

指定居宅介護支援事業所みしょうえん 重要事項説明書

(居宅介護支援サービス)

1. 適用期間【参照】利用（約款）契約書 2 ページ 「第 2 条 契約適用期間」

適用期間	・本重要事項説明書は、利用者が当事業所への利用同意書を当事業所に提出した時から効力を有します。但し、扶養者等に変更があった場合等は、新たに同意を得るものとします。 ・本重要事項説明書の改訂が行われない限り、初回利用時の同意書提出をもって、繰り返し当事業所を利用することが出来るものとします。 ・ただし、最終利用日から次の利用日まで半年以上経過した場合等は精査させていただき、場合により再契約していただくことがあります。
------	---

2. 事業者【参照】利用（約款）契約書 1 ページ 「契約当事者の表示」

名称	社会福祉法人寿光会
所在地	秋田県鹿角市十和田大湯字屋布ノ下タ 20 番地
法人種別	社会福祉法人
代表者	理事長 岩尾 昌子（いわお まさこ）
電話番号	0186-35-5556
設立日	平成 29 年 12 月 12 日

3. 事業の目的と運営方針

事業の目的	社会福祉法人寿光会指定居宅介護支援事業所みしょうえん（以下「当事業所」という。）は、要介護状態となった場合においても、その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にすることを目的とする。
運営の方針	当事業所は前条の目的を達成するため、介護支援の質の確保と向上に努め、その利用者の心身の状況、その置かれている環境に応じて、利用者の選択に基づき、適切な保険医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業所から総合的かつ効率的に提供されるよう配慮し、公正中立な居宅介護支援サービスを行うことを方針とする。

4. 事業所の概要

(1) 基本情報【参照】利用（約款）契約書 1 ページ 「サービス提供事業所の表示」

名称	指定居宅介護支援事業所みしょうえん
所在地	秋田県鹿角市十和田大湯字屋布ノ下タ 20 番地
提供するサービス	居宅介護支援サービス
指定年月日	平成 30 年 4 月 1 日
指定事業所番号	0570925776
管理者（ふりがな）	湯沢 千春（ゆざわ ちはる）

電話番号	0186-35-5556（代表）
FAX番号	0186-35-3488
電子メール	mishouen_kyotaku@jyukoukai.jp
ホームページ	https://jyukoukai.jp
サービスを 提供できる地域	鹿角市・小坂町

（２）利用の要件

利用対象者	要介護認定において要介護度１～５と認定された方。 （自立、要支援１および２の方はご利用出来ません。）
-------	---

（３）サービスの提供時間帯

営業日	平日（月～土） ８時３０分 ～ １７時３０分
休業日	日曜日、８月１３日～１５日、１２月３０日～翌年１月３日 ※営業時間以外は、併設施設での連絡調整ならびに携帯電話 （０８０-１８３３-５５５６）で ２４ 時間対応いたします。（なお、運 転中等対応出来ないときには折り返しいたします）

（４）職員体制

職 名	員 数	区 分		常勤換算	保有資格	業務内容
		常 勤				
		専従	兼務			
管理者	1		1	1	主任介護支援専門員	管理業務
介護支援専門員	1		1			居宅介護支援
事務職員	1		1	0.1		事務作業
合計	2		2	1.1		

（５）職員の勤務時間

	８時３０分 ～ １７時３０分
--	----------------

５．サービス内容

サービスの 実施概要等	・ 予め利用者又は扶養者に対し、内容及び手続きの説明を行い、同意を得ます。 ・ 利用者の被保険者証により、被保険者資格と要介護認定等の有無、認定区分と要介護認定等の有効期間を確認します。 ・ 介護認定の申請が行われているか確認し、行われていない場合は、被保険者及び扶養者の意志を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必
----------------	---

	要な援助を行います。 ・要介護認定等の更新の申請は、現在の要介護認定等の有効期間が満了する1ヶ月前には行われるよう必要な援助を行います。 ・利用者の相談受付場所・サービス担当者介護開催場所は、ご自宅や鹿角微笑苑を基本とするが、状況に応じて最も効率的な場所とします。 ・サービス担当者会議及び入院中のカンファレンスをテレビ電話装置等（オンラインツール）を活用して行う場合、利用者又はその家族の同意を頂いた上で、個人情報の適切な取扱いに留意して行うものとします。 ・介護支援専門員は課題の把握のため、利用者の居宅を月に一度以上訪問し、利用者及びその家族と面接します。この際、面接の趣旨を十分に利用者及びその家族に対し説明をし、理解を得ます。 ・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。尚、ケアマネジメントの公正中立性の確保を図る観点から当事業所のケアプランの訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況及び各サービス割合は別紙「居宅介護支援 サービス利用割合等 説明書」のとおりです。
調査（課題把握）の方法	全国社会福祉協議会 版
介護支援専門員の変更	変更を希望される方はお申し出下さい。

6. 利用料金【参照】利用（約款）契約書4ページ 「第11条 料金」

利用者の自己負担	指定居宅介護支援を提供した場合の利用料の額は、厚生大臣が定める基準によるものとし、当該指定居宅介護支援が法定代理受領サービスであるときは、無料とします。
実施地域以外への訪問	前項の利用料の他、利用者の選定により通常の事業の実施地域以外の居宅を訪問して指定居宅介護支援を行う場合はそれに要した交通費の実費を利用者から受け取ることが出来ることとします。
その他	事業者が提供する居宅介護支援に対する料金は、法定代理受領により介護保険給付で支払われるため利用者の自己負担はありませんが、介護保険適用の場合であっても介護保険料の滞納等により法定代理受領が出来ないことがあり、その場合は一旦料金を頂くことがあります。

7. サービスの利用方法【参照】利用（約款）契約書4ページ 「第12条 契約の終了」等

サービスの利用開始	まずは、お電話等でお申し込みください。当事業所の職員がお伺いいたします。
サービスの終了	ア 利用者のご都合でサービスを終了する場合 文書でお申し出くださればいつでも解約できます。

	イ 当事業所の都合でサービスを終了する場合 人員不足等やむを得ない事業により、サービスの提供を終了させていただく場合がございますが、その場合は、終了1か月前までに文書で通知するとともに、他の居宅介護支援事業者をご紹介します。
	ウ 自動終了 以下の場合、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。 ・利用者が介護保険施設に入所した場合 ・介護保険給付でサービスを受けていた利用者の要介護認定区分が、非該当（自立）と認定された場合 ※この場合、条件を変更して再度契約することができます。 ・利用者が亡くなられた場合
	エ その他 ・利用者や家族などが当事業所や当事業所の介護支援専門員に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただく場合がございます。

8. 要望、または苦情等の申立先【参照】利用(約款)契約書5ページ「第16条 相談・苦情対応」

担当者	【相談・苦情窓口】 湯沢 千春（管理者） 上記担当者に口頭又は電話で申し付けて下さい。直接お近くの職員に申し付けることも可能です。事業所事務室前に設置している「ご意見箱」に投函し、申し出る事も出来ます。
電話・FAX	上記、「4. 事業所の概要」による。
受付日	
受付時間	
上記以外の苦情申し立て先	① 鹿角市福祉保健センター あんしん長寿課高齢者支援班 介護保険担当 秋田県鹿角市花輪字下花輪 50 番地 電話 0186-30-0237（直通） ② 小坂町 福祉課町民福祉班 介護保険担当 秋田県鹿角郡小坂町小坂字上谷地 41 番地 1 電話 0186-29-3925（直通） ③ 社会福祉法人 秋田県社会福祉協議会 秋田県福祉サービス相談支援センター （秋田県運営適正化委員会） 秋田市旭北栄町1番5号 秋田県社会福祉会館内 電話 018-864-2726（直通） ④ 秋田県国民健康保険団体連合会 介護保険課 苦情・相談窓口

	秋田県秋田市山王4丁目2番3号 電話 018-883-1550（直通） 以上の他、秋田県以外の国保連合会介護保険課でも苦情を受け付けております。
いただいた苦情等については、当施設内にて事業所職員、管理者等で協議の上、苦情・相談窓口担当者が責任を持って適切に対処いたします。担当者で対処出来ない場合には事業者の役員が介護保険法その他法令に則り、速やかに対処いたします。	

9. 主治の医師及び医療機関等との連携

	・事業者は利用者の主治の医師（入院中の医療機関の医師を含む）又は関係医療機関との間において、利用者の疾患 に対する対応を円滑に行う為に、疾患に関する情報について必要に応じて連絡をとらせて頂きます。そのために、入院、受診時等には、当該事業所名および担当介護支援専門員の名称を伝えて頂きますようお願いいたします。（医療保険証、お薬手帳等に当該事業所の介護支援専門員の名刺を添付する等の対応をお願いします。）
--	--

10. 緊急時の対応方法

	・サービスの提供中に容体の変化等があった場合は、事前の打ち合わせにより、主治医、救急隊、家族、介護支援専門員等へ連絡をいたします。
--	--

11. 事故発生時の対応【参照】利用（約款）契約書6ページ 「第20条 事故発生時の対応」等

	・サービスの提供中に事故が発生した場合は、利用者に対し応急処置、医療機関への搬送等の措置を講じ、速やかに家族及び利用者がお住まいの市町村、秋田県長寿社会課等に連絡を行います。 ・事故の状況及び事故に際して採った処置について記録するとともに、その原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。 ・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、速やかに損害賠償を行います。
--	---

12. 人権擁護と虐待の防止

高齢者虐待防止法の遵守	・事業者は「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（高齢者虐待防止法）」の規定を遵守し、いつ如何なる場合においても事業者の職員による虐待が行われないよう虐待防止に関する責任者の選定及び設置、虐待の発生を防止する為の、指針を整備し併設サービス事業者と連携して定期的な研修と委員会を開催し、内容を職員に周知徹底します。 ・事業所はサービス提供中に、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。
-------------	---

	【虐待防止に関する責任者】 管 理 者 湯沢千春
カスタマーハラスメントへの対応について	・当事業所は、職員が安心して働ける環境を守り、安定したサービスを継続して提供するため、利用者・家族等による次のような行為（カスタマーハラスメント）の防止にご理解・ご協力をお願いしております。 ●身体的・精神的な攻撃（暴力、暴言、威圧的な言動 等） ●人格を否定する発言、職員個人への執拗な非難 ●正当な理由のない過大な要求、長時間の拘束 等 万一、これらの行為が繰り返され、又は程度が著しく、サービスの継続が困難と判断される場合には、ご利用の継続についてご相談させていただくこと、又はやむを得ず契約を解除させていただくことがあります。 ※サービス内容や職員の対応に関する正当なご意見・ご要望・苦情は、カスタマーハラスメントには当たりません。「8. 要望、または苦情等の申立先」の窓口にて誠実に対応いたしますので、安心してお申し出ください。

1 3. 衛生管理等

衛生管理等	・事業所に於いて感染症が発生又は蔓延しないよう、指針を整備し併設サービス事業者と連携して定期的な委員会の開催と研修及び訓練を実施し、必要な措置を講じます。
-------	--

1 4. 業務継続計画の策定等

業務継続計画	・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の提供を継続的に実施するための計画、及び非常災害時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「当該計画」という）を策定し、当該計画に従い必要な措置を講ずるよう努めます。
定期的な訓練と見直し等	・職員に対し当該計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を併設サービス事業者と連携して定期的の実施します。 ・定期的に当該計画の見直しを行い、必要に応じて当該計画の変更を行います。

1 5. 個人情報および秘匿情報の取扱い【参照】利用(約款) 契約書4ページ「第13条 秘密保持」

事業者の守秘義務	・事業者は個人情報保護法を遵守し、その全ての職員は、その職種の如何を問わず、事業者の職員として職務上知り得た利用者等の個人情報および利用者および扶養者から秘匿要望のあった情報を、正当な事由なく第三者に漏らしません。以上は事業所を退職した後においても同様とします。 ・ただし、事業者が守秘義務を遵守するよう最大限努めた場合であっても、他者等からの間接的かつ多角的な情報等により、第三者が利用者等の個人情報や秘匿情報を特定出来る可能性があります。 ・事業者では、利用者の医療上緊急の必要がある場合又はサービス担当者会議等で必要がある場合に限り、あらかじめ文書による同意を得た上で、必要な範囲内で利用者又は家族の個人情報を用います。
----------	--

16. サービス提供の記録【参照】利用（約款）契約書3ページ 「第10条 サービス提供の記録」

記録の保存年限と閲覧	・当施設はサービスの提供内容等を具体的に記録し、5年間保存します。 ・利用者が記録の閲覧、謄写を求めた場合には、原則としてこれに応じます。但し、扶養者（利用者の代理人）に対しては利用者の承諾があった場合に応じます。利用者が決定困難な場合には、扶養者の承諾があった場合に他の者にも応じます。又、その他必要と認められる場合に限りこれに応じます。
------------	---

17. その他 【参照】利用（約款）契約書5ページ 「第18条 信義誠実の原則」等

	・本重要事項説明書に定められていない事項は、介護保険法令その他諸法令の定めるところにより、利用者又は扶養者と事業者が誠意をもって協議して定めることとします。 ・当事業所についての詳細は、パンフレットを用意しておりますので、ご請求下さい。
--	---

この重要事項説明書は、令和6年4月1日から効力を有します。

（附則）

令和08年10月01日 改訂

・カスタマーハラスメント対応の追加により、
－12. 人権擁護と虐待の防止 を変更