

# 「居宅介護支援事業所 光清苑」重要事項説明書

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている居宅介護支援サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

この「重要事項説明書」は、厚生省令第38号（平成11年3月31日）第4条の規定に基づき、指定居宅介護支援の提供に係る契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

## 1. 指定居宅介護支援を提供する事業者について

- (1) 事業者名称 社会福祉法人 光清学園
- (2) 代表者氏名 理事長 三島 豊
- (3) 法人所在地 広島市南区出汐二丁目3番46号
- (4) 電話番号 (代表) 082-505-0250
- (5) 設立年月日 昭和32年10月26日

## 2. 利用者に対して指定居宅介護支援を実施する事業所について

- (1) 事業所名称 居宅介護支援事業所 光清苑
- (2) 事業所番号 第3470100516号
- (3) 事業所所在地 広島市南区出汐二丁目3番46号
- (4) 電話番号 (直通) 082-252-0588  
(FAX) 082-207-0229
- (5) 事業所長氏名 満田 親治
- (6) 開設年月日 平成11年10月5日
- (7) 事業の目的 居宅において要介護状態にある高齢者に対し、適切な居宅介護支援を提供することを目的とします。
- (8) 当事業所の運営方針 利用者の意思及び人格を尊重し、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又は特定の居宅サービス事業者の不当に偏することの無いよう公正中立に援助を行います。

## 3. 事業実施地域及び営業時間

通常の事業の実施地域	原則として広島市南区
営業日	月曜日～土曜日（12月29日から1月3日までを除く。）
営業時間	午前8時30分～午後5時30分

※緊急に連絡が必要な場合は、直通電話（082-252-0588）にて24時間受けつけます。

#### 4. 職員の体制

当事業所は、主任介護支援専門員を配置する「特定事業所加算算定」事業所です。職員の配置については指定基準を遵守していることはもとより、介護、福祉の専門職がサービスの提供に総合的に関われる体制を整えています。

##### <主な職員の配置状況>

職 種	常 勤	非常勤	常勤換算	指定基準	職務の内容
管理者 (介護支援専門員兼務)	1名	0名	1名	1名	業務の統括管理
介護支援専門員 (うち主任介護支援専門員)	3名 (1名)	0名	3名	3名	居宅介護支援の提供

※ 主任介護支援専門員は、原則として介護支援専門員の実務経験が5年以上あり、所定の研修課程を修了した者で、介護支援専門員に対して助言・指導を行います。

#### 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。

居宅介護支援を行うための①～⑦の一連業務は介護保険の対象となります。

介護保険適用となる場合は利用料が全額介護保険で給付され、利用者負担はありません。

##### 居宅介護支援とは

介護保険の要介護認定を受けた人（利用者）が、可能な限り自宅で自立した日常生活を送ることができるように、介護支援専門員（ケアマネジャー）が、利用者の心身の状況や置かれている環境に応じた介護サービス、保健医療サービス、福祉サービス等を利用するための居宅サービス計画（ケアプラン）を作成し、その計画に基づいて適切にサービスが提供されるよう、事業者や関係機関との連絡・調整を行います。

##### <居宅介護支援の一連業務>

- ① 居宅サービス計画の作成
- ② 居宅サービス事業者並びに関係機関との連絡調整
- ③ サービス実施状況の把握、評価
- ④ 利用者状況の把握
- ⑤ 給付管理
- ⑥ 要介護認定申請に対する協力、援助
- ⑦ 相談業務

※ 利用者の介護保険料の滞納等により、当事業所が介護保険から介護報酬の給付金を受領することができない場合は、介護報酬の公告上の全額をサービス利用料金としてお支払いいただきます。

※ 上記のサービス以外に、介護保険の住宅改修の理由書作成も対応します。居宅介護支援を行わずに住宅改修の理由書を作成する場合も、利用者の料金負担はありません。

## <居宅介護支援の流れ>

### (1) 居宅介護支援業務の開始

- ① 要介護認定の有無を介護保険被保険者証にて確認します。  
要介護認定を受けていない場合は、本人（又は家族）の依頼で認定申請を代行します。  
（認定結果が要支援であった場合は地域包括支援センターをご紹介します。）
- ② この書面をもって重要事項を説明し、個人情報使用について本人又は家族の了解を得たうえで契約書を取り交わします。
- ③ 事業所の管理者は、担当する介護支援専門員を決定し、居宅介護支援台帳（基本情報：フェイスシート）を作成させます。
- ④ 区役所に「居宅サービス計画作成依頼（変更）届出書」を提出します。

### (2) 居宅サービス計画（ケアプラン）の作成手順 —ケアマネジメントプロセス—

#### A. アセスメント、および課題分析

介護支援専門員は、原則として利用者宅を訪問して利用者及びその家族と面接し、利用者の心身状態、生活状態及び生活環境並びにその家族の置かれた状況等を把握します。  
必要に応じて、利用者の同意を得て保険者（市町村）から主治医意見書、あるいは介護認定審査会資料等を入手し参考にします。

#### B. 居宅サービス計画書（原案）の作成

介護支援専門員が居宅サービス計画書（原案）を作成します。原案の作成に際しては、次の点に配慮します。

- ① 利用者並びにその家族の意向に沿ったサービスが選択できるよう、地域における指定居宅サービス事業者等に関する情報（内容、利用料等）を提供します。  
利用者は複数のサービス事業者等の紹介を求めることができます。
- ② 提供する居宅サービスの内容が、特定の種類、特定のサービス事業者について不当に偏る誘導や指示を行いません。当事業所について、直近6か月（前期：3月～8月、または後期：9月～翌年2月）のサービス計画状況を提示しご確認いただきます。なお、この情報は今後も「介護サービス情報公表」制度においても公開しています。  
利用者は居宅サービス計画書原案に位置付けたサービス事業者等の選定理由の説明を求めることができます。
- ③ 居宅サービス計画書（原案）には、利用者並びに家族の意向を確認しながら、サービス利用の目標、その達成時期、サービスを利用する上での留意点等を盛り込み、利用者の自立支援を目指します。

#### C. サービス担当者会議の開催

介護支援専門員は、利用者の自宅あるいはサービス事業所等で担当者会議を開催し、関係するサービス事業者等が集まって専門的な見地での意見交換を行います。

この会議で、居宅サービス計画書（原案）が利用者の実情に見合うサービスになるよう、サービスの種類、内容、利用回数などについて確認や修正を行って、利用者又は家族の同意を得た上で正式な居宅サービス計画書として確定し、書面にて交付します。

#### D. モニタリング（サービス実施状況の把握、評価）

- ① 介護支援専門員は、少なくとも月に最低1回、原則として利用者の自宅を訪問し、

利用者と面談するとともに、利用者及びその家族、関係サービス事業者等と継続的に連絡を取り、居宅サービス計画の実施状況を把握します。

また、以下の要件を全て満たしたうえで、テレビ電話装置その他の情報通信機器を活用した面談（モニタリング）を行う場合もあります。

- ア 利用者の同意を得ること
  - イ サービス担当者会議等において、次に掲げる事項について主治医、担当者その他関係者の合意を得ていること
    - (i) 利用者の状態が安定していること
    - (ii) 利用者がテレビ電話装置等を介して意思疎通ができること  
(家族のサポートがある場合を含む)
    - (iii) テレビ電話装置等を活用したモニタリングでは収集できない情報について、他のサービス事業者との連携により情報を収集すること
  - ウ 少なくとも 2 月に 1 回は利用者の居宅を訪問すること
- ② 必要に応じて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、サービス事業者等との連絡調整を行います。

### (3) 居宅サービス計画の変更（再アセスメント）

利用者が居宅サービス計画の変更を希望された場合、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いて居宅サービス計画を変更します。その際は改めて、(2)のA～Dのケアマネジメントプロセスを経て作成します。

### (4) 給付管理について

事業者は、居宅サービス計画書作成後、その内容に基づいて毎月給付管理票を作成し、国保健康保険団体連合会に提出します。

- ① 事前に当事業所を通じて調整を行わずに居宅サービス計画以外のサービスを受けた場合は、速やかに担当の介護支援専門員に連絡して下さい。
  - ② サービス事業所やサービスの種類が居宅サービス計画と異なる場合には、担当の介護支援専門員にご連絡ください。
- ※ 当事業所へ上記の連絡事項が行なわれなかった場合、法定代理受領の取り扱いができず、利用者が利用料金の全額を立て替えなければならなくなります。立替分の支払いまでに日数がかかりますのでご注意ください。

### (5) 要介護認定更新の案内と代行申請

介護保険被保険者証にて要介護認定期間を管理し、認定審査に要する日数を考慮して利用者に更新手続きの案内をします。また、利用者の心身状態に著変があれば、区分変更申請を行います。利用者からの希望があれば申請手続きを代行します。

### (6) 要介護認定調査の実施

保険者からの認定調査依頼があれば、認定調査員資格を有する者により認定調査を実施します。（当事業所の介護支援専門員は全て認定調査員研修を受講しています。）

## (7) 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に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入所を希望される場合には、介護保険施設の紹介その他の便宜を図ります。

## 6. サービスの利用に関する留意事項

### <記録の作成と保管>

事業者は、利用者に提供した居宅介護支援について記録を作成し、居宅介護サービス計画費等の返還請求が必要な事態が生じた場合に適切に対応できるよう、広島市条例に基づいてこれを5年間保管します。

この記録は、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。

### <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が、その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、後任の介護支援専門員の選任については、利用者のご希望を伺ったうえで事業所管理者が決定します。

#### ③ 他の事業所への変更の申し出

他の居宅介護支援事業者の利用を希望された場合は、後任の介護支援専門員に、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。

### <契約の更新・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、契約は双方合意の上で同じ条件で更新されたものとし、以後も同様とします。

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。

#### 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要支援、自立と判定された場合

#### ③ 利用者が介護保険施設等に入所した場合

#### 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で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り事業者が了承した場合

#### ⑦ 事業者から契約解除を申し出て利用者が了解した場合

## ＜利用者からの解約・契約解除＞

- ① 利用者は、理由の如何を問わず本契約を解約することができます。
- ② 利用者は、事業者もしくは介護支援専門員が故意又は過失により、利用者の身体・財産・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は本契約を解除することができます。

## ＜事業者からの解約・契約解除＞

次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。

- ① 利用者又は家族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告げず、又は不実の告知を行った結果、適切な居宅介護支援が提供できない場合。
- ② 利用者又は家族等からの面接拒否その他不当な要求や行為等により、適切な居宅介護支援が提供できない場合。

## 7. 苦情の受付について

### (1) 苦情の受付

当事業所に対する苦情（虐待やハラスメントを含む）やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

- 苦情処理責任者（施設長） 満田 親治
- 苦情受付窓口（担当者） 上田 真
- 受付時間 毎週月曜日～土曜日 午前8時30分～午後5時30分
- 電話番号（082）505-0250

※ 当事業所では、社会福祉法82条の規定により第三者委員を選出し、利用者から依頼があれば苦情解決までの情報を公開いたします。

### (2) 行政機関その他苦情受付機関

<b>◎広島市介護保険室介護保険ほっとライン</b> 所在地 広島市中区国泰寺町1丁目6-34 電話番号 (082) 504-2652 FAX (082) 504-2136 受付時間 午前8時30分～午後5時15分(土日祝祭日、8月6日、年末年始を除く)			
<b>◎広島県国民健康保険団体連合会 介護保険課</b> 所在地 広島市中区東白島町19-49 国保会館 電話番号 (082) 554-0783 FAX (082) 511-9128 受付時間 午前8時30分～午後5時30分(土日祝祭日を除く)			
<b>◎広島県福祉サービス運営適正化委員会</b> 所在地 広島市南区比治山本町12-2 広島県社会福祉会館 広島県社会福祉協議会内 電話番号 (082) 254-3419 FAX (082) 250-6183 受付時間 午前8時30分～午後5時(土日祝祭日を除く)			
※その他にも、市及び各区の介護保険室でも受け付けています。			
市役所	082-504-2173	東区	082-264-5111
南区	082-250-4138	西区	082-294-6585
中区	082-504-2478	安芸区	082-821-2823
安佐南区	082-831-4943	安佐北区	082-819-0621
佐伯区	082-943-9730		

## 8. 事故発生時の対応

### (1) 連絡及び措置

事業者は、サービス提供に際して利用者のけがや体調の急変があった場合には、医師や家族及び関係各所への連絡その他適切な措置を迅速に行います。

### (2) 損害賠償

事業者の責任により利用者に生じた損害については、事業者は速やかに施設損害賠償責任保険に定める範囲内でその損害を賠償します。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。

## 9. 高齢者虐待防止への対応

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 虐待を未然に防止するため、利用者の尊厳保持・人格尊重に配慮する介護理念、事業所の運営方針を明確化し、これらに関する研修を通じて職員に理解を促します。
- ② また、職員の心身の負担やストレスに対して、作業手順の見しや柔軟な人員配置を考慮すると共に、悩みの相談がし易い職場環境作りに努めます。
- ③ 在宅等介護現場での虐待等の早期発見のため、利用者やその家族から相談し易い信頼関係を築くよう努めます。また、家族等の介護者の話を傾聴することで介護状況を把握し、高齢者虐待対応の理解を促すことで未然に防ぐよう努めます。
- ④ 虐待が疑われる事例を発見した場合は、高齢者虐待防止に係る法令に則って市町村等関係機関に通報すると共に、その関係機関の要請に従って協力します。
- ⑤ 職員等による利用者への虐待が疑われる場合に相談・報告できる窓口を法人内に設置し、担当責任者を定めて早急な対応を図ります。
- ⑥ 虐待防止のための対策を検討する委員会を法人内の事業所の共同で設置し定期的に開催します。委員会には専任の担当者として当事業所の管理者も参加し、そこで得た結果を介護支援専門員に周知します。
- ⑦ 虐待防止対策委員会の定める指針に則り、虐待防止のための定期的な研修（年1回以上）に職員全員を参加させ防止を徹底します。なお、新規採用時にはこの研修を実施します。

## 10. ハラスメント防止への対応

事業者は、職員が働きやすい職場環境作りを図り、また、利用者、家族等との信頼関係の下に安全安心な環境で質の高いサービスを提供できるようハラスメントを防止するための必要な措置を講じます。

- ① ハラスメント防止に対する基本的な考え方やその対策についての指針を明確化し、これに基づいた運営を図ります。
- ② ハラスメントとは、職場内での行為、および訪問先等での利用者・家族から職員への行為および職員から利用者・家族等へ行為であり、以下のようなことを指します。

## ア パワーハラスメント

- ・身体的暴力を行うこと
- ・違法行為、あるいは契約で定めた内容以外のサービスを強要すること
- ・人格を著しく傷つける発言を繰り返し行うこと

## イ セクシャルハラスメント

- ・利益・不利益を条件にした性的接触または要求をすること
- ・性的言動により、不快な思いを抱かせる環境を醸成すること

## ウ 妊娠、出産、育児、介護等に起因するハラスメント

- ・職場において、妊娠、出産や、育児、介護等の当事者である職員の職場環境が害される行為をすること

- ③ ハラスメントの発生、あるいは未然の防止に適切に対処するためのマニュアルを作成し、基本方針と併せて研修等を通じて職員と共有して取り組みや環境整備を図ります。
- ④ ハラスメント防止の取り組みについては職員のみならず、利用者、家族にも周知し協力をいただきながら働きやすい環境作りを図ります。
- ⑤ ハラスメントの発生が明らかな場合だけでなく、発生の可能性があると思われる場合を含め、職員、あるいは利用者、家族が報告・相談し易い窓口を設置し、これを周知します。
- ⑥ ハラスメント発生の疑いがあった場合には、対策委員会を設置してその審査、処理にあたることとし、防止対策についても検討を行います。検討結果によっては、ご利用者との契約を解除させていただく場合があります。  
上記の委員会に関与した者は、関係者のプライバシーや人権を尊重するとともに、問題処理に必要な場合を除き、知り得た情報を漏洩しないことを厳守します。
- ⑦ ハラスメントを繰り返す利用者や家族に対しては、特定の事業者のみが影響を過度に受けることは望ましくないため、行政、地域包括支援センター、医師、各サービス事業者等と連携し対応できるよう図ります。ハラスメント等が発生した世帯が複合的な課題を抱えている場合には、個人情報の取り扱いに配慮しつつその状況を行政等に連絡のうえどのように対応・支援を進めていくかを関係機関で連携して検討します。

## 1 1. 秘密の保持と個人情報の保護

- ① 事業者は、契約中および契約終了後においても正当な理由がなくその業務上知り得た利用者及びその家族の情報を第三者に漏らしません。
- ② 当事業所の職員であった者は、退職後においても正当な理由がなくその業務上知り得た利用者及びその家族の情報を漏らしません。
- ③ 事業者では、利用者の医療上緊急の必要がある場合、あるいはサービス計画を円滑に実施するためのサービス担当者会議、サービス提供事業者との連絡調整等で必要がある場合に限り、予め文書による同意を得たうえで、必要な範囲内で利用者またはその家族の個人情報を用います。



## 1 2. 医療機関入院時の対応のお願い

利用者に対する援助において、医療機関との連携を促進するため、入院する場合には担当の介護支援専門員の氏名等を入院先医療機関に伝えることになっています。

その場合に備えて、入院時に医療機関に提示する健康保険被保険者証等に介護支援専門員の氏名、事業所の所在地、連絡先を記載した物を併せて保管してください。

## 1 3. 身体拘束等の適正化について

事業者は、身体拘束等の適正化のため、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- ① 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、身体的拘束等を行ってはならないこととします。
- ② 身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録に残します。

## 1 4. 感染症の予防及びまん延の防止

事業者は、感染症の予防及びまん延等の防止のため、法人内設置の感染対策委員会と連携し、定期的に委員会を開催します。感染対策マニュアル(指針)を整備し、従業員に周知徹底するとともに、研修及び訓練(シミュレーション)を定期的実施します。

## 1 5. 業務の継続

事業者は、感染症や非常災害の発生時において、居宅介護支援の提供を継続的に実施・再開するために、業務継続計画を整備し、従業員に周知徹底するとともに、研修及び訓練(シミュレーション)を定期的実施します。また、業務継続計画を定期的に見直し、必要に応じて変更します。

# 個人情報使用同意書

私（利用者及びその家族）の個人情報については、次に記載するところにより必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

## 記

### 1 使用する目的

利用者のための居宅サービス計画を作成する際、あるいはその計画に沿って円滑にサービスを提供するために実施されるサービス担当者会議、介護支援専門員と事業者との連絡調整、医療上の緊急対応等において必要な場合

### 2 個人情報の内容

「個人情報」とは、利用者及び家族個人に関する情報であつて、特定の個人が識別され、又は識別され得るものをいいます。

- (1) 氏名、住所、健康状態、病歴(服薬内容)、家庭状況その他一切の利用者や家族個人に関する情報
- (2) 認定調査票、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）、介護保険被保険者証 等、介護保険制度に係る情報
- (3) その他の情報

### 3 使用する期間

「居宅介護支援事業所光清苑利用契約書」第2条（契約期間）と同一期間とする。

### 4 保管する期間

「居宅介護支援事業所光清苑利用契約書」第17条（記録の保存）と同一期間とする。

### 5 条 件

- (1) 個人情報の提供は、1に記載する目的の範囲内で必要最小限とし、提供に当たっては関係者以外の者に漏れることのないよう細心の注意を払うこと。
- (2) 事業者は、個人情報を使用した会議、相手方、内容等の経過を記録しておくこと。