

ゆうゆうの里ケアプランセンター重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。
(岡山県指定 第 3373700339 号)

当事業所はご利用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。

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ご家族等の希望をお伺いして、公正中立な立場で「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

- | | |
|-----------|--------------------|
| (1) 法人名 | 社会福祉法人 幸輝会 |
| (2) 法人所在地 | 岡山県岡山市中区国府市場985番地1 |
| (3) 電話番号 | 086-273-0220 |
| (4) 代表者氏名 | 理事長 國富 隆夫 |
| (5) 設立年月 | 昭和47年4月1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 | 要介護状態である利用者に対し、その有する能力に応じ、可能な限り自立した日常生活を営むことができるよう、適切な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 | ゆうゆうの里ケアプランセンター・平成13年4月1日指定
岡山県 第 3373700339 号 |

- (4) 事業所の所在地 岡山県美作市北山 401 番地
- (5) 電話番号 0868-73-6211
- (6) 事業所管理者 山本 砂織
- (7) 当事業所の運営方針 要介護状態である利用者が、その置かれている環境等に応じて、利用者の選択に基づき、適切な保健医療サービスが、多様な事業者から総合的かつ効率的に提供されるように援助を行う。
- (8) 開設年月 平成13年4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 旧美作町

営業日	月～金曜日
受付時間	月～金曜日 8:30～17:30
サービス提供時間帯	月～金曜日 8:30～17:30
休業日	土、日曜日、国民の祝日及び12月31日～1月3日
臨時休業	悪天候の場合、職員の研修等
緊急の場合	時間外、休業日は緊急を要する場合のみ携帯電話にて対応しております

4. 職員の体制

当事業所では、利用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。

職種	配置人員	指定基準	職務の内容
1. 事業所長（管理者）	1名（常勤兼務）	1名	管理
2. 主任介護支援専門員	2名（常勤）		ケアマネジメント
3. 介護支援専門員	1名（常勤）		

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、利用者の利用料負担はありません。

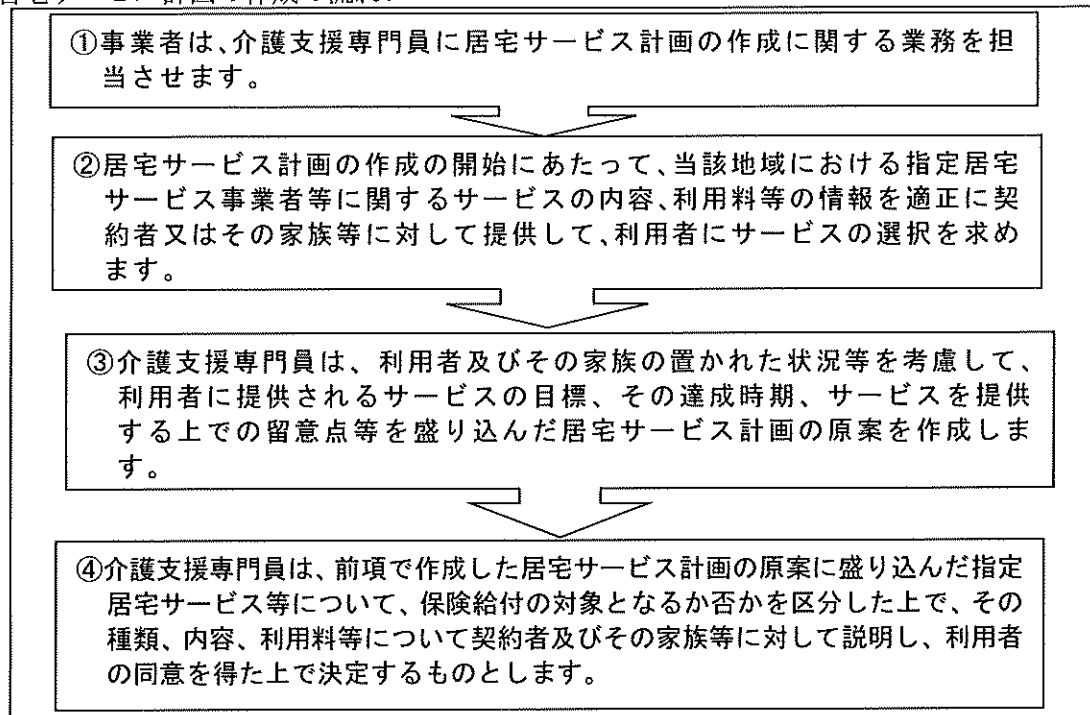
- (1) サービスの内容と利用料金（契約書第3～6条、第8条参照）

<サービスの内容>

①居宅サービス計画の作成

利用者のご家庭を訪問して、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

- ・ 毎月1回以上利用者の居宅を訪問して、モニタリングを行なうとともに、利用者及びその家族等、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、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。

＜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、利用者の自己負担はありません。但し、利用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。

要介護 1～2	要介護 3～5
10,860円	14,110円

（２）利用料金のお支払い方法

前記（１）の料金・費用は、１か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月２０日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。

ア．下記指定口座への振り込み
トマト銀行・林野支店・普通預金 47551414
社会福祉法人幸輝会 理事長 國富 隆夫

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。

（２）介護支援専門員の交替（契約書第 7 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、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するものとします。

②利用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、利用者から特定の介護支援専門員の指名はできません。

7. 秘密の保持について（契約書第 11 条参照）

（１） 事業者、介護支援専門員は、居宅介護支援を提供する上で知り得た利用者及びその家族に関する事項は、正当な理由なく第三者に漏らすことはいたしません。

（２） 利用者に関するサービス担当者会議等、正当な理由があるときは、事前に利用者及びご家族の同意を文書にて得ることといたします

8. 緊急時の対応について

利用者の体調急変などの緊急時には、主治医及び家族への連絡等の対応をいたします。

9. 事故発生時の対応について

(1) 事故発生の場合には、介護者、主治医、各関係機関と連携を取りながら速やかな対応をいたします。

(2) 利用者の家族、関係する居宅介護支援事業所、市町村に対して速やかに連絡等を行います。

(3) 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。

(契約書第12条参照)

(4) 事故発生時の状況を調査分析し、再発防止策を講じるものとする。

10. 衛生管理等

事業所において感染症の発生予防、また発生した場合まん延しないように次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為の対策を検討する委員会をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その内容を職員に周知徹底しています。

(2) 職員に対し、感染症の予防及びまん延防止の為の研修及び訓練を定期的に実施します。

11. 虐待の防止について

当事業所では、ご利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

① 虐待防止に関する責任者を選定しています。

・虐待防止に関する責任者 管理者 山本砂織

② 苦情解決体制を整備しています。

③ 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

④ 虐待防止委員会を設置しています。

⑤ 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ご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。

12. 業務継続計画の策定

事業所は感染症や非常災害の発生においても、指定居宅介護支援事業の提供を継続的に実施するため、また早期の業務再開を図るために計画を策定し必要な措置を講じます。また必要な研修及び訓練を定期的に実施するように努めます。

13. 苦情の受付について（契約書第 17 条参照）

（1）当事業所における苦情の受付

当事業所における苦情やご相談は以下の専用窓口でお受けいたします。

- | | |
|--------------|---|
| ①苦情受付窓口（担当者） | 担当介護支援専門員
0868-73-6211
受付時間 月曜日～金曜日
午前8：30～17：30 |
| ②苦情解決責任者 | 山本 砂織（管理者） |
| ③第三者委員 | 菊池 毅（社会福祉法人幸輝会監事） |

（2）行政機関その他苦情受付機関

○ 美作市役所 市民生活部 市民保険課

所在地：美作市美来1番地
電話番号：0868-72-1143
受付時間：月～金曜日 8：30～17：15

○ 岡山県国民健康保険団体連合会（国保連）

所在地：岡山市北区桑田町17-5
電話番号：086-223-8811
受付時間：月～金曜日 8：30～17：00

- ☆ 苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。
なお、第三者委員に直接申出ることもできます。
- ☆ 申し出のあった苦情等については誠意を持って話し合い、解決できるように配慮いたします。
- ☆ ご希望があれば、第三者委員の立会いによる話し合いもできるように配慮いたします。

※この重要事項説明書は、厚生省令第37号（平成11年3月31日）第125条の規定に基づき、利用申込者又はその家族への重要事項説明のために作成したものです。

＜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義務（契約書第 10 条、第 11 条参照）

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契約者の意思に基づいた契約であることを確保するため、ご契約者または代理人に対し、利用者のケアプラン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す。また、当事業所をケアプランに位置付けた理由を求めることも可能です。
- ③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利用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。（契約書第 11 条守秘義務参照）

2. ご利用者、ご家族様へのお願い

ご利用中、利用者が体調の変化、または骨折等により入院された場合、スムーズな情報連携のため、担当の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お願いいたします。また、入院したことを速やかに担当ケアマネジャーに連絡していただくようお願いいたします。

3. 損害賠償について（契約書第 13 条参照）

事業者の責任により利用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、利用者に故意又は過失が認められる場合には、利用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。

4. サービスのご利用にあたってご留意いただきたい事項

ご利用者、代理人、その他家族からの次に掲げる行為は禁止させていただきます

- ①職員に対する身体的暴力【例】身体を叩く、押す、蹴る、掴む、髪を引っ張る 等
- ②職員に対する精神的暴力【例】大きな声や乱暴な言葉で威圧する、尊厳や人格を傷つける言葉を使う（バカ、アホ等）、他の業務や私生活に影響を及ぼす長時間の電話や緊急を要さない休業日・時間外での再三の電話
- ③職員に対するセクシャルハラスメント【例】性的な嫌がらせ、声掛け、誘い 等

※ 上記に記した行為は契約書第 17 条の事業者からの契約解除の要件に該当します

5. 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2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13条参照）

- ①利用者が死亡した場合
- ②要介護認定により利用者の心身の状況が自立と判定された場合
- ③利用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利用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）利用者からの解約・契約解除の申し出（契約書第14条、第15条参照）

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7日前までに解約届出書をご提出ください。

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、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17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。

この場合は原則30日前までに書面により解除の事由並びに契約終了の旨を通知します。

- ① 居宅介護支援の実施に際し、契約者が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、又は不実の告知などを行い、その結果、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、代理人またはその家族が次に掲げる事由のいずれかに該当した場合で事業者からの申し入れにもかかわらず改善されることがない場合
 - 一、事業所や事業所職員あるいは他の利用者その他関係者に対し、故意にハラスメントや暴言・暴力等の法令違反やその他著しく常識を逸脱する行為を行ったとき
 - 二、事業所の職員または他の利用者その他関係者の生命、身体、財産、もし

くは信用を傷つける恐れがあり、かつ事業所が通常の方法ではこれを防止できないと判断したとき

- 三. 利用者のサービス利用に関する事業者の助言や相談の申し入れ等を理由なく拒否し、或いは全く反応しない等事業者の運営を著しく阻害する行為が認められるとき