

# なごみ居宅介護支援センター 重要事項説明書

## (居宅介護支援・介護予防支援)

当センターは介護保険の指定を受けています。

当センターは、利用者に対して居宅介護支援及び介護予防支援サービスを提供します。センターの概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

### ◆◆◆ 目 次 ◆◆◆

1. 事業者	1 P
2. 事業所の概要	1、2 P
3. 事業実施地域及び営業時間	3 P
4. 職員体制及び職務内容	3 P
5. 当事業所が提供するサービスについての相談窓口	3 P
6. サービスの申し込みから居宅介護支援及び介護予防支援サービスが提供されるまでの流れとその主な内容	4、5 P
7. サービス従業者	5 P
8. 利用料金	5 P
9. 解約料	6 P
10. 秘密保持および個人情報の保護	6 P
11. 苦情の受付について	6、7 P
12. ハラスメント対策	7 P
13. 事故発生時の連絡先、及び対応の手順	7、8 P
14. 虐待防止について	8 P
15. 身体的拘束等	8 P
16. 感染予防対策について	8、9 P
17. 損害賠償について	9 P
18. 業務継続計画について	9 P
19. 介護保険法の改正	9 P
居宅介護支援サービス利用割合等説明書	10 P

## 1. 事業者

- |           |                    |
|-----------|--------------------|
| (1) 法人名   | 社会福祉法人あけぼの会        |
| (2) 法人所在地 | 秋田県大仙市大曲船場町1丁目1番4号 |
| (3) 電話番号  | 0187-86-0511       |
| (4) 代表者氏名 | 理事長 北 條 康 之        |
| (5) 設立年月  | 平成24年5月30日         |

## 2. 事業所の概要

- |               |                    |
|---------------|--------------------|
| (1) 事業所の種類    | 居宅介護支援、介護予防支援      |
| (2) 事業所の名称    | なごみ居宅介護支援センター      |
| (3) 事業所の所在地   | 秋田県大仙市大曲船場町1丁目1番4号 |
| (4) 電話番号      | 0187-63-8885       |
| F A X         | 0187-86-0505       |
| (5) 管理者       | 矢野 仁志              |
| (6) 開設年月日     | 平成24年6月1日          |
| (7) 介護保険事業者番号 | 0570821132         |

### (8) 当事業所の目的及び運営方針

指定居宅介護支援サービス及び介護予防支援サービスは、要介護状態及び要支援状態にある利用者の委託により、利用者の心身の状況等に応じた適切な居宅サービス計画、介護予防支援サービス計画（ケアプラン）の作成を支援し、作成された居宅サービス計画並びに介護予防支援サービス計画に沿って指定居宅サービス、介護予防支援サービス等の提供が確保されるよう、指定居宅サービス提供事業所との連絡調整その他の便宜を図ることを目的とします。

## (9) 基本方針

社会福祉法人あけぼの会（以下、「当法人」という。）なごみ居宅介護支援センター（以下、「当センター」とする。）は、次に掲げる基本方針に基づき事業を運営するものとします。

- (1) 要介護状態、要支援状態にある利用者が、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) 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、医療または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。利用者が医療機関へ入院となる場合には担当介護支援専門員の所属事業所名、氏名及び連絡先を利用者又は家族より入院先医療機関に伝えて頂くことで医療機関とのスムーズな調整が図れるように努めます。  
また、障がい福祉サービスを利用してきた利用者が介護保険サービスを利用する場合において、障がい福祉制度の相談支援専門員と密接に連携を図ります。
- (3) 指定居宅介護支援、介護予防支援（以下「サービス」とする。）の提供にあたっては、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、利用者に提供される指定居宅サービス、介護予防支援サービス等が特定の種類または特定の居宅サービス事業者に不当に偏することのないよう、公正中立に行うものとします。前6月間に当センターにおいて作成された居宅サービス計画の総数のうちに訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護がそれぞれ位置付けられた居宅サービス計画の数が占める割合、前6月間に当センターにおいて作成された居宅サービス計画に位置付けられた訪問介護等ごとの回数の中に同一の指定居宅サービス事業者又は指定地域密着型サービス事業者によって提供されたものが占める割合（上位3位まで）等につき十分説明を行います。  
前6月間については、毎年度2回、次の期間における当センターにおいて作成された居宅サービス計画を対象とします。
  - ① 前期（3月1日から8月末日）
  - ② 後期（9月1日から2月末日）※詳細については【居宅介護支援サービス利用割合等説明書】参照  
利用者は複数の指定居宅サービス事業所等の紹介を求めることができます。また、当該事業所をケアプランに位置づけた理由を求めることができます。
- (4) 市町村、地域包括支援センター（事例検討会【地域ケア会議等】への参加）、他の居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携に努めます。  
なお、地域包括支援センターから支援困難ケースの紹介があった際には密に連絡を取りながら必要な調整その他便宜を図ります。
- (5) 正当な理由なくサービスの提供を拒まないものとします。
- (6) 利用者・家族からの連絡に対して24時間可能な連絡相談体制を取り、必要な相談支援・連絡調整を図ります。

### 3. 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業実施地域 旧大曲市内、旧仙北町、旧神岡町 \* 左記地域以外は応相談

(2) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日（休業日を除く）
営業時間	午前8時30分～午後5時30分
休業日	土・日曜日、国民の祝日 年末年始（12月31日～1月3日）

※但し、休業日であってもサービスの提供を行う場合がある

### 4. 職員体制及び職務内容

	資格	配置	備考
管理者 (ケアマネジャー)	主任介護支援専門員 社会福祉士	1名	
介護支援専門員 (ケアマネジャー)	主任介護支援専門員 社会福祉士 介護福祉士	2名以上	

① 管理者は、主任介護支援専門員であって当センターの従業者の管理、利用の申込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行います。

また、当センターの従業者に「大曲仙北広域市町村圏組合指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準を定める条例」を遵守させるために必要な指揮命令を行います。

② 介護支援専門員は、利用者からの相談を受け、その心身の状況等に応じ適切な居宅サービス計画、介護予防サービス計画を作成すると共に施設サービスを利用できるよう市町村、居宅サービス事業を行う者、介護保険施設等との連絡調整を行います。

### 5. 当事業所が提供するサービスについての相談窓口

電話： 0187-63-8885

(午前8時30分～午後5時30分)

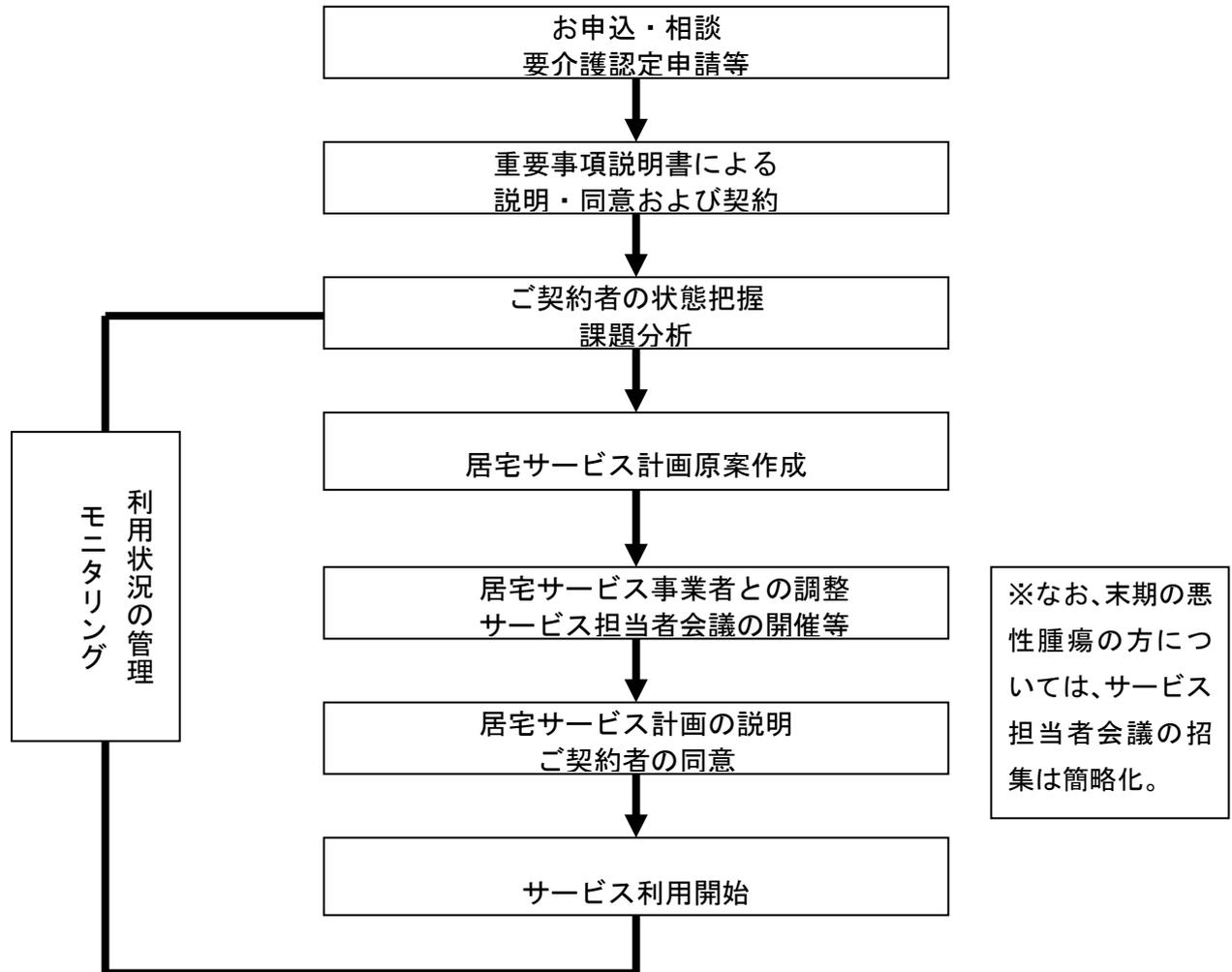
担当： 管理者 矢野仁志

介護支援専門員 須藤真佑美・佐々木藍

佐藤愛実・佐藤尚

## 6. サービスの申し込みから居宅介護支援及び介護予防支援サービスが提供されるまでの流れとその主な内容

(1) 介護保険法で定める居宅介護支援サービスを実施します。



### (1) サービスの具体的取扱い方針

- ① 当センターは、調査（課題把握）の方法として居宅サービス計画ガイドライン方式で行います。
- ② 当センターは、要介護状態、要支援状態にある利用者が指定居宅サービス、介護予防支援サービス等の適切な利用をすることができるよう、当該利用者の依頼を受けて、居宅サービス計画、介護予防サービス計画を作成するとともに、当該居宅サービス計画に基づく指定居宅サービス等の提供が確保されるよう、連絡調整、紹介等の便宜の提供を行います。また、利用者が介護保険施設への入所を要する場合には、介護保険施設との連絡調整、紹介の便宜の提供を行います。
- ③ 介護支援専門員は、居宅サービス計画及び介護予防サービス計画を新規に作成した場合や要介護更新認定、要介護状態区分の変更認定を受けた場合については、原則としてサービス担当者会議を必ず開催し、利用者に居宅サービス及び介護予防サービス計画を提供する指定居宅サービス事業者の担当者との会議の開催により意見を求め、提供する居宅サービスの質の向上および連携に努めます。サービス担当者会議は、テレビ電話装置等を活用して行うことができます。ただし、テレビ電話装置

等の活用について当該利用者等の同意を得てから行います。

- ④ サービス担当者会議を開催しないことについてやむを得ない理由がある場合については、担当者に対する照会等によることで差し支えないこととします。
- ⑤ 当センターは、各サービス担当者が利用者の状況を把握し、介護支援専門員等と当該情報を共有することを、サービス担当者会議の目的として明確化します。
- ⑥ 介護支援専門員は、特段の事情のない限り、少なくとも1ヶ月に1回、利用者の居宅を訪問し、利用者面接し、モニタリングの結果を記録します。

## 7. サービス従業者

(1) サービス従業者とは、利用者に居宅介護支援サービス、介護予防支援サービスを提供する当センターの介護支援専門員（ケアマネジャー）が該当します。

(2) 利用者の担当になる介護支援専門員（担当の変更を含みます）の決定は、当センターが行い、利用者が指名することはできません。

当センターの都合により担当の介護支援専門員を変更する場合は、利用者又はその家族等に対し事前にご連絡をすると共に、サービス利用に関する不利益が生じないよう十分に配慮します。

(3) 利用者が、担当の介護支援専門員の変更を希望する場合には、その理由（業務上不適当と判断される理由）を明らかにして、当センターまで申し出てください。

\* 業務上不適当と判断される事由がなき場合、変更をいたしかねることもあります。

(4) 当センターは、介護支援専門員の変更により、利用者及びその家族等に対して、サービス利用に関する不利益が生じないよう十分に配慮します。

(5) 当センターは、介護保険法に定められている人員の基準に基づいて人員体制を整備し、利用者に対して居宅介護支援、介護予防支援サービスを提供します。

\* 介護支援専門員1名あたりの担当は、44名を基準とします。

## 8. 利用料金

(1) 利用料

要介護状態、要支援状態と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3(1)の「通常の事業実施地域」にお住まいの方は無料です。

それ以外の地域にお住まいの方は、前記3(1)のサービス提供地域を越えた地点から利用者の居宅までの往復距離について、実費相当を負担頂く場合がございます。

## 9. 解約料

当センターでは、解約料はいただいておりません。

## 10. 秘密保持および個人情報の保護

- (1) 当センターは、業務上知り得た利用者又はその家族等の秘密及び個人情報等について、守秘義務を遵守し個人情報を適切に取扱い、関連機関等と連携を図る等正当な理由がない場合以外には開示しません。
- (2) 当センターは、そのサービス提供上知り得た利用者及びその家族等の秘密及び個人情報等について、その守秘義務が守られるように必要な措置を講じます。また、その守秘義務は、就業中はもとより退職後も同様とします。
- (3) 当センターは、必要な範囲において利用者又はその家族等の個人情報を取扱いいたします。その取扱いについては、当法人の個人情報保護方針に基づき、契約書内の個人情報の利用目的（別紙1）のとおり実施いたします。
- (4) 上記に定める守秘義務は、契約期間中はもとより契約期間後も同様とします。

## 11. 苦情の受付について

- (1) 当センターにおける苦情の受付

当センターにおける苦情やご相談は以下の窓口で受付ます。

- 電話番号 **0187-63-8885**
- 受付時間 午前9時00分～午後5時00分（休業日を除く）
- 苦情解決責任者 管理者 矢野仁志
- 苦情受付窓口 介護支援専門員 須藤真佑美・佐々木藍  
佐藤愛実・佐藤尚

- (2) 行政機関その他苦情受付機関

秋田県福祉サービス 相談支援センター	所在地 秋田市旭北栄町1-5 秋田県社会福祉会館内 TEL 018-864-2726 FAX 018-864-2702
秋田県国民健康保険 団体連合会	所在地 秋田市山王四丁目2-3 秋田県市町村会館 4階 TEL 018-883-1550 FAX 018-883-1551
大曲仙北広域市町村圏組合 介護保険事務所	所在地 大仙市高梨字田茂木10 大仙市役所 仙北庁舎内3階 TEL0187-86-3910 FAX0187-86-3914
大仙市高齢者包括支援センター	所在地 大仙市大曲花園町1-1 大仙市役所（本庁内） TEL0187-63-1111 FAX0187-63-8811

### (3) 苦情への対応に係る基本手順

当センターは、利用者に対し、自ら提供したサービス、及び自らが計画に位置づけた居宅サービスに係る苦情を受付た場合、以下の基本手順に基づいた対応を実施します。

- ①苦情の受付
- ②苦情内容の確認
- ③苦情解決責任者等への報告
- ④利用者への苦情解決に向けた対応の事前説明・同意
- ⑤苦情の解決に向けた対応の実施
- ⑥再発防止、及び改善の実施
- ⑦利用者への苦情解決結果の説明・同意
- ⑧苦情解決責任者等への最終報告

## 12. ハラスメント対策

当センターは、適切な指定居宅介護支援並びに介護予防支援サービスの提供を確保する観点から、職場や利用者宅等において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための指針の明確化等の必要な措置を講じます。

## 13. 事故発生時の連絡先、及び対応の手順

### (1) 事故発生時の連絡先

事故発生時の連絡先は、以下の通りです。尚、これらの連絡先は予め担当の介護支援専門員により確認させていただきます。

#### ・ご連絡先

お名前	利用者との続柄 ( )
住所	
電話番号	
備考	

### (2) 事故発生時における対応の基本手順

当センターは、利用者に対し、自ら提供したサービスにより事故が発生した場合、以下の基本手順に基づいた対応を実施します。

- ①利用者の安全の確保
- ②事故発生状況・内容の確認
- ③サービス事業所の責任者等への報告

- ④家族・関係諸機関等への連絡
- ⑤事故の解決に向けた対応の実施
- ⑥事故発生原因の解明、及び再発防止への措置
- ⑦利用者への、事故解決経過・結果の説明
- ⑧サービス事業所の責任者等への最終報告

\* 当該事故の状況・内容、及び上記に基づいた対応結果については、居宅サービス提供事業所等が記録します。

\* サービスの提供により、利用者へ賠償すべき事故が発生した場合、後述（13 損害賠償について）の記載の通りの対応を実施します。

(3) 当センターは、事故の内容に応じ関係諸機関への報告および「事故（被災）報告書」を提出します。

提出先：仙北地域振興局福祉環境部 所在地：大仙市大曲上栄町 13-62 電話：0187-63-3403	提出先：大曲仙北広域市町村圏組合 介護保険事務所 所在地：大仙市高梨字田茂木 10 電話：0187-86-3910
---	--

## 14. 虐待の防止について

当センターでは、虐待を未然に防止するための対策及び発生した場合の対応等については、「高齢者虐待防止法」に基づき、以下の対応を講じています。

- ① 虐待の未然防止
- ② 虐待等の早期発見
- ③ 虐待等への迅速かつ適切な対応
- ④ 虐待の防止のための対策を検討する委員会の設置
- ⑤ 虐待の防止のための指針の策定
- ⑥ 虐待の防止のための従業者に対する研修の実施
- ⑦ 虐待の防止に関する措置を適切に実施するための担当者の配備

## 15. 身体的拘束等

当センターは、当該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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為は行わない。やむを得ず身体拘束を行う場合には、本人又は家族に対し、身体拘束の内容、理由、期間等について説明し同意を得たうえで、その様態及び時間、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するものとする。

## 16. 感染予防対策について

当センターでは、感染症予防を未然に防止するための対策及び発生した場合の対応等については、以下の基本手順に基づいた対応を実施します

- ① 感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会の設置

- ② 感染症の予防及びまん延の防止のための指針の策定
- ③ 感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練の実施

## 17. 損害賠償について

- (1) 当センターは、サービスの提供に伴って、当センターの責めに帰すべき事由により利用者又はその家族等の生命、身体及び財産に損害を及ぼした場合には、相当範囲においてその損害を賠償します。ただし、利用者又はその家族等に過失がある場合は、当センターは賠償責任を免除され、または賠償額を減額されることがあります。
- (2) 利用者又はその家族等は、利用者又はその家族等の責めに帰すべき事由により、当センターの介護支援専門員の生命、身体及び財産に損害を及ぼした場合は、相当範囲内においてその損害賠償を請求される場合があります。

## 18. 業務継続計画の策定等

当センターは、感染症や非常災害時において、利用者に対する居宅介護支援並びに介護予防支援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「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

当センターは、従業者に対し、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実施します。また、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。

## 19. 介護保険法の改正

国が定める介護給付費（介護報酬）の改定があった場合、当センターの料金体系は、国が定める介護給付費（介護報酬）に準拠するものとします。

## 居宅介護支援 サービス利用割合等 説明書

①前6か月間に作成したケアプランにおける、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

訪問介護	22.43%
通所介護/地域密着型 通所介護	34.91%
福祉用具貸与	66.78%

②前6か月間に作成したケアプランにおける、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ごとの、同一事業者によって提供されたものの割合

訪問介護	株式会社虹の街 45.87%	JA 秋田おばこホーム ヘルプサービス 14.29%	Ccolor ミサトケアセンター 13.54%
通所介護/地域密着型 通所介護	歩行と言葉のリハ ビリ空間なごみ 45.41%	株式会社虹の街 虹の楽えん 9.18%	にこにこリハビリデ イサービス花館る～ む/角館る～む/美郷 る～む 8.70%
福祉用具貸与	福祉用具センター 虹の街 大曲 57.83%	有限会社 共栄メディカル 17.18%	JA 秋田おばこ 福祉用具貸与事業所 7.33%

③判定期間 (令和5年度)

前期 (3月1日から8月末日)

後期 (9月1日から2月末日)

なごみ居宅介護支援センターは、重要事項説明書に基づいて、居宅介護支援サービス及び介護予防支援サービスの内容および重要事項の説明を行いました。

本書交付を証するため、本書を2通作成し、なごみ居宅介護支援センター、利用者（またはその代理人）は、記名捺印の上、各1通を保管するものとします。

令和 年 月 日

事業者 大仙市大曲船場町1丁目1番4号  
社会福祉法人あけぼの会  
なごみ居宅介護支援センター  
理事長 北條 康之 ⑩  
説明者 ⑩

私は、重要事項説明書に基づいて、居宅介護支援及び介護予防支援のサービス内容および重要事項の説明を受け、その説明を受けた内容について同意します。

令和 年 月 日

利用者 住所 \_\_\_\_\_  
氏名 \_\_\_\_\_ ⑩

代理人（利用者との続柄： \_\_\_\_\_）  
氏名 \_\_\_\_\_ ⑩