解決体制の整備をします。

④研修等を通じて、職員の人権意識の向上や知識や技術の向上に努めます。

１０. 虐待防止について

（１）職員は、利用者に対して、虐待をしません。

（２）事業所は、利用者の虐待の発生又はその再発を防止するため、次の措置を講じます。

①虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について職員に周知徹底を図ります。

②職員に対し、虐待防止のための研修を定期的に実施します。

③サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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します。

④前３号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置きます。

（３）前項に掲げる措置の実施について必要な事項は別に定めます。

１１. 事業継続計画の策定等について

（１）事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するための計画、及び非常時の体制での早期業務再開を図るための計画（以下「事業継続計画」という）を策定し、当該事業継続計画に従い必要な措置を講じます。

（２）事業所は、職員に対し、事業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、定期的に事業継続計画の見直しを行い、必要に応じて事業継続計画の変更を行います。

１２. 衛生管理等について

（１）事業所は、職員の清潔の保持及び健康状態の管理並びに事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

（２）事業所は、感染症及び食中毒が発生し、又はまん延しないように、次の措置を講じます。

①感染症等の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会を概ね３か月に１回以上開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底を図ります。

②感染症等の予防及びまん延防止のための指針を整備します。
③職員に対し、感染症等の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

13. ハラスメント対策の強化について

（1）事業所は、適切なサービスの提供を確保する観点から、事業所内において行われる性的な言動又は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ものにより職員の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じます。

（2）利用者又は利用者家族等による職員への身体的暴力・精神的暴力やセクシャルハラスメントがなされた場合、事業所が利用者へサービスを提供することができなくなり、契約の解除等を行う場合があるため、それについての説明を利用者又は利用者家族等に行うとともに、対策の整備等必要な措置を講じます。

14. 苦情の対応について

（1）苦情の受付

受付相談方法	・苦情受付担当者　係長　小野寺　貴子 ・苦情解決責任者　所長　佐藤　ひさ子 ・受付時間　午前８時３０分～午後５時１５分 ・電話番号　０２３５－３８－８１５０ ・ＦＡＸ　０２３５－７３－３８７０ ・受付方法　電話・面接等 ・苦情受付担当者は苦情解決責任者へ報告します。苦情解決責任者は苦情処理委員会へ報告し、解決を図ります。また、第三者委員の助言、立会いを希望する場合は第三者委員へ報告します。

（2）行政機関その他苦情受付機関

鶴岡市役所　長寿介護課	所在地　鶴岡市馬場町９番２５号 電話番号　０２３５－２５－２１１１
山形県国民健康保険団体連合会	所在地　寒河江市大字寒河江字久保６番地 電話番号　０２３７－８７－８００６
山形県福祉サービス運営適正化委員会 （社会福祉法人山形県社会福祉協議会）	所在地　山形市小白川町二丁目３番３１号 電話番号　０２３－６２６－１７５５

15. 個人情報の保護・個人情報取扱業務概要

（1）個人情報の保護

利用者及び利用者家族の個人情報について、「個人情報の保護に関する法律」に基づいた対応を行います。ただし、サービス提供を行う上で、他事業所及び医療機関等との

連絡調整や市町村及び関係機関に情報提供を要請された場合は、利用者及び利用者家族の同意に基づき情報提供を行います。

（2）個人情報取扱業務概要

個人情報の利用目的	居宅介護支援事業（以下「本事業」という。）を適正かつ円滑に行い、本事業を受けることを希望する者の介護保険サービス及びその他福祉保健サービス等の利用の促進を図ることを目的とする。
個人情報の種類 （本事業に関わって取得・利用する個人情報）	（1）サービス利用に関わる情報提供書 （2）居宅サービス計画 （3）個別支援計画 （4）要支援・要介護認定に関わる情報 （5）利用者本人の身体状況に関わる情報 （6）その他利用に関わる記録 （7）サービス担当者会議開催のための医療機関、サービス提供事業所からの情報 （8）入退院時等における医療機関からの情報 （9）入退所時等におけるサービス提供事業所からの情報 (10) 民生委員からの情報
個人情報の利用・提供方法	上記の情報は、本事業担当者の管理のもとに保管するとともに、データ入力し、上記利用目的に沿った利用を行う。 （1）内部での利用 ・居宅サービス計画作成 ・サービス調整等 （2）外部への提供 ・サービスの種類及び内容を調整するために、サービス担当者会議に居宅サービス計画や必要に応じ利用に関わる記録を提出する。 ・サービスの実施を効果的にすすめるために、本事業利用者にサービスを提供する事業所に居宅サービス計画や必要に応じ利用に関わる記録を提出する。 ・サービス担当者会議における医療機関、サービス提供事業所への情報提供 ・医療機関への情報提供、居宅サービス計画の交付 ・民生委員への情報提供 ・介護保険給付管理のために、山形県国民保健連合会に給付管理票を提出する。
その他	・職員は業務上知り得た利用者又は利用者家族の秘密を保持する。 ・職員であった者は、職員でなくなった後においてもこれらの秘密を守るべき旨を職員との雇用契約の内容とする。
個人情報保護担当者	小野寺　貴子

16. その他

（1）契約時における事業所の義務

当事業所では、利用者と契約を締結するにあたって、次のことを守ります。

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、
①複数の事業所の紹介を求めることが可能であることを説明します。
②当該事業所をケアプランに位置付けた理由を求めることが可能であることを説明します。

（2）入院時における事業所の義務

当事業所では、利用者の入院時において、次のことを守ります。

利用者は、入院時に医療機関に対して担当職員の氏名および連絡先等を伝えることを説明します。

（3）サービス提供における事業所の義務

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５年間保管するとともに、利用者又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。

（4）サービス利用をやめる場合

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７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要介護認定又は要支援認定により利用者の心身の状況が要支援又は自立と判定された場合
③利用者が介護保険施設等に入所した場合
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利用者から解約又は契約解除の申出があった場合（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。）

（5）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１か月前までにお申出ください。

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事業所が作成した居宅サービス計画に同意できない場合
②事業所又は職員が、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事業所又は職員が、守秘義務に違反した場合
④事業所又は職員が、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

（６）事業所からの契約解除の申出

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除することがあります。

①利用者が、契約締結時にその心身の状況、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所、職員、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

私は、本書面により、事業所から居宅介護支援の重要事項について説明をうけ、同意しました。

また、私自身及び家族の個人情報については、「15. 個人情報の保護・個人情報取扱業務概要」のとおり、最小限の範囲において使用することに同意します。

令和　　年　　月　　日

利用者　住所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

代理人　住所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

利用者との関係（　　）

事業所住所　　鶴岡市三瀬字菖蒲田６７番地１号
電話　０２３５－３８－８１５０

事業所名　　居宅介護支援センターとようら

所長　　佐藤　ひさ子　　印

説明者