

## 重要事項説明書

当事業所はご契約者に対して指定居宅介護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。

### 1 運営法人の概要

- ①法人名 株式会社 ほほえみ倶楽部
- ②所在地 小山市乙女3-27-31
- ③電話番号 0285-41-5500
- ④代表者 松岡 美代子
- ⑤設立年月日 平成15年6月6日

### 2 事業所の概要

- ①事業の種類 指定居宅介護支援事業所
- ②事業の目的 株式会社ほほえみ倶楽部が開設する、居宅介護支援センター ほほえみ は、居宅介護支援の事業の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、居宅介護支援を提供することを目的とする。
- ③事業所の名称 居宅介護支援センター ほほえみ
- ④事業所の所在地 栃木県小山市乙女3-27-12
- ⑤電話番号 0285-41-2123
- ⑥管理者 鳴瀬 文子
- ⑦運営の方針
  1. 利用者が要支援・要介護状態になった場合においても、可能な限り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めるよう、適切なサービスが総合的かつ効率的に提供されるよう配慮する。
  2. 利用者の意思および人権を尊重し、常に利用者の立場に立って利用者に提供される指定居宅サービス等が特定の種類、または特定の事業所に偏することのないよう公平かつ中立に実施する。
  3. 地域福祉の向上のため、市区町村、地域包括支援センター、老人介護支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、指定介護予防支援事業者、介護保険施設、指定特定相談支援事業者等および保健・医療機関と密接に連携する。
- ⑧開設年月日 平成23年10月1日
- ⑨通常の事業の実施区域 小山市・野木町・栃木市・茨城県古河市
- ⑩営業日及び営業時間
  - ①営業日 月曜から金曜（祝祭日、8月13日～8月16日、12月30日から1月3日は休業）
  - ②営業時間 8時30分から17時\*時間外については転送にて対応

### 3 職員の体制・職務内容

- 一 管理者兼介護支援専門員 常勤1名

管理者は従業員及び利用の申し込みに係る調整など業務の管理を一元的に行い、また必要な指揮命令を行う。

## 二 介護支援専門員

常勤・非常勤 1 名以上

- 1 介護支援専門員は利用者からの相談を受ける
- 2 介護支援専門員は居宅介護サービス計画の作成、変更を行う。
- 3 介護支援専門員は居宅介護サービス計画に基づくサービス提供にかかる連絡調整を行う。

## 4 事故発生時の対応方法の概要

- ① 利用者に対するサービスの提供により、事故が発生した場合は市町村、当該利用者の家族等に連絡を行うと共に必要に応じて医療機関への受診などの指示対応を行う。または利用者に病状の急変が生じた場合速やかに主治医の連絡を行い受診などの指示対応を行う。
- ② 利用者に対するサービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行う。

## 5 苦情処理体制等の概要

- ① 利用者から直接、又は市町村を通じて受けた苦情には迅速かつ適切に対応する。
- ② 利用者の苦情に関して、市町村、国民健康保険団体連合会から質問・調査がある場合は協力するとともに、指導・助言がある場合は必要な改善を行う。

## 6 非常災害対策

非常災害に備えて、消防計画、風水害、地震等に対処する計画を作成し、防火管理者または火気・消防等についての責任者を定め、年 2 回定期的に避難、救出その他必要な訓練を行う。その他、災害時には利用者の安否確認を行う。

## 7 サービス内容

### ① 居宅サービス計画の作成

ご契約者の家庭を訪問して、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。

### ② 居宅サービス計画作成後

- ・ 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との連絡調整を行います。
- ・ ご契約者の意思を踏まえて、要介護認定の更新申請時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利用者が介護保険施設への入院又は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。

8 内容・手続きの説明及び同意

- ① 事業者は、介護支援専門員に居宅サービス計画書の作成に関する業務を担当させるものとします。
- ② 介護支援専門員は、居宅サービス計画書の作成の開始にあたっては、当該地域における指定居宅サービス事業者等に関するサービスの内容・利用者等の情報を適正に契約者又はその家族等に対し提供し、契約者にサービスの選択を求めるものとします。
- ③ 介護支援専門員は、契約者及びその家族の置かれた状況等を考慮して、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書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、その種類・内容・利用料等について契約者及びその家族に対して説明、契約者の同意を得た上で決定するものとします。
- ⑤ 介護支援専門員は契約者やその家族に対して、契約者が宅サービス計画に位置付ける居宅サービス事業者について、複数の事業所の紹介を求めることが可能であること、当該事業所を居宅サービス計画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。

9 利用料金

(基本料金)

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、ご契約者の負担はありません。

但し、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、契約者は重要事項に定めるサービス利用料金の全額を事業者に対し、いったん支払うものとします。

- |             |                   |
|-------------|-------------------|
| ①居宅介護支援費（Ⅰ） | <取扱件数が40件未満>      |
| 要介護1・2      | 1,076単位/月         |
| 要介護3・4・5    | 1,398単位/月         |
| ②居宅介護支援費（Ⅱ） | <取扱件数が40件以上60件未満> |
| 要介護1・2      | 539単位/月           |

要介護 3・4・5	698 単位／月
③居宅介護支援費 (Ⅲ)	<取扱件数が60件以上>
要介護 1・2	323 単位／月
要介護 3・4・5	418 単位／月

(加算料金)

④初回加算	300 単位 (1月につき1回まで)
⑤特定事業所加算	(Ⅰ) 505 (1月につき1回まで)
	(Ⅱ) 407 (1月につき1回まで)
	(Ⅲ) 309 (1月につき1回まで)
	(A) 100 (1月につき1回まで)
⑥入院時情報連携加算	(Ⅰ) 200 単位 (1月につき1回まで)
	(Ⅱ) 100 単位 (1月につき1回まで)
⑦退院・退所加算	入院または入院期間中3回を限度に300 単位

\*平成27年4月1日より地域別単価の7級地が適用されるため1単位の単価は10,21円になります。

#### (1) 交通費

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。

- 1 通常の事業の実施地域を越えてから片道おおむね10キロメートル未満  
250円
- 2 通常の事業の実施地域を越えてから片道おおむね10キロメートル以上  
500円
- 3 前項の費用の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書で説明をした上で、支払いに同意する旨の文書に署名(記名押印)を受けるとする。

#### 10 サービス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。

##### (2) 介護支援専門員の交替

###### 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に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、該介護支援専門員が業務上不適切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) 内容及び手続き

ご契約者・家族は、ご契約者が病院等に入院する場合には介護支援専門員の氏名及び連絡先を病院等に伝えるものとします。

### 1.1 虐待防止のための措置に関する事項

利用者等の人権の擁護・虐待防止等のため、従業者に対する虐待防止の啓発・普及するための研修を実施するなど必要な措置を講じます。

### 1.2 苦情の受付について

#### ① 当事業所の受付窓口

担当者 大久保 明美

連絡先 0285-41-2123

- ・苦情があった場合は、利用者と連絡を取り直接行くなどして詳しい事情を聞くとともに、担当者からも事情を確認する。
- ・必要がある場合には検討会議を行う。
- ・検討会議の結果、必ず翌日までには具体的な対応をする。
- ・記録を台帳（パソコンのデータベース）に保管し、再発を防ぐために役立てる。

#### ② 行政機関その他苦情受付期間

・小山市高齢生きがい課 0285-22-9541

・野木町健康福祉課健康増進係 0280-57-4171

・茨城県古河市高齢介護課 0280-92-4921

#### ③ 栃木県国民健康保険団体連合会 介護福祉課苦情相談窓口

028-643-2220

#### ④ 茨城県国民健康保険団体連合会 介護保険苦情相談室

029-301-1565

#### ⑤ 栃木県保健福祉部高齢対策課 介護サービス班

028-623-3149

#### ⑥ 茨城県福祉部長寿福祉課介護保険指導・監査

029-301-3343

### 1.3 秘密の保持について

事業者及び従業者は、業務上知り得た利用者及びその家族に関する秘密を保持し、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同

意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を文書により得るものとする。又、事業所は従業員が退職した後も、業務上知り得た利用者及びその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らすことのないよう必要な措置を講じます。

#### 1.4 虐待防止のための措置に関する事項

利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとする。

- (1) 責任者（管理者とする）
- (2) 虐待を防止するための従業員に対する研修の実施（年1回）
- (3) 虐待に対する相談窓口の設置
- (4) その他虐待防止のために必要な措置

2 サービス提供中に当該事業所従業員者又は養護者（利用者の家族高齢者を現に養護する者）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する。