生活支援センター重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。
（石川県指定 第 1770100145 号）

当事業所は、契約者に対して居宅介護支援を提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上注意していただきたいことを次のとおり説明します。

☆居宅介護支援とは

契約者が居宅での介護サービスやその他の保健医療サービス、福祉サービスを適切に利用することができるよう、次のサービスを提供します。

○　契約者の心身の状況や契約者とその家族等の希望をお伺いして、「居宅サービス計画（ケアプラン)」を作成します。

○　契約者の居宅サービス計画に基づく、サービス等の提供が確保されるよう、契約者及びその家族等、指定居宅サービス事業所等との連絡調整を継続的に行い、居宅サービスの提供状況を把握します。

○　必要に応じて、事業所と契約者双方の合意に基づき、居宅サービス計画を変更します。

※　当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果**「要介護」**と認定された方が対象となります。要介護認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

◇◆目次◆◇

１　事業者
２　事業所の概要
３　事業提供地域及び営業時間
４　職員の配置状況
５　当事業所が提供するサービス
６　サービスの料料金の支払いと変更
７　サービスの利用に関する留意事項
８　事故発生時の対応方法
９　虐待防止のための措置
１０　身体的拘束等について
１１　業務継続計画の策定等について
１２　ハラスメント対策
１３　緊急時における対応方法
１４　苦情等の受付について
１５　個人情報について

１　事業者

（１） 事業者名　　社会福祉法人　陽風園
（２） 事業所所在地　　石川県金沢市三口新町１丁目８番１号
（３） 電話番号　　０７６－２６３―７１０１
（４） 代表者氏名　　理事長　平嶋　正実
（５） 認可年月日　　昭和 27 年 5 月 9 日

２　事業所の概要

（１）事業所の種類　　居宅介護支援事業
平成１１年９月２７日指定　　石川県第 1770100145 号
（２）事業の目的　　介護保険法の趣旨に従い、契約者が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適切な居宅介護支援を提供することを目的とします。
（３）事業所の名称　　陽風園生活支援センター
（４）事業所の所在地　　石川県金沢市三口新町１丁目８番１号
（５）電話番号　　０７６－２６２－６８５８
（６）事業所管理者氏名　　宮下　睦美
（７）当事業所の運営方針

① 契約者が要介護状態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て自立した日常生活を営むことができるように配慮します。
② 契約者の心身の状況、その置かれている状況に応じて、契約者の選択に基づき、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に配慮します。
③ 契約者の意思及び人格を尊重し、常に契約者の立場に立って、契約者に提供されるサービスが特定の種類、特定の事業者に不当に偏することのないよう、公正中立に行います。
④ 居宅介護支援は、懇切丁寧に行うことを旨とし、契約者が理解しやすいように援助を行います。
⑤ 居宅介護支援は、要介護状態の軽減もしくは悪化の防止に資するように行われるとともに、医療サービスとの連携に十分に考慮して行います。
⑥ 事業所は、自らその提供する居宅介護支援の質の評価を行い、常にその改善を図ります。
⑦ 事業の提供に当たっては、関係市町村、地域包括支援センター、他の指定介護保険施設等との連携に努めます。
⑧ 居宅介護支援は、契約者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、研修を実施する等の措置を講じます。

（８）開設年月日　　平成１１年１０月１日

３　事業提供地域及び営業時間

（１）通常の事業の提供地域　金沢市
（２）営業日及び営業時間

営業日	月曜日～土曜日 （日曜日、国民の祝日に関する法律に定める日及び１２月３０日～１月３日までの年末年始を休日とします。）
営業時間	月曜日～土曜日　　８時３０分～１７時３０分

４　職員の配置状況

当事業所では、契約者に対して居宅介護支援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　　種	配　置　人　数
１　管理者（主任介護支援専門員）	１名
２　介護支援専門員	７名

職員の配置は、指定基準を遵守しています。
事業規模の変動に応じ、指定基準が変わることがあります。

５　当事業所が提供するサービス

（１）サービスの内容

①　居宅サービス計画の作成（契約書第３条関係）

契約者の家庭を訪問して、契約者の心身の状況、置かれている環境等を把握したうえで、居宅介護サービス及びその他の必要な保健医療サービス、福祉サービスが、総合的かつ効率的に提供されるように配慮して、居宅サービス計画を作成します。

＜居宅サービス計画の作成の流れ＞

① 事業所は、介護支援専門員に居宅サービス計画の作成に関する業務を担当させます。

↓

② 居宅サービス計画の作成の開始にあたって、当該地域における指定居宅サービス事業所等に関するサービスの内容、利用料等の情報を適正に契約者又はその家族等に対して提供して、契約者にサービスの選択を求めます。

↓

③ 介護支援専門員は、契約者及びその家族の置かれた状況等を考慮して、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上での留意事項等を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成します。

↓

④ 介護支援専門員は、前項で作成した居宅サービス計画の原案に盛り込んだ指定居宅サービス等について、保険給付の対象となるのか否かを区分した上で、その種類、内容、利用料等について契約者及びその家族等に対して説明し、契約者の同意を得た上で決定するものとします。

②　居宅サービス計画の公正中立性の確保（契約書第３条関係）

・　契約者及びその家族等に、前６か月間に作成した居宅サービス計画における、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合及び同一事業所によって提供されたものの割合について説明を行います。

③　居宅サービス計画作成後の便宜の供与（契約書第４条関係）

・　契約者及びその家族等、指定居宅サービス事業所等との連絡を継続的に行い、居宅サービス計画の提供状況を把握します。

・　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、指定居宅サービス事業所等との連絡調整を行います。

・　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。

④　居宅サービス計画の変更（契約書第５条関係）

契約者が居宅サービス計画の変更を希望した場合、又は事業所が居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合は、契約者と事業所双方の合意に基づき、居宅サービス計画を変更します。

⑤　介護保険施設への紹介（契約書第６条関係）

事業所は、契約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契約者が介護保険施設への入院又は入所を希望する場合には、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行うものとします。又、入院された場合は、医療機関との連携促進のため、契約者又は家族に介護支援専門員の氏名等を入院された医療機関に知らせることを依頼します。

６　サービス利用料金の支払いと変更

（１）サービス利用料金（契約書第８条関係）

居宅介護支援に関するサービスの利用料金については、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、事業所が介護保険からサービスの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、別紙サービスの利用料金の全額をいったんお支払いいただくことになります。（お支払いいただいたサービスの利用料金は、要介護認定後、介護保険から払い戻されます（償還払い）。）

②　交通費　　無料（金沢市）

②　複写物の交付　契約者は、サービス提供について記録を閲覧できます。その複写物を必要とする場合は、一枚につき１０円の複写費用とします。

③　利用料金の支払い方法

サービスの利用料金の支払いが必要になったときは、１か月ごとに計算し請求しますので、翌月２０日までに以下のいずれかの方法で支払ってください。

ア　金融機関口座からの自動引き落とし

イ　指定口座への振込み（振込み手数料は、契約者の負担となります。）

①北國銀行　大桑橋支店
口座番号　普通預金　148776
口座名　　陽風園利用料口座
代表　平嶋　正実

②ゆうちょ銀行
記号番号　13130－7088561
口座名　　社会福祉法人　陽風園

ウ　現金支払い

（２）利用料金の変更（契約書第９条関係）

事業所は、介護報酬改定に基づき、サービスの利用料金を変更します。

７　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

① サービス提供時に、担当の介護支援専門員を決定します。

② 介護支援専門員は、身分証明書を携行し、初回訪問時及び契約者又は契約者の家族から提示を求められた場合は、いつでも身分証明書を提示します。

（２）介護支援専門員の交替（契約書第７条関係）

① 事業所からの介護支援専門員の交替

事業所の都合により、介護支援専門員を交替することがあります。

介護支援専門員を交替する場合は、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するものとします。

② 契約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、事業所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、契約者から特定の介護支援専門員の指名はできません。

８　事故発生時の対応方法

（１）　契約者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、市町村、当該契約者の家族等に連絡を行うとともに必要な措置を講じます。

（２）　事業所は、事故の状況及び事故に際して採った処置について記録を残します。さらに、原因の解明と再発防止策を講じるように努めます。

（３）　契約者に対するサービスの提供により、賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

９　虐待防止のための措置

（１）　人権擁護、虐待防止等のため、また、虐待の発生又はその再発を防止するため、指針を整備し、職員による委員会を開催し、職員周知のため研修を実施します。

（２）　適切な措置を実施するための担当者を以下に定めます。（陽風園生活支援センター運営規定第 27 条の 2 第 4 号）

虐待防止担当者　　管理者　　宮下　睦美

１０　身体的拘束等について

事業所は、原則として利用者に対して身体拘束等を行いません。ただし自傷他害等のおそれがある場合など、契約者または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられ、以下の（１）～（３）の要件をすべて満たすときは、契約者等に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で身体拘束等を行うことがあります。その場合は、態様及び時間、利用者の心身の状況、緊急やむ得ない理由、経過観察並びに

検討内容について記録し、５年間保管します。また事業所として身体的拘束等をなくすための取り組みを行います。

（１） 切迫性…直ちに身体拘束等を行わなければ、契約者または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合。

（２） 非代替性…身体的拘束等以外に代替する介護方法がない場合。

（３） 一時性…契約者又は他人の生命・身体に危険が及ぶことがなければ、直ちに身体拘束等を解く場合。

１１　業務継続計画の策定等について

（１） 感染症や非常災害の発生時において、契約者に対する指定居宅支援の提供を継続的に実施するため、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な策を講じます。

（２） 職員に対し、業務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します。

（３） 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

１２　ハラスメント対策（契約書第 17 条）

（１） 事業所は職員によるハラスメント防止に取り組みます。

（２） 契約者やその家族等が事業所職員に対して行う、暴言、暴力、嫌がらせ、誹謗中傷等の迷惑行為やセクシャルハラスメント等のハラスメント行為に対して、必要な措置を講じます。

１３　緊急時等における対応方法

当事業所のサービス提供中に、契約者の病状に急変、その他緊急事態が生じた場合は、速やかに主治医に連絡する等の必要な措置を講じます。

１４　苦情等の受付について（契約書第１９条関係）

（１）苦情等の受付

当事業所における苦情等は、以下の専用窓口で受け付けます。また、第三者委員も直接苦情を受け付けることが出来ます。第三者委員は円滑に苦情を解決するため、双方への助言や話し合いへの立会いなども致します。苦情解決責任者は、苦情の申し出をされた方と話し合いによって円満な解決に努めます。

○苦情解決責任者

陽風園地域福祉プラザ　施設長　　垣内　光子

○受付窓口

担　当　者	管　理　者	宮下　睦美
代理担当者	介護支援専門員	松下　和香
	介護支援専門員	若林　和美

○受付時間

月曜日～土曜日（祝日、年末年始は除く）　８：３０～１７：３０

○第三者委員

城崎　亮	金沢市みずき 4-45	０９０-７０８０-８６８６
高窪香代	金沢市別所町ヲ 90-2	０９０-５６８６-９８５５
山岸清孝	金沢市三口新町１丁目５番６号	０９０-３７６８-１４２０

（２）行政機関及びその他苦情受付機関

①金沢市介護保険課

・要介護認定、保険料の決定など市の対応に関すること、サービス事業者・介護保険施設に対する不満などの苦情や相談を受け付けます。

電話	０７６－２２０－２２６４
電子メール	kaigo@city.kanazawa.lg.jp

②石川県国民健康保険団体連合会

・介護保険サービスに関する相談窓口を設置しています。

介護サービス苦情１１０番	０７６－２３１－１１１０
電子メール	kaigo110@sr.incl.ne.jp

③石川県介護保険審査会

・要介護認定など市の行った処分に対して、通知書を受け取った日の翌日から６０日以内に審査請求をすることができます。

石川県長寿社会課	０７６－２２５－１４１６

④石川県福祉サービス運営適正化委員会　　石川県社会福祉協議会内

電話	０７６－２３４－２５５６
電子メール	sou@isk-shakyo.kanazawa.or.jp

１５　個人情報について（契約書第１１条関係）

当事業所は、居宅介護支援のサービスを提供する際に、契約者の個人情報とご家族様の個人情報において以下のことに留意し使用します。

（１）使用する目的

契約者のための居宅サービス計画（ケアプラン）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やサービス提供事業者、医療機関、行政等との連絡調整において必要な場合に使用します。

（２）使用する期間

居宅介護支援開始の日（契約締結日）から終了の日（解約日）までの期間とします。

（３）条件

①　個人情報の提供は必要最低限とし、提供にあ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います。

② 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きます。

（４）その他の留意事項

介護サービスの質の向上のための研修会等で、事例研究発表等を行う場合があります。この場合、個人を特定できないよう配慮します。

令和　　年　　月　　日

居宅介護支援の提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

陽風園生活支援センター

説明者　　職名　　介護支援専門員

氏名

私は、本書面に基づいて事業所から重要事項の説明を受け、居宅介護支援の提供開始に同意しました。

契約者　　住所

氏名

私は、契約者からの委任又は家庭裁判所の審判に基づく契約者の代理人として、事業所から重要事項の説明を受け、契約者に代わって居宅介護支援サービスの提供開始に同意しました。

代理人　　住所

氏名

（契約者との関係　　）

私は、契約者が事業所から重要事項の説明を受け、居宅介護支援サービスの提供開始に同意したことを確認しましたので、契約者の依頼を受け、契約者に代わって署名を代行いたします。

署名代行人　　住所

氏名

（契約者との関係　　）