

令和 8 年 9 月 1 日改定

指定居宅介護支援重要事項説明書

社会福祉法人 喬木村社会福祉協議会
喬木村社協介護サービスセンターふれ愛

当事業所は介護保険の指定を受けています。
(喬木村指定 2072500115)

◇◆目次◆◇

1. 事業者（1P）
2. 事業所の概要（1P）
3. 事業実施地域及び営業時間（1P）
4. 職員の体制（1P）
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金（2P～3P）
6. サービスの利用に関する留意事項（3P）
7. 24 時間連絡体制について（3P）
8. 苦情の受付について（4P）
9. 虐待の防止（4P）
10. 身体拘束の禁止について（4P～5P）
11. 感染症の予防及びまん延防止のための措置（5P）
12. 事業継続計画（BCP）について（5P）
13. カスタマーハラスメントに関する当事業所の考え方（P6）

<重要事項説明書付属文書>（5P～6P）

指定居宅介護支援サービスを提供するにあたり、事業所が説明すべき事項は次の通りです。(指定居宅介護支援重要事項説明書)

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 喬木村社会福祉協議会
- (2) 法人所在地 長野県下伊那郡喬木村6670番地1
- (3) 電話番号 0265-33-4567
- (4) 代表者氏名 会長 座光寺 秀元
- (5) 設立年月 平成2年8月16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 要介護状態等となった高齢者に対し適正な居宅介護支援を提供
- (3) 名称 喬木村社協介護サービスセンターふれ愛
令和2年3月31日指定 「喬木村2072500115」
- (4) 所在地 長野県下伊那郡喬木村6670番地1
- (5) 電話番号 0265-33-4567
- (6) 管理者 原 直美
- (7) 運営方針 利用者の選択に基づき多様な事業者から総合的に効率的に
供されるよう公平中立に行うと共に関係機関との連携に努める。
- (8) 開設年月日 平成12年4月1日

3. 事業実施地域及び営業時間

- (1) 通常の事業の実施地域 下伊那郡喬木村村内
- (2) 営業日及び営業時間

営業日	月～金
受付時間	月～金 8:15～17:15 土、日 祝祭日 年末年始(12/30～1/3)休業
サービス提供時間帯	月～金 8:15～17:15

4. 職員の体制（事業所加算Ⅱ）

R8.9.1 現在

職種	常勤	非常勤	常勤換算	指定基準	
1. 事業所管理者（兼務）	1			1名	
2. 介護支援専門員	2	1		3名以上	
3. 主任介護支援専門員（専従）	2			1名以上	

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。通常の場合、利用料金は介護保険から給付されますので、ご利用者の利用料負担はありません。

(1) サービスの内容

①居宅サービス計画の作成

利用者のご家庭を訪問して、利用者の心身の状況、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（以下「指定居宅サービス等」という。）が、多様な事業者の選択の中から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。また、介護給付の対象外となるサービス等も含めて居宅サービス計画に位置付けるよう努めます。サービス提供開始前には、ケアプランにおける訪問介護等の各サービスの利用割合、及びサービスごとの、同一事業所によって提供されたものの割合を別紙にてお示しします。

居宅サービス計画書の原案を担当者会議において検討し、承諾後原案に盛り込んだ指定居宅サービス等を開始します。

②居宅サービス計画作成後の便宜の供与

- ・利用者及びその家族等、指定居宅サービス事業者等必要時には医療関係者との連絡を継続的に行い、居宅サービス計画の実施状況を把握します。
- ・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者及び医療関係者等との連絡調整を行います。
- ・利用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。

③居宅サービス計画の変更

ご利用者が居宅サービス計画の変更を希望した場合、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き、居宅サービス計画を変更します。

④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と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又は入所を希望する場合には、介護保険施設に関する情報を提供します。

(2) 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について、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、利用者の自己負担はありません。但し、利用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、決められた利用料金の全額をいったんお支払い下さい。

利用者は、サービス提供についての記録を閲覧できますが、コピーを必要とする場合 1 枚につき 20 円の負担をしていただきます。

(3) 交通費

通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、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（1 kmにつき 37 円）をいただきます。

6. サービスの利用に関する留意事項

(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) 事業者からの介護支援専門員の交替

① 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。

介護支援専門員を交替する場合は、ご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に十分に配慮するものとします。

② ご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、利用者から特定の介護支援専門員の指名はできません。

(3) 介護サービスの第三者評価については、実施していません。

(4) 医療機関との連携促進について、

入院等された場合は、医療機関へ介護支援専門員の氏名等をお伝え下さい。

(5) 緊急時の対応

ご親族・主治医の連絡先を、担当介護支援専門員により確認させていただきます。緊急時及び事故発生時連絡がとれる体制をおとりください。

(6) ハラスメント防止対策

当事業所は、人権・人格を尊重しハラスメント行為を禁止しています。また、ハラスメント、カスタマーハラスメントの相談がしやすい環境を整備します。

(7) 質の向上に関する取組について

当事業所は、介護支援専門員に対して、個別に計画的な研修を実施します。また、サービス提供にあたっての伝達等を目的とした会議を概ね週 1 回以上開催します。

(8) 利用者居宅への訪問頻度の目安

利用者の状況把握のため原則 1 ヶ月に 1 回、必要に応じ随時居宅に訪問します。

【介護保険サービスの利用が無い場合の対応】

① 介護保険サービスの利用が 3 か月以上ない場合、双方協議の上、毎月の居宅訪問によるモニタリングを一時休止し「電話による様子確認」へ対応を変更させて頂くことがあります。

② 上記の期間中、ケアプランの作成や給付管理業務は発生しませんが、利用者や、

家族からの相談、状態変化に伴うサービス利用のご依頼には随時対応いたします。

- ③ 再び介護保険サービスの利用が必要となった場合、又は状態に変化が生じた場合は、速やかに訪問によるアセスメントを実施し、居宅サービス計画の作成および訪問モニタリングを再開いたします。
- ④ 長期にわたりサービスの利用がない状態が継続し、連絡がつかない場合や、他事業所・他施設への移行が確認された場合は、合意のうえで契約を終了とさせていただきます場合があります。

7. 24時間連絡体制について(別紙連絡通知参照)

緊急連絡先：０８０－２１００－９３７７

8. 苦情の受付について

- (1) 当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

喬木村社会福祉協議会 苦情受付窓口

○苦情解決責任者 事務局長 山崎光則

○苦情窓口担当者 事務局次長 木下美和

○受付時間 月曜日～金曜日 午前８時１５分～午後５時１５分
土、日 祝祭日 年末年始（12/30～1/3）休業

○電 話 0265-33-4567（内線 30）

また、苦情受付ボックスを社協窓口及びデイサービスロビーに設置しています。

- (2) 行政機関その他苦情受付機関

喬木村役場 保健福祉課	所在地 下伊那郡喬木村 6 6 6 4 電話番号 0265-33-1120 FAX 0265-33-3679
長野県国民健康保険団体 連合会	所在地 長野市大字西長野字加茂北 143-8 電話番号 026-238-1580 FAX 026-238-1581
長野県福祉サービス運営 適正化委員会	所在地 長野市中御所岡田 98-1 電話番号 0120-28-7109（苦情受付専用電話） F A X 026-227-0137 受付時間 9：00～17：00（月～金）

9. 虐待の防止

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（高齢者虐待防止法）を遵守するとともに、下

記の対策を講じます。

- ① 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	事務局長：山崎光則
虐待防止に関する窓口担当者	事務局次長：木下美和

- 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います。
- ④ 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- ⑤ 虐待の防止のための対策を検討する委員会の設置等を実施しています。

10. 身体拘束の禁止について

サービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用者の生命及び身体を保護するために緊急その他やむを得ない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束」と言う。）を行いません。

- ① やむを得ない場合とは、切迫性、非代替性、一時性の3要件です。
- ② やむを得ず前項の身体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など必要な事項を記録します。
- ③ 身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じます。
- ・身体拘束等の適正化のための指針の整備
 - ・従業者に対する身体拘束等の適正化のための研修の実施
 - ・身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会の定期的な開催及び結果の周知徹底

11. 感染症の予防及びまん延防止のための措置

感染症の予防およびまん延防止に努め、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- ① 当事業所における感染症の予防及びまん延防止のための委員会を定期的開催するとともに、その結果について職員等に周知徹底を図ります。
- ② 当事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。
- ③ 当事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

12. 事業継続計画（BCP）について

当事業所は、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体制、および非常時の早期業務再開を図るための計画を策定し、必要な措置を講じます。

- ① 業務継続計画（BCP）を策定し、従業者に対し、周知します。
- ② 従業者に対し、必要な研修及び訓練を定期的 to 実施します。
- ③ 当事業所は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて変更を行います。

13. カスタマーハラスメントに関する当事業所の考え方

当事業所では、全ての利用者様に安心してサービスをご利用いただくとともに、職員が安全で働きやすい環境を確保することを大切にしています。

そのため、利用者様又はご家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害する恐れのある行為については、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

- ① 大声での叱責や威圧的な言動
- ② 人格を否定する発言や差別的な言動
- ③ 業務の範囲を超えた過度な要求
- ④ 長時間にわたる執拗な要望やクレーム

これらの行為が認められた場合には、複数名での対応や、サービス提供方法の見直しについて、ご相談させていただきます。

なお、介護サービスに関する正当なご意見、ご要望、苦情につきましては、これまでどおり誠意をもって対応いたします。

<重要事項説明書付属文書>

1. サービス提供における事業者の義務

当事業所では、利用者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ①利用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2年間保管するとともに、ご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。但し、苦情、事故に関しての記録は5年間保管します。（複写物の交付については、コピー代20円がかかります。）
- ②利用者が他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合その利用者から申し出があった場合には、ご利用者に対し、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。
- ③事業者、介護支援専門員または従業員は、居宅介護支援を提供するうえで知り得た利用者及びその家族等に関する事項を正当な理由なく第三者に漏洩しません。（守秘義務）

2. 損害賠償について

事業者の責任によりご利用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、ご契約者に故意又は過失が認められる場合には、

ご契約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。

3. サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

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 30 日前の予告期間をもって契約終了を希望する 7 日前までにご利用者から文書による契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に同じ条件で更新され、以後も同様となります。（契約書第 2 条参照）

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することができますが、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。（契約書第 13 条参照）

- ①利用者が死亡した場合
- ②要介護認定により要支援 1 及び要支援 2、又は自立と判定された場合
- ③利用者が介護保険施設に入所した場合
- 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により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った場合（詳細は以下をご参照下さい。）
- ⑦事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は以下をご参照下さい。）

（1）ご利用者からの解約・契約解除の申し出

契約の有効期間であっても、ご利用者から利用契約を解約することができます。その場合には、30 日前の予告期間をもって契約終了を希望する日の 7 日前までに解約届出書をご提出ください。

ただし、以下の場合には、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 事業者もしくは介護支援専門員が正当な理由なく本契約に定める居宅介護支援を実施しない場合
- ③ 事業者もしくは介護支援専門員が守秘義務に違反した場合
- ④ 事業者もしくは介護支援専門員が故意又は過失によりご利用者の身体・財物・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

（2）事業者からの契約解除の申し出

以下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ご利用者が、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、又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ご利用者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは

は他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又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

③利用者又は家族等が、事業者や職員又は他の利用者に対して、この契約を継続しがたいほどの背信行為（介護現場におけるハラスメント対応マニュアルに定義する、身体暴力（たたく等）及び精神的暴力（大声を発する、怒鳴る等）及びにセクシャルハラスメント（必要もなく手や腕を触る等）のハラスメント行為を含む）を行い、その状態が改善されない場合。

指定居宅介護支援サービス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。

上記の契約を証するため、本書2通を作成し、利用者及び事業者が署名押印の上、各1通を保有するものとします。

令和 年 月 日

説明者 喬木村社協介護サービスセンターふれ愛

職名 介護支援専門員 氏名 印

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。

利用者住所：長野県下伊那郡喬木村 番地

氏名： 印

家族等代表者氏名： 印

個人情報使用承諾書

私は、下記の事業者が、私に対して提供する介護サービスについて、円滑に実施されるための連携を図れるように、介護支援専門員、各事業者、並びに、医療機関、各関係機関での情報を共有することに対して、私及び家族の個人情報が必要最小限に用いることに同意します。

〈使用する期間〉 令和 年 月 日 から契約終了日まで

事業者 居宅介護支援事業所

住所 〒395-1107 長野県下伊那郡喬木村 6670-1

喬木村社協介護サービスセンターふれ愛

住所：下伊那郡喬木村 番地

氏名： _____ 印 _____

家族等代表者氏名： 印

※入院等された場合は、医療機関へ介護支援専門員の氏名等をお伝え下さい。