

# 指定居宅介護支援事業所

## ケアプランセンター香里寿苑 重要事項説明書

当事業者は介護保険の指定を受けています。  
(平成 18 年 2 月 1 日指定 事業所番号第 2770302152 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。

### ◇◆目次◆◇

1. 居宅介護支援を提供する事業者	2
2. 事業所の概要	2
3. 事業の目的及び運営方針	2
4. 通常の事業の実施地域	3
5. 営業日及び営業時間	3
6. 職員の配置状況	3
7. 指定居宅介護支援の内容	3
8. 指定居宅介護支援の提供方法	4
9. 利用料等	5
10. 高齢者の虐待防止について	5
11. 身体的拘束等の適正化について	5
12. 感染症対策について	6
13. 業務継続計画（BCP）の策定	6
14. 秘密の保持（守秘義務）	6
15. 個人情報の使用	6
16. 事故発生時の対応	7
17. 苦情の受付について	7
18. 苦情処理の体制及び手順	7
19. 契約期間	8
20. 契約の終了	8
21. 記録の整備	8

## 1. 居宅介護支援を提供する事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 広成福祉会
- (2) 法人所在地 寝屋川市寿町32番20号
- (3) 電話番号 072-832-5567
- (4) 代表者氏名 理事長 川口 智之
- (5) 設立年月日 平成17年2月17日(2005年2月17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(指定事業所番号 2770302152)
- (2) 事業所の名称 ケアプランセンター香里寿苑
- (3) 事業所の所在地 寝屋川市寿町32番20号
- (4) 電話番号 072-832-5567  
FAX番号 072-832-5770
- (5) 事業所の管理者 主任介護支援専門員 関根 功吉
- (6) 開設年月日 平成18年2月1日(2006年2月1日)

## 3. 事業の目的及び運営方針

### (1) 事業の目的

事業所の介護支援専門員が、ご利用者等からの相談に応じ、及びご利用者等がその心身の状況や置かれている環境等に応じて、ご利用者やそのご家族の意向を基に、居宅サービス又は施設サービスを適切に利用できるよう、サービスの種類内容等の計画を作成するとともに、サービスの提供が確保されるよう指定居宅サービス事業者、介護保険施設等との連絡調整その他の便宜の提供を行うことを目的としています。

### (2) 運営方針

- ① 事業所が実施する事業は、ご利用者が要介護状態となった場合においても、ご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配慮したものとします。
- ② ご利用者の心身の状況、その置かれている環境などに応じて、ご利用者自らの選択に基づき適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業者から総合的かつ効率的に提供されるよう配慮してサービスの提供を行います。
- ③ ご利用者の意思及び人格を尊重し、ご利用者に提供される居宅サービス等が特定の種類または特定の居宅サービス事業者に不当に偏することのないよう、常にご利用者の立場にたって公正中立に居宅介護支援の提供を行います。
- ④ 事業の実施にあたっては、ご利用者の所在する市町村、在宅介護支援センター、

地域包括支援センター、他の居宅介護サービス事業者、介護保険施設、主治医の属する医療機関等との連携に努めます。

#### 4. 通常の事業の実施地域

通常の事業の実施地域は、寝屋川市と枚方市とします。

#### 5. 営業日及び営業時間

##### (1) 事業所の営業日及び営業時間

① 営業日 月曜日から金曜日

但し、12月31日から1月3日までは休日とさせていただきます。

② 営業時間 午前9時00分から午後6時00分までとする。

(2) 事業所は、ご利用者に緊急を要する事情等が発生した場合について、上記の営業日、営業時間のほか、電話等により24時間常時連絡が可能な体制をとっております。

#### 6. 職員の配置状況

当事業所では、ご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。

職 種	指定基準	常勤	非常勤
管 理 者	1名（兼務可）	1名（兼務）	0名
介護支援専門員	1名以上	1.8名（兼務）	0名

※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

#### 7. 指定居宅介護支援の内容

- (1) 居宅サービス計画の作成（課題分析・原案作成・専門的意見の聴取等）
- (2) 居宅サービス事業者等との連絡調整
- (3) 居宅サービスの実施状況の把握・評価（※1ヶ月に1回以上）
- (4) 利用者の心身状況等の把握・評価（※1ヶ月に1回以上）
- (5) 居宅サービス計画の変更（※必要に応じて）
- (6) 給付管理業務
- (7) 要介護認定申請に対する協力・援助
- (8) 相談・援助
- (9) その他居宅介護支援に関連する必要な協力・援助

## 8. 指定居宅介護支援の提供方法

### (1) ご利用者からの居宅サービス計画依頼等に対する相談対応

ご利用者の居宅または居所、および当事業所内相談室で行います。

### (2) 課題分析の実施

- ① 課題分析の実施にあたっては、ご利用者の居宅を訪問し、ご利用者及びそのご家族に面接して行います。
- ② 課題分析の実施にあたっては、ご利用者の生活全般についての状態を十分把握し、ご利用者が自立した生活を営むことができるよう支援するうえで、解決すべき課題を把握するものとする。

### (3) 指定居宅サービス事業者等の選定

- ① 課題分析により把握した、ご利用者及びその家族の生活全般の状況、心身の状況、置かれている環境、ご利用者及びその家族の希望に基づき、指定居宅サービス等についての提案を行います。
- ② 指定居宅サービス事業者の選定にあたっては、ご利用者及びその家族は各サービス毎に複数のサービス事業者の紹介を求めることができます。
- ③ 指定居宅サービス事業者の選定にあたっては、ご利用者及びその家族に対し、その求めに応じ、特定の事業者には有益又は不利益とならないよう必要な情報の提供を行います。ご利用者及びその家族は自らの選択に基づき、指定居宅サービス事業者を選定します。
- ④ 指定居宅サービス事業者の選定における公正中立性を確保するにあたり、当事業所が前6ヶ月間（基準月3月及び9月）に作成した居宅サービス計画の総数における訪問介護・通所介護・福祉用具貸与・地域密着型通所介護の各サービス毎・事業者毎の占有率（各上位3事業者）を記載した文書を交付し、内容の説明を行います。

### (4) 居宅サービス計画原案の作成

ご利用者及びその家族の希望並びにご利用者について把握された解決すべき課題に基づき、提供されるサービスの目標及びその達成時期、サービスを利用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。

### (5) サービス担当者会議等の実施

居宅サービス計画原案に位置づけた指定居宅サービス等の担当者を招集した、サービス担当者会議の開催、担当者に対する照会等により、居宅サービス計画原案の内容について、担当者から専門的見地からの意見を求めます。

### (6) 居宅サービス計画の作成

介護支援専門員は、居宅サービス計画に位置づけた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たうえで、その種類、内容、利用料等、当該事業者を位置づけた理由についてご利用者又はそのご家族に対して説明し、文書によりご利用者の同意を得るものとします。

#### (7) サービス実施状況の継続的な把握及び評価

介護支援専門員はご利用者の生活全般の状況、心身の状況、置かれている環境等の継続的な把握及び居宅サービス計画に位置づけられたサービスの実施状況と評価のため、少なくとも1ヶ月に1回はご利用者の居宅を訪問します。またご利用者及びそのご家族、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行うことにより、ご利用者について解決すべき課題についての把握を行い、必要に応じて居宅サービス計画の変更、指定居宅サービス事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行うものとします。

#### 9. 利用料等

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適用となり、利用料は全額介護保険から給付されますので、ご利用者の自己負担すべき利用料は、ありません。またその他の費用についても一切ご負担いただく費用はありません。

但し、ご利用者の介護保険料の滞納により、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い頂きます。

#### 10. 高齢者虐待防止について

事業者は、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) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その内容・結果について従業者に周知・徹底を図っています。
- (2) 虐待防止のための指針を整備するとともに、従業者に対し虐待を防止するための研修を定期的実施します。
- (3) 利用者等が虐待を受けた若しくは受けていると思われる場合、法令に基づき、市町村等に通報するものとします。
- (4) 上記(1)～(3)に掲げる措置の適切な実施のため、以下の担当者を選定します。

○虐待防止に関する担当者：関根 功吉（主任介護支援専門員）

#### 11. 身体的拘束等の適正化について

事業者は、利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束等を行わないこととします。緊急やむを得ず身体拘束等を行う場合は、その際の利用者の心身の状況並びに態様や時間・理由を記録することとします。

## 12. 感染症対策について

事業者は、感染症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定期的に開催し、結果を従業者に周知する他、指針を整備し、従業者に対する研修や訓練を定期的実施します。

## 13. 業務継続計画（BCP）の策定

事業者は、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早期の業務再開を図るための計画を策定（定期的に見直し）し、当該BCP計画に従って必要な措置を講じます。また、従業者に対し計画について周知し必要な訓練及び研修を定期的実施します。

## 14. 秘密の保持（守秘義務）

事業者及び介護支援専門員は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びそのご家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。この秘密を保持する義務はサービス提供契約が終了した後も継続します。また、事業所の従業者が退職した後においても継続するものとし、これを雇用契約の条件としています。

## 15. 個人情報の使用

### （1）個人情報の定義

個人情報とは、利用者個人及び家族に関する情報であって、特定の個人が認識され、または認識され得るものをいい、具体的には下記のことをさします。

- ① 個人の氏名、住所、健康状態、病歴、家族状況等、事業者が居宅介護支援・指定居宅サービス等を行うために最小限必要な利用者や家族個人に関する情報
- ② 認定調査票（79項目及び特記事項）、主治医意見書、介護認定審査会における判定結果の意見（認定結果通知書）
- ③ その他の情報

### （2）個人情報の使用について

事業者が指定居宅サービス等を円滑に実施するために行うサービス担当者会議等において、個人情報が必要となる場合に上記（1）に記載する個人情報を用いる場合があります。個人情報の使用に関しては、ご利用者・ご利用者のご家族から予め文書で同意を得た上で用いるものとします。同意が得られない場合、個人情報を使用することはありませんが、適切な居宅サービス計画等の作成およびサービスの提供に支障をきたす場合があることをご了承下さい。個人

情報の使用は、目的の範囲内で最小限に留め、情報提供の際には関係者以外には決して漏れることがないように細心の注意を払うものとします。

#### 16. 事故発生時の対応

- (1) 利用者に対する指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合は、速やかに保険者である市町村、利用者の家族等に連絡を行うと共に、必要な措置を講じます。
- (2) 利用者に対する指定居宅介護支援の提供により事業所の責に帰すべき事由による損害については、速やかに損害賠償を行うものとします。

但し、ご利用者に過失又は故意が認められる場合、利用者の急激な体調の変化、又は事業者の実施したサービスを原因としない事由によって損害が発生した場合は損害賠償いたしません。

#### 17. 苦情の受付について

##### (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、以下の専用窓口で受け付けます。

- 苦情相談窓口（担当者） 関根 功吉
- 受付時間 毎週月曜日～金曜日 9：00～18：00

また、苦情・相談受付ボックスを1階事務室カウンターに設置しています。

##### (2) 行政機関その他苦情受付機関

大阪府	所在地	大阪府 大阪市中央区大手前2丁目
	TEL	06-6944-7106 FAX 06-6944-6670
	受付	福祉部高齢介護室介護事業者課 施設指導グループ
寝屋川市役所	所在地	寝屋川市池田西町24-5 池の里市民交流センター内
	TEL	072-824-1181 FAX 072-838-0102
	受付	保険福祉部高齢介護室
枚方市役所	所在地	枚方市大垣内町2-1-20
	TEL	072-841-1221 FAX 072-841-3039
	受付	枚方市役所高齢介護室
大阪国民健康保険 団体連合会	所在地	大阪府 大阪市中央区常盤町1-3-8 FNビル11階
	TEL	06-6949-5418
	受付	介護保険室介護保険課
大阪府福祉サービス 運営適正化委員会	所在地	大阪府 大阪市中央区谷町7-4-15
	TEL	06-6191-3130
	受付	福祉サービス苦情解決委員会

## 18. 苦情処理の体制及び手順

苦情または相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するために必要に応じ訪問を実施し、状況の聴き取りや事情の確認を行い、利用者の立場を考慮しながら事実関係の特定を慎重に行います。相談担当者は、把握した状況を管理者とともに検討を行い、時下の対応を決定します。対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行います。（時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡します。）

## 19. 契約期間

- (1) 契約期間は、契約締結日から契約者の要介護認定の有効期間満了までとします。
- (2) 契約満了日の7日以上までに、契約者から事業者に対して、契約終了の申出がない場合、契約は自動更新されるものとします。

## 20. 契約の終了

- (1) ご利用者は、事業者に対して通知することにより、いつでもこの契約を解約することができます。
- (2) 事業者は、やむを得ない事情がある場合、ご利用者に対して契約終了日1ヶ月前までに理由を示した文書で通知することにより、この契約を解約することができます。この場合、事業者は当該地域の他の指定居宅介護支援事業者に関する情報をご利用者へ提供します。
- (3) 事業者は、ご利用者又はそのご家族等が、事業所や介護支援専門員に対して契約を継続し難いほどの不信行為（各ハラスメントを含む）を行った場合、文書で通知することにより、直ちに契約を解約することができるものとします。
- (4) 次の事由に該当した場合は、契約は自動的に終了します。
  - ① ご利用者が介護保険施設に入所した場合
  - ② ご利用者の要介護認定区分が「自立」または「要支援1」「要支援2」と認定された場合
  - ③ ご利用者が死亡した場合

## 21. 記録の整備

ご利用者様に提供したサービスについて記録を作成し、サービス提供が終了した日から5年間保存するとともに、ご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。

令和 年 月 日

指定居宅介護支援サービスの提供開始に際し、本書面にに基づき重要事項の説明を行いました。

指定介護居宅支援事業所  
ケアプランセンター 香里寿苑

説明者 職名 居宅介護支援専門員

氏名 印

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、指定居宅介護支援サービスの提供開始に同意しました。又、私及び契約者、家族等に関する個人情報を別に定める【社会福祉法人広成福社会 個人情報利用目的】の必要最低限の範囲内で利用、提供、又は、収集することについても同意しました。

〒  
契約者 住所

氏名 印

〒  
契約者の家族 住所  
又は代理人

氏名 印

契約者との関係 ( )

### 【社会福祉法人広成福祉会 個人情報利用目的】

社会福祉法人広成福祉会では、ご利用者さまの尊厳を守り安全管理に配慮する個人情報保護方針の下、ここに利用目的を特定します。あらかじめご本人様の同意を得ないで、必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うことはいたしません。

### 【ご利用者さまへの介護サービスの提供に必要な利用目的】

#### 当介護関係事業所内部での利用目的

- ・当該事業所がご利用者さま等に提供する介護サービス
- ・介護保険事務
- ・介護サービスの利用に係る当該事業所の管理運営業務のうち
  - －入退所等の管理
  - －会計・経理
  - －事故等の報告
  - －当該ご利用者さまの介護サービスの向上

#### 他の事業所等への情報提供を伴う利用目的

- ・当該事業所がご利用者さま等に提供する介護サービスのうち
  - －ご利用者さまに居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業者等との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答
  - －通院・診察、入退院等に係る医療機関との連携、照会への回答
  - －その他の業務委託
  - －ご家族さま等への心身の状況説明
- ・介護保険事務のうち
  - －保険事務の委託
  - －審査支払機関へのレセプトの提出
  - －審査支払機関又は保険者からの照会への回答
- ・損害賠償保険会社などに係る保険会社等への相談又は届出書等

### 【上記以外の利用目的】

#### 当介護関係事業所内部での利用に係る利用目的

- ・当該事業所の管理運営業務のうち
  - －介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
  - －当該事業所において行われるボランティア、学生等の実習への協力
  - －当該事業所において行われる事例研究

#### 他の事業所等への情報提供に係る利用目的

- ・当該事業所の管理運営業務のうち
  - －外部監査機関への情報提供