

「刈谷市社会福祉協議会居宅介護支援」重要事項説明書

この重要事項説明書は、当事業所が契約者に対して指定居宅介護支援サービスを提供するにあたり、契約者やその家族等に対し、当事業所の概要や提供するサービスの内容及び契約上ご注意くださいのことを記載したものです。

◇◆目次◆◇

1	事業者	2
2	事業所の概要	2
3	事業の実施地域及び営業日、営業時間	2
4	事業所の体制	3
5	職員の体制	3
6	サービス内容及び実施手順	3
7	利用料金	5
8	サービスの利用に関する留意事項	6
9	秘密の保持及び個人情報の保護	6
10	契約の終了	7
11	虐待の防止	8
12	業務継続計画の策定等	8
13	感染症の予防及びまん延の防止のための措置	8
14	ハラスメント対策の強化	9
15	損害賠償	9
16	苦情の受付	9
17	介護サービス第三者評価の実施状況	10

1 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 刈谷市社会福祉協議会
(2) 所在地 愛知県刈谷市下重原町3丁目120番地
(3) 電話番号 (0566) 29-0888
(4) 代表者氏名 会長 杉 浦 文 雄
(5) 設立年月日 昭和43年11月26日

2 事業所の概要

- (1) 種類 指定居宅介護支援事業所
(2) 目的 社会福祉法人刈谷市社会福祉協議会が開設する刈谷市社会福祉協議会指定居宅介護支援事業所が行う指定居宅介護支援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、事業所の介護支援専門員が、要介護状態にある高齢者等に対し、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とします。
(3) 名称 刈谷市社会福祉協議会居宅介護支援事業所
(4) 指定事業者番号 愛知県2372900049号(平成11年9月28日指定)
(5) 所在地 愛知県刈谷市下重原町3丁目120番地
(6) 電話番号 (0566) 23-1222
(7) 管理者氏名 榊原 信乃
(8) 運営方針 ①事業所の介護支援専門員は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じて、自立した日常生活を営むことができるように配慮して事業を実施します。
②事業の実施にあたっては、利用者の心身の状況やその環境に応じて、利用者の意向を尊重し、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行います。
③事業の実施にあたっては、利用者の意思及び人格を尊重するとともに、利用者に提供される指定居宅サービス等が特定の種類、または特定のサービス事業者に不当に偏ることのないよう公正中立に行います。
④事業の実施にあたっては、関係市町村、地域包括支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携に努めます。
(9) 開設年月日 平成12年4月1日

3 事業の実施地域及び営業日、営業時間

- (1) 通常の事業の実施地域 刈谷市全域
(2) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日までとします。 ただし、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び1月2日、1月3日並びに12月29日から12月31日を除きます。
営業時間	午前9時00分から午後5時00分までとします。

4 事業所の体制

当事業所は、前記の営業時間等にかかわらず電話等による24時間連絡体制、かつ必要に応じて相談に対応できる体制を確保します。

5 職員の体制

当事業所では、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。

〈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	員数等	指定基準	職務の内容
管理者	1名 常勤職員で主任介護支援専門員と兼務	1名	事業所の職員の管理及び業務の管理を行う。 指定居宅介護支援の提供にあたる。
主任介護支援専門員	1名以上 常勤職員で、うち1名は管理者と兼務	1名以上	
介護支援専門員	1名以上 常勤職員で専従	1名以上	

6 サービス内容及び実施手順

当事業所では、介護保険法で定める次のサービスを提供します。サービス提供までの流れは、以下のとおりです。

(1) 被保険者証の確認

契約者の被保険者証により、被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間等を確認します。

(2) 重要事項説明書による説明・同意

サービスの提供開始に際し、重要事項説明書（本書類）を交付して説明を行い、サービスの提供開始について、同意を得ます。

(3) 契約の締結

重要事項説明書の同意後、契約の締結を行います。

(4) 課題分析の実施

契約者の居宅を訪問し、契約者及びその家族等に面接して、課題の把握及び分析（アセスメント）を行います。

(5) 居宅サービス計画原案の作成

前項のアセスメント結果に基づき、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うえでの留意点等を盛り込んだ居宅サービス計画原案を作成します。その際、契約者及びその家族等は、複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めることができます。また、契約者及びその家族等は、指定居宅サービス事業者等の選定理由の説明を求めることもできます。

(6) サービス担当者会議等における専門的意見の聴取

サービス担当者会議の開催により、契約者の状況等に関する情報を担当者と共有するとともに、前項の居宅サービス計画原案の内容について、担当者に意見を求めます。ただし、やむを得ない理由がある場合については、担当者に対し照会等により意見を求めることとします。

(7) 居宅サービス計画の説明・同意・交付

居宅サービス計画の内容について契約者またはその家族等に対し説明を行い、文書により同意を得ます。同意の得られた居宅サービス計画については、契約者及び担当者へ交付します。

(8) 担当者に対する個別サービス計画の提出依頼

担当者へ居宅サービス計画を交付した際には、担当者に対し個別サービス計画の提出を求め、居宅サービス計画と個別サービス計画の連動性や整合性について確認します。

(9) 居宅サービス計画の実施状況等の把握及び評価等

居宅サービス計画の作成後、居宅サービス計画の実施状況の把握(モニタリング)を行います。モニタリングにあたっては、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うこととし、特段の事情がない限り、少なくとも月に1回、契約者の居宅を訪問し、契約者に面接し、モニタリングの結果を記録します。

(10) 居宅サービス計画の変更

契約者が要介護更新認定または要介護状態区分の変更の認定を受けた場合は、居宅サービス計画の変更の必要性について、サービス担当者会議の開催により、担当者に専門的な見地からの意見を求めます。ただし、やむを得ない理由がある場合には、担当者に対し照会等により意見を求めることとします。

(11) 給付管理

居宅サービス計画作成後、その内容に基づき毎月給付管理票を作成し、国民健康保険団体連合会に提出します。

(12) 医療機関との連携

①医療機関と連携し、契約者に関する相互の情報を共有することにより、適切な支援を行います。また、契約者が医療系サービスの利用を希望する場合、その他必要な場合には、主治医等の専門的な意見を求めるものとし、居宅サービス計画を作成した際には、当該居宅サービス計画を主治医等に交付します。

②サービス利用中に契約者が入院した際、次のことをお願いします。

○入院することまたは入院したことを早急に担当の介護支援専門員に連絡してください。

○入院先へ、担当の介護支援専門員の氏名及び連絡先等を伝えてください。

○入院先から病状や退院の目処などについて説明があった場合には、その内容を担当の介護支援専門員に連絡してください。

(13) 介護保険施設等の紹介

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場合、または契約者が介護保険施設等への入所を希望する場合には、介護保険施設等に関する情報提供を行います。

(14) 居宅サービス計画等の情報提供

①契約者またはその家族等が他の指定居宅介護支援事業所の利用を希望する場合には、契約者の居宅サービス計画作成が円滑に引き継がれるよう、居宅サービス計画等の必要な情報の提供を行います。また、契約者またはその家族等から申し出があった場合には、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。

②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、契約者または代理人の請求に応じてこれを閲覧させ、またはその複写物を交付します。

7 利用料金

当事業所が提供するサービスについては、通常の場合、利用料金は介護保険から給付されます。

(1) 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は、次の表のとおりです。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、契約者の自己負担はありません。ただし、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、サービス利用料金の全額をお支払いいただきます。

なお、サービス利用料金には、地域区分（3級地）として10.5%が加算されます。

サービス利用料金

① 居宅介護支援費（1か月につき）

要介護度	居宅介護支援費（Ⅰ） （45件未満）	居宅介護支援費（Ⅱ） （45件以上60件未満）
要介護1・2	10,860円	5,440円
要介護3・4・5	14,110円	7,040円

② 初回加算・・・3,000円／月

③ 入院時情報連携加算

Ⅰ（入院した日のうちに情報提供する場合）・・・2,500円／月

Ⅱ（入院後3日以内に情報提供する場合）・・・2,000円／月

④ 退院・退所加算

Ⅰ（カンファレンスに参加有）・・・6,000円（参加無）・・・4,500円

Ⅱ・・・7,500円・・・6,000円

Ⅲ・・・9,000円

⑤ 通院時情報連携加算・・・500円／月

⑥ 緊急時等居宅カンファレンス加算・・・2,000円／月

⑦ ターミナルケアマネジメント加算・・・4,000円／月

⑧ 特定事業所加算

（人員体制や研修の実施、困難な事例に対する支援の提供状況により算定できる加算）

Ⅰ・・・5,190円／月

Ⅱ・・・4,210円／月（当事業所における加算）

Ⅲ・・・3,230円／月

A・・・1,140円／月

⑨ 特定事業所医療介護連携加算・・・1,250円／月

(2) 交通費

通常の事業実施地域にお住まいの場合、費用負担はありません。それ以外の地域にお住まい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お支払いいただきます。

なお、自動車を使用した場合の交通費は、事務所から片道5キロメートル以下の場合は、100円を、5キロメートルを超える場合は、100円に5キロメートルを超える毎に1

00円を加算した額をお支払いいただきます。

費用をお支払いいただく場合には、契約者またはその家族等に対して事前に文書で説明を行った上で、支払いに同意する旨の文書に署名又は記名押印をいただきます。

8 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

サービスの提供に先立ち、担当の介護支援専門員を決定します。介護支援専門員の決定は当事業所が行い、契約者及びその家族等が指名することはできません。

なお、介護支援専門員個人の住所や連絡先等についてはお知らせできませんので、ご了承ください。

(2) 介護支援専門員の交代

①事業所からの介護支援専門員の交代

当事業所の都合により、担当の介護支援専門員を交代する場合は、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します。

②契約者からの交代の申し出

担当する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判断される理由を明らかにして、事業所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。ただし、業務上不適当と判断される理由がない場合には、交代を致しかねることがあります。契約者からの申し出により介護支援専門員を交代する場合においても、サービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮します。

(3) その他

- ①事業所は、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。
- ②要介護認定を受けている契約者が要支援認定を受けた場合には、担当区域の地域包括支援センターへ当該契約者にかかわる必要な情報を提供する等の連携を図ります。
- ③事業所は、指定介護予防支援業務及び介護予防マネジメント業務の委託を受けるにあたり、その業務量を勘案し、当該業務が適正に実施できるよう配慮します。
- ④ケアマネジメントの公正中立性の確保を図る観点から、当事業所で作成した居宅サービス計画の総数のうち、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護及び福祉用具貸与の利用割合及び同一事業所によって提供されたサービスの提供割合について、説明を行います。
- ⑤モニタリングのための訪問頻度の目安回数以外にも、契約者及びその家族等からの依頼や居宅介護支援業務の遂行に不可欠と認められる場合で契約者及びその家族等の承諾を得た場合には、介護支援専門員は契約者の居宅を訪問することがあります。
- ⑥居宅においてペットを飼っている場合は、トラブル回避のため、訪問前にペットを柵に入れる、別室に移すなどのご配慮をお願いします。

9 秘密の保持及び個人情報の保護

- (1) 事業所及び職員は、サービスを提供するうえで知り得た契約者及びその家族等に関する事項について、守秘義務を遵守し、個人情報を適切に取り扱うとともに、正当な理由なく関係者以外の第三者に漏洩しません。

ただし、サービス担当者会議など、契約者に係る他の指定居宅サービス事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、事前の同意を文書により得たうえで、契約者及びその家族等の個人情報を用いることができるものとします。

- (2) この秘密を保持する義務については、サービス提供の契約終了後も継続します。
- (3) 事業所は、サービスを提供するうえで知り得た契約者及びその家族等に関する事項について、その守秘義務が遵守されるよう必要な措置を講じます。また、その守秘義務は、職員の退職後も同様とします。
- (4) 事業者は、以下の個人情報の保護に関する方針（プライバシーポリシー）に基づき、個人情報の保護について適切な取扱いに努めます。

- ① 個人の人格尊重の理念のもとに、関係法令等を遵守し、実施するあらゆる事業において個人情報を慎重に取扱います。
- ② 個人情報を適法かつ適正な方法で取得します。
- ③ 個人情報の利用目的をできる限り特定するとともに、その利用目的の範囲でのみ個人情報を利用します。
- ④ あらかじめ明示した範囲及び法令の規定に基づく場合を除いて、個人情報を事前に本人の同意を得ることなく外部に提供しません。
- ⑤ 個人情報を正確な状態に保つとともに、漏洩、滅失、き損などを防止するために、適切な措置を講じます。
- ⑥ 本人が自己の個人情報について、開示・訂正・追加・削除・利用停止を求める権利を有していることを確認し、これらの申出があった場合には速やかに対応します。
- ⑦ 個人情報の取扱いに関する苦情があったときは、適切かつ速やかに対応します。
- ⑧ 個人情報を保護するために適切な管理体制を講じるとともに、職員の個人情報保護に関する意識啓発に努めます。
- ⑨ この方針を実行するため、役員及び職員に周知徹底し、確実に実施します。

平成17年9月1日制定

10 契約の終了

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2日前までに契約者またはその家族等から契約終了の申し入れがない場合には、要介護認定の更新により、契約は更に同じ条件で更新され、以後も同様となります。

契約期間中は、次の各号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、仮にこのような事由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 契約者が死亡した場合
- ② 要介護認定または要支援認定により契約者の心身の状況が自立または要支援と判定された場合
- ③ 事業者が解散した場合、破産した場合、またはやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- ④ 事業所が介護保険の指定を取り消された場合、または指定を辞退した場合
- ⑤ 契約者またはその家族等から解約または契約解除の申し出があった場合
- ⑥ 事業者から契約解除を申し出た場合

（⑤⑥の詳細については以下をご参照ください。）

（１）契約者からの解約・契約解除の申し出

契約期間中であっても、契約者またはその家族等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日前までに通知してください。

ただし、次の各号に該当する場合には、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事業者もしくは職員が正当な理由なく本契約に定める居宅介護支援サービスを提供しない場合
- ③事業者もしくは職員が、守秘義務に違反した場合
- ④事業者もしくは職員に、故意または過失による契約者またはその家族等の身体、財産、信用等への傷つけ、または著しい不信行為、その他の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

次の各号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契約者またはその家族等が、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、また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契約者またはその家族等が、故意または重大な過失により、事業者もしくは職員の生命、身体、財産、信用等を傷つけ、また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

11 虐待の防止

(1) 事業所は、虐待の発生またはその再発を防止するため、次に掲げる措置を講じます。

- ①虐待防止のための措置を適切に実施するための責任者及び担当者の選定、設置
- ②必要に応じた成年後見制度の利用支援
- ③苦情解決体制の確保及び虐待防止のための指針の整備
- ④職員に対する、虐待防止のための研修の定期的な実施
- ⑤虐待防止のための対策を検討する委員会の定期的な開催及び、その結果についての職員への周知の徹底

(2) 事業所は、サービス提供中に職員または養護者（利用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、速やかにこれを関係市町村及び地域包括支援センターに通報し対応に努めます。

12 業務継続計画の策定等

事業所は、感染症や非常災害の発生時において、契約者に対するサービス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に業務再開を図るための計画（以下、「業務継続計画」という。）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。

- (1) 職員に対する、業務継続計画の周知
- (2) 職員に対する必要な研修及び訓練の定期的な実施
- (3) 業務継続計画の定期的な見直し及び必要に応じた業務継続計画の変更

13 感染症の予防及びまん延の防止のための措置

(1) 事業所は、感染症の発生、またはまん延の防止のため、次に掲げる措置を講じます。

- ①感染症の予防及びまん延の防止のための指針の整備

- ②感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会の定期的な開催及び、その結果についての職員への周知の徹底
- ③感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練の定期的な実施
- (2) 事業所は、職員の清潔の保持及び健康状態の管理並びに事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

14 ハラスメント対策の強化

- (1) 事業所は、サービスの適切な提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動または優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより職員の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じます。
- (2) 契約者またはその家族等による職員に対する身体的暴力・精神的暴力やセクシュアルハラスメントがなされた場合、当該職員ないし事業所が契約者へサービスを提供することができなくなり、契約の解除等を行う場合があります。
 - ①身体的暴力とは、身体的な力を使って危害を及ぼす行為を、精神的暴力とは、個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をいいます。
 - ②セクシュアルハラスメントとは、意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為をいいます。

15 損害賠償

事業者の責任により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、契約者に故意または過失が認められる場合には、契約者の置かれた心身の状況を考慮して相当と認められるときに限り、事業者の損害賠償額を減じる場合があります。

16 苦情の受付

(1) 苦情の受付窓口（刈谷市社会福祉協議会）

- ①当事業所に対する苦情や相談は、次の専用窓口で受け付けます。
 - 苦情受付窓口 刈谷市社会福祉協議会居宅介護支援事業所
 - (担当者) 所 長 高西 恵美子
 - 管 理 者 榊原 信乃
 - 受 付 日 月曜日から金曜日（ただし、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び1月2日、1月3日並びに12月29日から12月31日を除く）
 - 受 付 時 間 午前9時00分～午後5時00分
 - 電 話 番 号 (0566) 23-1222
- ②社会福祉協議会の福祉サービスについての苦情相談は、次の専用窓口で受け付けます。
 - 苦情受付窓口 刈谷市社会福祉協議会総務課
 - 受 付 日 月曜日から金曜日（ただし、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び1月2日、1月3日並びに12月29日から12月31日を除く）
 - 受 付 時 間 午前8時30分～午後5時15分
 - 電 話 番 号 (0566) 29-0888

(2) 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

概ね次の手順により、相談及び苦情について対応します。

- ①事業所内において、管理者を長として相談・苦情対応のための会議を開催します。
- ②問題点の整理、洗い出し及び今後の改善策について検討します。
- ③文書により回答を作成し、管理者が利用者に対して事情説明を行ったうえで、文書を交付します。
- ④苦情対応の場合、その概要についてまとめたうえで必要に応じて行政窓口等に対して報告を行います。
- ⑤改善策を講じ、再発を防止するとともに、記録は5年間保存します。

(3) 苦情受付の行政機関、その他機関

刈谷市役所 長寿課	所在地 刈谷市東陽町1丁目1番地 電話 (0566) 62-1013 F A X (0566) 24-2466 受付日 月曜日から金曜日（ただし、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び1月2日、1月3日並びに12月29日から12月31日を除く） 受付時間 午前8時30分～午後5時15分
愛知県 国民健康保険団体連合会 介護福祉室 苦情相談室	所在地 名古屋市東区泉一丁目6番5号 電話 (052) 971-4165 F A X (052) 962-8870 受付日 月曜日から金曜日（ただし、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び1月2日、1月3日並びに12月29日から12月31日を除く） 受付時間 午前9時00分～午後5時00分

17 介護サービス第三者評価の実施状況

実施の有無：無

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、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

刈谷市社会福祉協議会居宅介護支援事業所

説 明 者 職 名 介護支援専門員

氏 名

⑩

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。

契 約 者 住 所

氏 名

⑩

署名代理人 住 所

氏 名

⑩（続柄 ）

令和7年11月版