

居宅支援 花しょうぶ苑

重要事項説明書



居宅介護支援事業重要事項説明書

1 運営方針

- ① 居宅支援 花しょうぶ苑事業所は、高齢者が要介護状態等になった場合においても、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支援します。
- ② 利用者の心身の状況、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ます。
- ③ 居宅サービス計画の作成にあたって利用者から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の紹介を求めることや、選定の理由の説明を求めることが可能です。

2 居宅支援 花しょうぶ苑事業所の概要

事業所名：居宅支援 花しょうぶ苑事業所

所在地：亀山市本町1丁目2番12号

事業所番号：指定居宅介護支援 2470400132

3 職員勤務体制

	人数	勤務形態	業務内容
管理者	1名	常勤兼務1	事業所の管理、運営
介護支援専門員	3名	常勤兼務1 常勤専従2	居宅介護支援業務

4 サービス提供時間

営業日：月曜～日曜日。

12月29日～1月3日までは休業します。

※ 電話等により常時連絡可能な体制をとります。

営業時間：9：00～17：00

ただし、緊急の場合は時間外でも相談業務を行います。

5 利用料金

(1) 利用料

要介護または要支援の認定を受けられた方は、介護保険制度から全額給付されますので自己負担はありません。

(2) 解約料

お客様はいつでも契約を解約することができ、一切、料金はかかりません。

(3) その他の料金

- 1 通常の事業実施地域以外の利用の場合、交通費実費をいただきます。
- 2 認定調査票、主治医の意見書等の請求に伴う費用及び各種記録のコピー費等、実費をお支払いいただく場合があります。

6 秘密の保持

サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密及び個人情報については、利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて、契約中及び契約終了後、第三者に漏らすことはありません。

また、あらかじめ文書により利用者の同意を得ない限り、サービス担当者会議等において利用者またはその家族の個人情報を用いません。

7 サービス内容に関する相談・苦情の窓口

当方の居宅介護支援に関する相談、苦情及び居宅サービス計画に基づく提供サービスについてのご相談・苦情を承ります。

居宅介護支援事業所 花しょうぶ苑

担当 : 管理者 坂口 照和 : 馳平 恵美子
: 小林 真砂子

電話 : 0595-84-2215

亀山市包括支援センター きずな

0595-83-3575

鈴鹿亀山広域連合

059-369-3203

国民健康保険団体連合会

059-228-9151

8 カスタマーハラスメントへの対応

当事業所は、利用者及びご家族等からのご意見、要望、苦情等を真摯に受け止め、適切に対応します。

職員に対する暴力、脅迫、威嚇、暴言、人格を否定する言動、過度な要求、長時間又は繰り返しの要求その他社会通念上相当な範囲を超える行為により、職員の安全や就業環境が損なわれる場合には、法人のカスタマーハラスメント対策基本方針に基づき、職員の安全を確保するとともに、組織として必要な対応を行います。

なお、利用者の心身の状態、疾病、障害、認知症等が背景にある場合には、その状況にも配慮し、必要に応じてご家族や関係機関等と連携して対応します。

9 賠償責任

指定居宅介護支援事業の提供により事故が発生し、当方の責めに帰すべき事由により利用者の生命、身体、財産等を傷つけた場合、その損害を賠償します。

10 虐待防止について

事業者は利用者等の人権を尊重し、虐待及び、不適切なケアを一切行わない事とする。

また、虐待の発生の防止に努めるとともに早期発見、早期対応、再発防止について、すべての職員がこれらを認識し、指針を尊重して、高齢者福祉の増進に努めるものとし、下記の対策を講じます。

- (1) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を年1回以上実施する。
- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 苦情解決体制を整備しております。

11 身体的拘束等の適正化について

- (1) 事業所は、利用者又は他の利用者の生命若しくは身体を保護するために緊急やむを得ない場合を除き、利用者に対する身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行わない。
- (2) やむを得ず身体拘束を行う場合には、身体拘束の内容、目的、緊急やむを得ない理由、時間、期間等を記載した説明、経過観察、検討事項についての記録を行うとともに、利用者、その家族への説明と同意を得る。

12 感染症の発生防止及びまん延防止について

- (1) 事業所は、サービスに使用する設備・備品、器具等の清潔保持に努め、定期的に消毒を実施する等、常に衛生管理に努める。
- (2) 事業所は、感染症の発生防止及びまん延防止のために必要な措置を講ずる。
- (3) 従業者は、感染症・食中毒の予防及びまん延防止等必要な知識技術の習得に努める。
- (4) 利用者は、事業所の清潔、整頓、その他の環境衛生の保持のために事業所に協力する。

1 3 事業継続計画の策定

- (1) 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「事業継続計画」という。）を策定し、当該事業継続計画に従い必要な措置を講ずる。
- (2) 事業者は、従業者に対し事業継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施する。
- (3) 事業者は、定期的に事業継続計画の見直しを行い、必要に応じて事業継続計画の変更を行う。

1 4 緊急時の対応

指定居宅介護支援事業の提供時に利用者の身体状況が急変した場合、その他必要な場合には、速やかに主治医、利用者の家族等に連絡し、必要な措置を講じます。

1 5 各サービスの利用割合及び同一事業者によって提供されたものの割合

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は別紙のとおりである。

年 月 日

居宅介護支援の提供開始にあたり、利用者に対して本書面に基づき、重要な事項を説明しました。

説明者：

私は本書面により、事業者から居宅介護支援についての重要な事項について説明を受けました。

利用者

住 所：

氏 名：

代理人

住 所：

氏 名：

居宅支援 花しょうぶ苑

ご利用契約書



居宅介護支援契約書

支援事業者は、利用者又はその家族に対して重要事項説明書を交付して説明を行い、利用者は、居宅介護支援サービスの提供の開始について同意し、本契約を締結します。

(提供するサービス内容)

第1条 支援事業者は、利用者に対し、介護保険法令、重要事項説明書及び本契約書に従い、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た日常生活を営むことができるよう担当する介護支援専門員によって、居宅介護サービス計画(ケアプラン)を作成するとともに、その計画に従った適切な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、その他の便宜を提供します。

- 2 居宅介護支援サービスについては、介護保険制度によって、支援事業者に対して全額の給付がなされますので、原則として利用料の自己負担はありません。但し、保険料の滞納などがある場合はこの限りではありません。

(契約期間)

第2条 この契約の期間は 年 月 日～ 年 月 日迄とします。

- 2 この契約は、更新拒絶の申出がない限り自動更新します。

(その他の契約内容)

担当介護支援専門員・居宅サービス計画の作成変更・利用者負担金の変更・更新拒絶の方法・解約・解除・契約の終了・損害賠償・秘密保持・個人情報の利用・苦情処理・記録の保存などの詳しい契約内容は以下に記載しています。

個人情報の利用の同意条項については太字となっています。特にご確認下さい。

(担当介護支援専門員)

第3条 支援事業者は、介護支援専門員に居宅介護サービス計画の作成に関する業務を担当させます。

- 2 支援事業者が、担当する介護支援専門員を選任または変更する場合には利用者の状況とその意向に配慮して行います。支援事業者側の事情により担当する介護支援専門員を変更する場合にはあらかじめ利用者と協議します。
- 3 支援事業者は、介護支援専門員に対し、専門職として常に利用者の立場に立ち、誠意をもってその職務を遂行するよう指導するとともに必要な対応を講じます。
- 4 介護支援専門員は、常に身分証明証を携帯し、初回訪問時又は利用者若しくはその家族から提示を求められたときは、これを提示します。

(居宅サービス計画の作成とその変更)

第4条 介護支援専門員は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止又は予防に資するよう「居宅介護サービス計画（ケアプラン）」を作成します。

2 介護支援専門員は、「居宅サービス計画（ケアプラン）」の原案に基づき、サービス利用票を作成し、保険給付の対象となるか否かを区分した上で、その種類、内容、利用料等を利用者又はその家族に説明します。利用者は、同意した場合には、サービス利用票に署名押印します。

3 利用者はいつでも居宅介護サービス計画の変更を申し出ることができます。その場合、介護支援専門員は、必要に応じて、居宅サービス計画の変更、指定居宅介護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います。

(施設入所への支援)

第5条 支援事業者は、利用者が介護保険施設等への入院または入所を希望した場合、必要に応じて利用者に介護保険施設等を紹介するなど適切な措置を講じます。

(利用者負担金の変更等)

第6条 利用者負担金のうち関係法令に定められたものにつき、契約期間中にこれが変更になった場合は、関係法令に従って改訂後の利用者負担金が適用されます。

2 支援事業者は、通常の事業の実施地域以外の地域の居宅を訪問して居宅介護支援を行う場合、それに要した交通費の支払いを利用者から受けることができます。この場合、事業者は、あらかじめ利用者又はその家族に説明し、利用者の同意を得るものとします。

(契約期間の例外と更新拒絶の方法)

第7条 契約期間満了日以前に利用者が要介護状態区分の変更の認定を受け、要介護認定有効期間の満了日が更新された場合には、変更後の要介護認定有効期間満了日までとします。

2 契約期間の満了日の7日までに甲から更新拒絶の意思表示がない場合は、この契約は同一の内容で自動更新されるものとし、その後もこれに準じて更新されるものとします。

3 契約を更新拒絶する場合、利用者は、支援事業者に対し、本契約終了日の1ヶ月前までに文書で通知します。

4 利用者から更新拒絶の意思表示された場合は、支援事業者は、他の業者の情報を提供するなど、必要な措置をとります。

(利用者の解約権)

第8条 利用者は、支援事業者に対し、いつでもこの契約の解約を申し入れることができます。この場合には、7日以上予告期間をもって届け出るものとし、予告期間満了日に契約は解除されます。

- 2 利用者の病状の急変、急な入院などやむを得ない事情がある場合、利用者は直ちにこの契約を解約することができます。

(利用者の解除権)

第9条 利用者は、以下の場合には、直ちにこの契約を解除できます。

- 1 支援事業者が、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。
- 2 支援事業者が、守秘義務に違反した場合。
- 3 支援事業者が、利用者の身体・財産・名誉等を傷つけ、または著しい不信行為を行う等、本契約を継続しがたい重大な事由が認められるとき。

(支援事業者の解除権)

第10条 支援事業者は、居宅介護支援サービスの目的が達成できない等やむを得ない事情がある場合、1ヶ月以上の予告期間をつけて理由を示した文書で通知する事により、この契約を解除することができます。

- 2 利用者又はその家族などが、支援事業者又はその従業員に対して本契約を継続しがたいほどの不信行為を行った場合等信頼関係が回復困難な程度に損なわれた場合、支援事業者は文書で通知することにより、直ちにこの契約を解除することができます。
- 3 支援事業者は、1項・2項によりこの契約を解除する場合には、このサービス提供を調整した介護支援専門員、又は利用者が住所を有する市町村と協議し、必要な措置をとります。

(契約の終了)

第11条 次の各項のいずれかに該当する場合、この契約は終了します。

- 1 利用者が死亡したとき。
- 2 利用者が介護保険施設へ入所し、または医療施設へ入院した場合。
但し、1年以内に利用者が介護保険施設又は、医療施設を退所し再び居宅において日常生活を営む状況になった場合は、利用者と事業所の双方の合意により契約の継続が出来るものとします。
- 3 利用者の要介護状態区分が、自立とされた場合。
- 4 契約期間が満了し更新が拒絶された場合
- 5 本契約に基づき適法に解約・解除された場合

(損害賠償)

第 1 2 条 支援事業者は、利用者に対するサービスの提供にあたって、事故が発生し、利用者又は利用者の家族の生命・身体・財産に損害が発生した場合は、速やかに利用者に対して損害を賠償します。但し、支援事業者に故意過失がなかった場合はこの限りではありません。

(秘密保持・個人情報の利用)

- 第 1 3 条 支援事業者及びその従業員は、正当な理由がない限り、利用者に対するサービスの提供にあたって知り得た利用者又は利用者の家族の秘密を漏らしません。
- 2 支援事業者は、その従業員が退職後、在職中に知り得た利用者又は利用者の家族の秘密を漏らすことがないように必要な措置を講じます。
 - 3 支援事業者は、利用者の家族の個人情報を用いる場合は利用者の家族の同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、その個人情報を用いませぬ。
 - 4 利用者は、サービス担当者会議等において、自己に対する介護サービス提供に必要な範囲で自己の個人情報を用いることに同意します。
 - 5 利用者は、介護支援専門員が、必要な場合には、主治医・歯科医師の意見を求めることに同意します。

(苦情処理)

- 第 1 4 条 利用者又は利用者の家族は、提供されたサービスに不満がある場合、いつでも苦情申立機関に、苦情を申し立てることができます。
- 2 支援事業者は、利用者提供したサービスについて、利用者又は利用者の家族から苦情の申し出があった場合は、迅速、適切に対処し、サービスの向上、改善に努めます。
 - 3 支援事業者は、利用者が苦情申立を行った場合、これを理由としていかなる不利益な扱いもいたしません。

(サービス内容等の記録作成・保存)

- 第 1 5 条 支援事業者は、介護保険法令の規定に従って、記録を作成・保存します。
- 2 利用者は、支援事業者に対し、いつでも第 1 項に規定する書面その他のサービスの提供に関する記録の閲覧・謄写を求めることができます。
ただし、謄写に際しては、支援事業者は利用者に対して、実費相当額を請求できるものとします。

(契約外条項)

第16条 本契約に定めのない事項については、介護保険法その他諸法令の定めるところを尊重し、利用者及び支援事業者の協議により定めます。

上記の契約を証するため、本書2通を作成し、契約者、事業者が記名のうえ、各1通を保有するものとします。

年 月 日

(利用者)

住 所

氏 名

(利用者代理人)

住 所

氏 名

(身元引受人)

住 所

氏 名

(事業者)

住 所 亀山市本町1丁目2番12号

氏 名 有限会社 花しょうぶ苑

代表取締役 坂口 博文