

# 居宅介護支援重要事項説明書

<2025年4月1日 現在 >

## 1. 当事業所が提供するサービスについての相談窓口

電話 0950-28-0775 (8:00~17:30)

担当 介護支援専門員

\* ご不明な点は、何でもおたずね下さい。

## 2. 平戸荘ケアマネージメントセンターの概要

### (1) 居宅介護支援事業者の指定番号およびサービス提供地域

事業所名	平戸荘ケアマネージメントセンター
所在地	長崎県平戸市紐差町450番地
介護保険指定番号	居宅介護支援 (長崎県 4270700026号)
提供地域	平戸市内

\* 上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

### (2) 同事業所の職員体制

従事者の職名	資格	常勤	非常勤	計
管理者(兼任)	介護支援専門員	1名		1名
主任介護支援専門員	介護支援専門員	2名		2名

### (3) 営業時間

平日	8:00~17:30
土	8:00~17:30

\* 緊急連絡電話 0950-28-0775

(090-7475-9911)

## 3. 居宅介護支援の申し込みからサービス提供までの流れと主な内容

- ① 支援事業者は、利用者が自宅において日常生活を営むために必要な居宅サービスを適切に利用できるよう、利用者の心身の状況等を勘案して、利用するサービスの種類及び内容、担当する者等を定めた居宅サービス計画及び居宅介護予防サービス計画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担当者会議等、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 居宅介護支援に当たっては、利用者の心身の状況、置かれている環境等に応じて、利用者の選択に基づき、適切なサービスが多様なサービス事業者から、総合的かつ効率的に提供されるよう努力します。
- ③ 居宅介護支援に当たっては、利用者の意志及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、提供されるサービスが特定の種類又は特定のサービス事業者に不当に偏ることがないように、公正中立に行います。
- ④ 居宅介護支援に当たっては、要介護状態の軽減若しくは悪化の防止又は要介護状態になることの予防に資するよう行うとともに、医療サービスとの連携に十分配慮いたします。
- ⑤ 支援事業者は、居宅サービス計画の作成後においても、利用者やその家族、サービス事業者等との連絡を継続的に行うことにより、居宅サービス計画及び居宅介護予防サービス計画の実施状況を把握するとともに、利用者について決すべき課題を把握し、必要に応じて、居宅サービス計画の変更、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。
- ⑥ 前項の居宅サービス計画及び居宅介護予防サービス計画の実施状況、解決すべき課題等について適切な記録を作成・保管し、利用者に対して継続的に情報提供、説明等を行います。
- ⑦ 支援事業者は、利用者が要介護認定または要支援認定の更新申請および状態の変更に伴う区

分変更の申請を円滑に行えるよう利用者を援助します。また、支援事業者は、利用者が希望する場合は、利用者に代わって要介護認定等の申請を行います。

- ⑧ 支援事業者は、居宅サービス計画及び居宅介護予防サービス計画作成後、その内容に基づき毎月給付管理表を作成し、長崎県国民健康保険団体連合会に提出します。また、要支援者については地域包括支援センターに必要な情報提供を行います。

#### 4. 利用料金

##### (1) 利用料

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

##### (2) 交通費

前記2の(1)のサービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。

それ以外の地域の方は、介護支援専門員がおたずねするための交通費については利用者の同意を得てから実費の支払いを利用者から受ける場合があります。

##### (3) その他

###### 支払方法

料金が発生する場合、月ごとの精算とし、毎月、15日までに前月分の請求をいたしますので、月末までにお支払いください。お支払いいただきますと、領収証を発行します。

お支払方法は、窓口支払い、銀行振込、現金集金、口座自動引き落としの4通りの中からご契約の際に選べます。

#### 5. サービスの利用方法

##### (1) 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。当事業所職員がお伺いいたします。契約を締結したのち、サービスの提供を開始します。

##### (2) サービスの終了

###### ① お客様のご都合でサービスを終了する場合

お申し出下さればいつでも終了できます。

###### ② 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情により、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。その場合は、終了1ヶ月前までに文書で通知するとともに、地域の他の居宅介護支援事業者をご紹介します。

###### ③ 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。

- ・ お客様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お客様の要介護認定区分が、非該当(自立)と認定された場合
- ・ お客様がお亡くなりになった場合

###### ④ その他

お客様やご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。

## 6. 当事業所の居宅介護支援のサービス利用のために

事 項	備 考
介護支援専門員の変更	変更を希望される方はお申し出ください
介護支援専門員への研修の実施	年1回以上各種研修会に参加させます。

## 7. 秘密の保持と個人情報の保護について

- (1) 当事業所は、サービス提供をする上で知り得た利用者およびその家族に関する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、契約が終了した後も継続します。
- (2) 当事業所は、あらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議において個人の情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、あらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議で利用者の家族の個人情報を用いません。

## 8. 事故発生時の対応

サービスの提供中に事故が発生した場合は、お客様がお住まいの市町村、ご家族、居宅介護支援事業者等に連絡するとともに、必要な措置を講じます。

また、お客様に対して当事業所の介護サービスにより賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償いたします。なお、当事業所は日本興亜損保と損害賠償保険契約を結んでおります。

## 9. 虐待防止のための対応

事業者は、ご利用者の人権の擁護・虐待の防止等のため、指針を整備し責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、その従業者に対し、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施する等の措置を講じます。

- ・事業所はご利用者が成年後見制度を利用できるように支援します。
- ・当該事業所従事者又は養護者(現に養護している家族・同居人等)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市町に通報します。
- ・虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的で開催し、その結果について従事者に周知徹底を図ります。
- ・事業所は次の通り、虐待防止責任者を定めます。

虐待防止責任者      管理者      種岡美加

## 10. 身体的拘束等の原則廃止

- ・ご利用者又は他の利用者等の、生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束を行いません。
- ・緊急やむを得ず身体的拘束を実施する場合は、その事由を利用者及び保証人等に、提供ケアに関する説明書をもって説明し、同意を得ます。
- ・身体拘束等の適正化のための従業者に対する研修を定期的に行います。

## 11. サービス内容に関する苦情

(1) 利用者からの相談または苦情等に対する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置

- ① 常時、事業所に担当者を窓口として待機させ、来所や電話による相談や苦情の対応にあたる。
- ② 担当者は基本的に介護支援専門員とし、不在の場合はその他従事者、または併設施設の事務担当者が対応し、その後介護支援専門員に連絡する。

当センターご利用者相談・苦情担当

担当      介護支援専門員

電話      0950-28-0775

(090-7475-9911)

(2) 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

苦情等が確認された場合は、早急に介護支援専門員が対応し、管理者に報告を行う。  
対応する介護支援専門員は、管理者の判断により、その者の対応では不適切と考えられる場合は、管理者又は他の従事者が対応する体制をとる。

対応については、利用者等の状況により、電話・訪問・来所等の方法で苦情の内容を把握し、分析を行う。

苦情の原因を明らかにした後は、適宜その要望や苦情に応じて解決方法を検討し、再度の苦情発生の予防に配慮し、利用者及び家族に説明を行う。

### (3) その他相談窓口

当センター以外に、区市町村の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

区市町村名 平戸市長寿介護課 介護保険班 電話 0950-22-9134

長崎県国民健康保険団体連合会 介護保険課

受付時間 平日の午前9時から午後5時まで(土曜、日曜、祝日、12月29日から1月3日を除く)

TEL 095-826-1599(苦情相談直通) FAX 095-826-1779

## 12. ハラスメントについて

・事業所は、介護現場で働く職員の安全確保と安全保障と安心して働き続けられる労働環境が築けるようにハラスメントの防止に努めます。

(1) 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許しません。

- ・身体的な力を使って危害を及ぼす(及ぼされそうになった)行為
- ・個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけられたり、貶めたりする行為
- ・意に沿わない性的言動、性的な嫌がらせ行為

上記は当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となる。

## 13. 感染症の発生及び蔓延防止のための措置

・感染症の発生及び蔓延を防止できるよう、下記の措置を講じます。

(1) 職員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います

(2) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理を行います

(3) 事業所における感染症の予防及び蔓延防止のための対策を検討する委員会をおおむね6か月に1回以上開催するとともに、その結果について、従事職員に周知徹底しています

(4) 事業所における感染症の予防及び蔓延防止のための指針を整備しています

(5) 従業員に対し、感染症の予防及び蔓延防止のための研修及び訓練を定期的実施します

## 14. 業務継続に向けた取り組み

・感染症や自然災害が発生した場合にあっても、利用者が継続して居宅介護支援の提供を受けられるよう、業務継続計画を策定するとともに、当該計画に沿った研修及び訓練を実施します

## 15. 法人の概要

名称・法人種別	社会福祉法人 白寿会	
代表者役職・氏名	理事長 久間英俊	
本部所在地・電話番号	長崎県雲仙市愛野町乙2288番地4	
施設・拠点等	特別養護老人ホーム	4ヵ所
	地域密着型特別養護老人ホーム	1ヵ所
	短期入所生活介護	4ヵ所
	通所介護	2ヵ所
	訪問介護	2ヵ所
	在宅介護支援センター	2ヵ所
	居宅介護支援事業者	2ヵ所
	認知症対応型共同生活介護	3ヵ所
	認知症対応型通所介護	2ヵ所
	共用型認知症対応型通所介護	1ヵ所
	サービス付高齢者住宅	1ヶ所

## 11. その他

この重要事項説明書に定めのない事項については、介護保険法令その他諸法令の定めるところを遵守し、双方が誠意を持って協議のうえ定めます。

居宅介護支援の提供開始にあたり、利用者に対して契約書および本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

年 月 日

事業者

<事業者名> 平戸荘ケアマネージメントセンター

<事業者番号> 4270700026

<住所> 長崎県平戸市紐差町450番地

<代表者名> 管理者 種岡 美加

説明者 氏名

私は、契約書および本書面により、事業者から居宅介護支援についての重要事項の説明を受けたことについてその内容に同意します。

利用者 住所  
氏名

(代理人) 住所  
氏名