

「指定居宅介護支援」重要事項説明書

社会福祉法人菊池市社会福祉協議会
〔指定居宅介護支援事業所〕 きくち

当事業所は介護保険の指定を受けています。
(熊本県指定 第4371000508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

契約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。

- 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。

◆◆目次◆◆

1. 事業者
2. 事業所の概要
3. 事業実施地域及び営業時間
4. 職員の体制
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金
6. サービスの利用に関する留意事項
7. 事故発生時の対応について
8. 苦情の受付について
9. 虐待防止の為の措置
10. 業務継続計画の策定
11. 感染症の予防及び蔓延の防止のための措置
12. 第三者評価の実施状況

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人菊池市社会福祉協議会
(2) 法人所在地 熊本県菊池市隈府 888 番地 2 (菊池市福祉会館内)
(3) 電話番号 0968-25-5000
(4) 代表者氏名 会長 木村 利昭
(5) 設立年月 平成17年3月22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 社会福祉法人菊池市社会福祉協議会が開設する菊池市社会福祉協議会居宅介護支援事業所(以下「事業所」という)の適正な運営を確保するために、介護保険法に従い人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護支援専門員が要介護または要支援状態にある高齢者等(以下「要介護者等」という)に対し、介護保険の理念に基づいて高齢者が自立した生活が送れるよう支援し、適正な介護相談、介護計画等を提供することを目的とする。
(3) 事業所の名称 きくち
平成29年3月22日 指定熊本県4371000508号
(4) 事業所の所在地 熊本県菊池市隈府 888 番地 2
(5) 電話番号 0968-25-5001
(6) 事業管理者 西岡 雅(主任介護支援専門員)
(7) 開設年月日 平成17年3月22日
(8) 事業者が行っている他の業務

当事業者では、次の業務もあわせて実施しています。

事業所名 訪問介護ステーションきくち

[訪問介護]	平成29年3月22日	指定熊本県4371000516号
[訪問型独自サービス]	平成30年4月1日	指定菊池市4371000516号
[訪問型サービスA]	平成29年3月9日	指定菊池市4371000516号

事業所名 訪問入浴サービスきくち

[訪問入浴介護事業]	平成29年3月22日	指定熊本県4371000482号
[介護予防訪問入浴介護]	平成30年4月1日	指定熊本県4371000482号

事業所名 菊池市社協ななしろ

[地域密着型通所介護]	平成29年3月22日	指定菊池市4371000490号
[通所型独自サービス]	平成30年4月1日	指定菊池市4371000490号
[通所型サービスA]	平成29年3月9日	指定菊池市4371000490号

事業所名 菊池市社協輝

[通所介護事業]	平成23年3月22日	指定熊本県4371000524号
[通所型独自サービス]	平成30年4月1日	指定菊池市4371000524号
[通所型サービスA]	平成29年3月9日	指定菊池市4371000524号

3. 事業実施地域及び営業時間

- (1) 通常の事業の実施地域 菊池市全域とする
- (2) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日 (ただし、国民の休日及び12月29日から1月3日迄を除く)
サービス提供時間帯	8時30分～17時15分

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。管理者は主任介護支援専門員とする。

- 管理者 1名
- 介護支援専門員 5名以上

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

- (1) サービスの内容と利用料金

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。

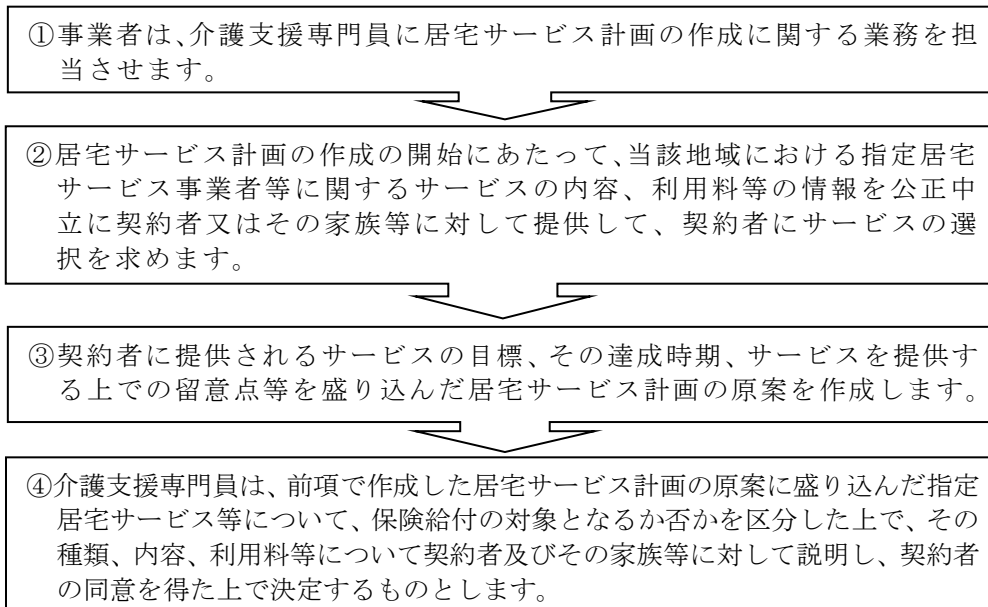
当事業所が提供するサービスについて、通常の場合、利用料金は介護保険から給付されますので、ご契約者の利用料負担はありません。

<サービスの内容>

- ① 居宅サービス計画の作成

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～



- 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おこないます。
 - ・ ご契約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
- 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 介護保険施設の紹介
- 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への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。
- ⑤ 複数の指定居宅サービス事業所の紹介
- 利用する居宅サービスの選択にあたっては、当該地域における指定居宅サービス事業者等に関する情報を利用者またはその家族に提供します。
- ⑥ 他事業所との連携
- 当事業所は、他の居宅介護支援事業所、介護保険施設及び特定相談支援事業者等との連携に努めます。
- ⑦ 医療機関との連携
- 居宅介護支援の提供開始に際し、あらかじめ、ご契約者又はその家族に対し、ご契約者について、病院又は診療所に入院する必要がある場合には、介護支援専門員の氏名及び連絡先を病院又は診療所に伝えます。
- ⑧ 電気通信回線の使用
- 電気通信回線を用いて、重要事項等を提供する場合電磁的方法の種類及び内容を説明し、文書又は電磁的方法による承諾を得ます。
- ⑨ 主治の医師よりの意見
- ご契約者の心身状況等により、主治の医師又は歯科医師の意見を勘案して必要と認める場合その他やむを得ない理由がある場合について、意見を聞きます。
- ⑩ 指定サービス事業者への情報提供
- 指定居宅サービス事業者からご契約者に係る情報の提供を受けたときその他必要と認めるときは、利用者の服薬状況、口腔機能その他のご契約者の心身又は生活の状況に係る情報のうち必要と認めるものを、ご契約者の同意を得て主治の医師又は歯科医師又は薬剤師に提供します。

⑪ 訪問介護サービス利用回数

居宅サービス計画が厚生労働大臣の定める回数以上の訪問介護を超える場合、居宅サービス計画に訪問介護が必要な理由を記載し、市町村に届け出ます。

⑫ 訪問看護、通所リハビリテーション等の利用

ご契約者が訪問看護、通所リハビリテーション等の医療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、ご利用者の同意を得て主治の医師等の意見を聞きます。

また、居宅サービス計画を作成した際には、居宅サービス計画を主治の医師等に交付します。

⑬ 医療機関での受診時の同席

ご契約者の心身状況の把握及び医療機関・主治の医師又は歯科医師との情報連携を行う必要がある場合に、ご契約者の受診時に同席させていただく場合があります。

⑭ ケアマネジメントの公正中立性の確保

ご契約者に提供されるサービスの偏りや特定のサービス事業所に不当に偏ることがないように、契約時、過去6か月間に作成したケアプラン総数に占める訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与が位置付けられたプランの数の割合及び過去6か月間に作成したケアプランに位置付けられた訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の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必要時は説明を行います。

<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、サービス利用料金の全額をいったんお支払していただきます。

6. サービスの利用に関する留意事項

(1) サービス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。

(2) 介護支援専門員の交代

① 事業者からの介護支援専門員の交代

事業者の都合により、介護支援専門員を交代することがあります。

介護支援専門員を交代する場合は、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に十分に配慮するものとします。

③ ご契約者からの交代の申し出

選任された介護支援専門員の交代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代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代を申し出ることができます。但し、ご契約者からの特定の介護支援専門員の指名はできません。

(3) 事業者の交代

ご契約者及びそのご家族から当該介護支援専門員がハラスメントを受けた場合やご訪問するご自宅等が業務に支障を来す環境にある場合には事業者の交代をさせていただきます。

事業者を交代する場合は、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。

特にご契約者またはその家族から当該介護支援専門員に対して下記の様な行為があった場合は契約を解除する事があります。

① 職員に対する身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為）

職員に対する精神的暴力（人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為）

② 職員に対するモラルハラスメント（個人を否定するような言動）カスタマーハラスメント（不当なクレームや過度な要求等）、セクシャルハラスメント（意にそぐわない性的誘い掛け、好意的態度の要求等、性的な嫌がらせ行為）

(4) 24時間体制について

当事業所は24時間体制で対応しておりますが一部対応出来ない時間帯（早朝・夜中等）がございます。緊急の場合等は下記の電話番号にお願い致します

* 緊急時電話番号：080-2704-8096

7. 事故発生時の対応について

当事業所の介護支援専門員が居宅介護支援業務を行う中で、介護計画作成の誤りや手続きの失念等、業務上の誤りによりご契約者に損害を与えた場合は、下記の方法で迅速に誠意を持って対応し、必要な措置を講じます。

(1) 誤りに気付いた場合、担当介護支援専門員は速やかに管理者に報告します。

(2) 管理者及び担当介護支援専門員は、その内容について十分確認し、菊池市社会福祉協議会事務局長に報告します。

(3) 当該サービス事業所の管理者に速やかに報告を行います。

(4) 管理者及び担当介護支援専門員は、ご契約者宅を訪問し詳しく説明を行います。

(5) 状況に応じて、補償等の対応を検討します。

※ その他、訪問中にご契約者宅の物品等を誤って破損させた場合、又はご契約者に怪我をさせた場合等、損害賠償の責任が生じたときは損害賠償を行います。

8. 苦情の受付について

(1) 相談・苦情の受付窓口

① 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。

◎所在地：熊本県菊池市隈府 888 番地 2 菊池市福社会館内

◎連絡先：電話番号 0968-25-5001

(時間外受付：080-2704-8096)

FAX 0968-25-5432

◎担当者：管理者 西岡 雅 副管理者 塚本 祐子

② 担当者が不在の場合は、他の職員がお受けいたします。その場合、対応した職員は内容を必ず担当者に引き継ぐとともに、引き継いだ職員はその苦情・相談に迅速かつ適切に対応します。

③ 営業時間外及び休日の場合は、当法人（菊池市社会福祉協議会）職員の緊急連絡網を活用します。

(2) 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための手順・体制

① 提供されているサービスに対する苦情の申し立てがあった場合

ア 担当者は、苦情・相談の情報を受けたら、直ちに利用者に連絡をとり、その内容を十分聞き、必要に応じて現地調査を行います。

イ 当該サービス事業者の管理者あてに苦情内容を速やかに報告します。

ウ 苦情内容について、当事業所とサービス事業者での検討会議を開催します。

エ 改善の必要な事項について、口頭又は文書で指導・助言し、改善内容については文書での報告を求めます。

オ 検討の結果をご契約者に報告し、納得を得ます。

カ 苦情が相次ぐサービス事業者及び指導しても改善が見られないサービス事業者については、利用者の意向によりサービス事業者の変更等必要な措置を講じます。

キ 苦情処理内容及び処理経過については、苦情処理台帳として記録保存し、その後のサービスの提供に役立てるよう努めます。

ク 苦情処理は、他の業務に優先して行うものとし、できるだけ早期に苦情を解決し、ご契約者が安心してサービスが受けられるよう最大限の努力を行います。

② 自ら提供した居宅介護支援に対する苦情の申し立てがあった場合

上記の処理手順・体制を基本に、次のように対応します。

ケ 作成した居宅介護サービス計画が意図しているところをご契約者及びそのご家族に再度ご説明いたします。

コ 当該サービス計画作成を担当した介護支援専門員と他の介護支援専門員を交えて検討を行い、場合によっては評価の手法を変更して再度サービス計画を作成いたします。また、必要があれば担当介護支援専門員を交代するなどして、利

用者の意向に沿ったサービス提供がなされるよう配慮します。

サ 上記事項でも納得が得られず、ご契約者自ら他の居宅介護支援事業所を選択される場合も、他事業者の情報提供など必要な協力を速やかに行います。

(3) その他の苦情受付機関

苦情の申し立ては、国民健康保険団体連合会の他、お住まいの市町村役場介護保険担当課でも受け付けられます。受付時間はいずれも毎週月曜日から金曜日の8時30分から17時15分までです。

国民健康保険団体連合会	所在地：熊本市健軍2丁目10号 熊本県町村自治会館内 電話番号：096-365-0994
菊池市役所高齢支援課 介護保険係	所在地：菊池市隈府888番地 電話番号：0968-25-7215
七城支所 市民生活係	所在地：菊池市七城町甲佐町74番地1 電話番号：0968-25-1000
旭志支所 市民生活係	所在地：菊池市旭志小原240番地 電話番号：0968-25-3331
泗水支所 市民生活係	所在地：菊池市泗水町福本383番地 電話番号：0968-25-2150

当事業所が提供したサービスについて、市町村から介護保険法23条の規定により文書などの提出・提示や質問・照会を求められた場合は、速やかにこれに応じます。また、利用者からの苦情に関して市町村が行うその他の調査にも協力します。なお、市町村から指導又は助言を受けた場合は、それに従い必要な改善を行います。

介護保険法第176条第1項第2号の規定に基づき行う国民健康保険団体連合会による調査や、指導・助言の場合も同様です。

(4) その他

苦情内容が、当事業所のサービス提供による賠償すべき事故に関するものであった場合、速やかに損害賠償を行います。

9. 虐待防止のための措置

ご契約者の虐待防止のため次の措置を講じます。

- (1) 虐待防止のための必要な体制の整備
- (2) 虐待を防止するための定期的な研修の実施
- (3) その他虐待防止のために必要な措置

10. 業務継続計画の策定

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実施しております。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。

11. 感染症の予防および蔓延の防止のための措置

事業所は、感染症が発生し、または蔓延しないように、次の措置を講じます。

- (1) 事業所における感染症の予防及び蔓延防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催します。
- (2) 事業所における感染症の予防及び蔓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、感染症の予防及び蔓延防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

12. 第三者評価の実施状況

第三者評価の実施	なし
実施した直近の年月日	なし
実施評価機関名称	なし
評価結果の開示状況	なし

附則

令和3年4月1日から施行する
令和3年11月19日一部改正
令和5年3月22日一部改正
令和6年4月1日一部改正
令和7年4月1日一部改正
令和7年10月1日一部改正
令和8年4月1日一部改正

<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業務（契約書第5条、10条、12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、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ご契約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（契約書第11条参照）

事業者の責任により、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。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、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。

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7日前までにご契約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。（契約書第8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。

- 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自立と判定された場合
- ③ご契約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。）
- 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) ご契約者からの解約・契約解除の申し出（契約書第9条）

契約の有効期間であっても、ご契約者から利用契約を解除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日前までに解約をお申し出ください。

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、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