

## 湖東の杜介護支援事業所ことう 重要事項説明書

厚生省令第38条第4条第1項の規定に基づき、当事業者の居宅介護支援の提供に関し、利用者に説明すべき重要事項は、次のとおりです。

## 1. 事業者及び事業所の概要

法人種別及び名称	社会福祉法人 晃仁会
主たる事務所及び事業所の所在地	浜松市中央区湖東町 1074
電話番号	053-486-3511
代表者氏名	理事長 鈴木 康仁

事業所の名称	湖東の杜 居宅介護支援事業所ことう
介護保険事業所番号	2277204752
指定年月日	平成 29 年 4 月 1 日
管理者氏名	嵩原 美恵子
通常の事業の実施地域	浜松市中央区 浜名区

## 2. 事業所の職員の概要

(令和6年11月1日現在)

職 種	資 格	員 数	勤務の体制
管理者	介護支援専門員・介護福祉士 主任介護支援専門員	1名	常勤 1名
職員	介護支援専門員・介護福祉士	1名	常勤 1名

## 3. 営業時間・サービスの提供時間・提供日・休日

営業時間	8 : 3 0 ~ 1 7 : 3 0		
提供日	月・火・水・木・金		
休日	土・日曜日、年末年始（12月31日～1月3日）		
緊急連絡先	053-486-3586（湖東の杜）	*時間外は宿直職員が対応します。	

## 4. 居宅介護支援の概要

## (1) 居宅介護支援の内容

項 目	内 容、方 法 等
要介護認定等の申請代行	事業者は、利用者の要介護認定（要介護更新認定、要介護状態区分の変更認定、要支援認定、要支援更新認定及びサービス種類の変更を含み、以下「要介護認定等」と言います。）に係る申請について利用者の意思を確認

	した上で、自ら手続きを行うことが困難な方の申請代行等必要な援助を行います。
居宅サービス計画の作成	事業者は、利用者の心身の状況、その置かれている環境、利用者及びその家族の希望等を考えて、居宅サービス計画を作成します。
居宅サービス計画作成後の管理 (居宅サービス計画の変更等)	利用者及びその家族、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行うことにより、居宅サービス計画が利用者にとって適切に実施されているかを把握し、必要に応じて居宅サービス計画の変更を行います。
サービス事業者等との連絡調整	居宅サービス計画に基づく居宅サービスの提供が確保されるよう、指定居宅サービス事業者等との連絡調整を行います。
介護保険施設への紹介	事業者は、利用者がその居宅における日常生活が困難になったと認める場合、又は、利用者が介護保険施設へ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等を行います。

## (2) 居宅介護支援の利用に当たって

項目	内容、方法等
サービス提供困難時の対応	事業者は、人員不足等により、サービス提供困難等止むを得ない事情がある時は、30日間の予告期間において利用者に理由を示すことにより、この契約を解約します。この場合において、事業者は、他の指定居宅介護支援事業者に関する情報を利用者に提供致します。
サービスの質の向上の為の方策	介護支援専門員の研修は毎年定期的実施します。 事業所内での研修を定期的開催して、支援の向上を図る 地域包括開催の研修会に進んで参加いたします
介護支援専門員を変更する場合の対応	介護支援専門員が利用者に不測の損害を与えたとき、その他必要と認めるときは、利用者は、事業者に対し、介護支援専門員の変更を求めることが出来ます。
プライバシーの遵守	事業者は、正当な理由がない限り、その業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を保持する義務を負います。
事故発生時の対応	事業者が居宅支援を提供する上で「居宅介護支援契約書」の条項に違反し、利用者の居宅サービス利用に支障を生じさせ損害を与えた場合には、その損害を速やかに賠償する義務を負います。

## 5. 利用料金

### (1) 利用料

原則として利用者には利用料を請求しません。(利用料は介護保険により100%給付対象となります)ただし、利用者の被保険者証に支払方法変更の記載(利用者が保険料を滞納しているため、サービス償還払いとする旨の記載)があったときは、1ヶ月につき要介護度に応じて下記の金額をいただきます。この場合、当事業者で居宅介護支援提供証明書を発行しますので、この証明書を後日、住所地市町の窓口提出して、払い戻しを受けて下さい。

居宅介護支援費（単位）		令和6年4月現在
要介護1・2		<u>1.076単位/月</u>
要介護3・4・5		<u>1.398単位/月</u>

	加算	加算額（単位）
要介護度による区分なし	初回加算	300単位/月
	入院時情報連携加算Ⅰ	200単位/月
	入院時情報連携加算Ⅱ	100単位/月
	退院・退所加算	600単位/回（入院入所中3回を限度）
	ターミナルケアマネジメント加算	400単位/月
	緊急時等居宅カンファレンス加算	200単位/回（月2回を限度）
	退院時情報連携加算	50単位/月

※加算のうち該当しない加算については算定いたしません。

※浜松市は地域区分7級地のため、1単位当10.21円となります。

## （2）交通費

サービスを提供する通常の実施 地域にお住まいの方 浜松市中央区 浜名区	無 料
上記以外にお住まいの方 上記以外に入院の方	交 通 費 (介護支援専門員があなたのお宅を訪問するための交通実費が必要 となります。) 1km40円（往復の距離を計算致します）

（3）要介護認定申請代行費等 無料です

（4）支払方法（別途実費の場合）

利用者が当事業者に代金を支払うこととなる場合の支払方法については、月ごとの精算とします。毎月15日までに、前月分ご利用いただいたサービス利用料金の請求をします。27日までに支払ってください。支払方法は、口座自動引落としとなります。

## 6. サービスの終了

（1）利用者の都合でサービスを終了する場合

15日以上予告期間をおいて文書で事業者へ届け出るにより、この契約を解約することができます。ただし、次の事由に該当する場合には、利用者は文書で通知することにより直ちにこの契約を解約することができます。

- ① 事業者が正当な理由なくサービスを提供しないとき。
- ② 事業者が守秘義務に違反したとき。
- ③ 事業者が社会通念に逸脱する行為を行ったとき。
- ④ 事業者が破産したとき。

(2) 事業者の都合でサービスを終了する場合

事業者は、やむを得ない事情がある場合には、利用者に対し 30 日間の予告期間をおいて理由を示した文書で通知することにより、この契約を解約することができます。ただし、次の事由に該当する場合には、文書で通知することにより直ちにこの契約を解約することができます。この場合において、事業者は、他の指定居宅介護支援事業者に関する情報を利用者提供致します。

- ① 利用者が事業者を支払うべきサービスの利用料金を 1 ヶ月以上滞納し、期限を定めて再三催告したにもかかわらず、その期限までにサービス利用料の支払がないとき。
- ② 利用者がこの契約を継続し難いほどの背信行為をおこなったと認めるとき。

(3) 自動終了

次の事由に該当する場合、この契約は自動的に終了します。この場合、損害賠償義務は発生しないものとします。

- ① 利用者が介護保険施設に入院又は入所した場合
- ② 利用者の要介護認定区分が自立と認定された場合
- ③ 利用者が死亡した場合

(4) その他

利用者や家族などが事業者や事業所の介護支援専門員に対して本契約を継続しがた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。

7. 居宅介護支援に対する苦情

当事業者の居宅介護支援及び当事業者が作成した介護サービス計画に基づいて提供しているサービスについての苦情相談を承ります。サービスの内容に関する事、介護支援専門員に関する事、利用料金に関する事など、お気軽にご相談ください。

苦情解決責任者 林 亜里紗

苦情受付担当者 嵩原 美恵子

電 話 0 5 3 - 4 8 6 - 3 3 1 1

受 付 日 月曜日から金曜日。年末年始 (12/31~1/3) を除く

受付時間 8 : 3 0 ~ 1 7 : 3 0

この他、市町村や国民健康保険団体連合会窓口で苦情を申立てることができます。

中央福祉事業所 中央区役所内	担当窓口	長寿支援課
	電話番号	0 5 3 - 4 5 7 - 2 3 2 4
東行政センター内	担当窓口	長寿支援課
	電話番号	0 5 3 - 4 2 4 - 0 1 8 4
南行政センター内	担当窓口	長寿支援課
	電話番号	0 5 3 - 4 2 5 - 1 5 7 2
西行政センター内	担当窓口	長寿支援課
	電話番号	0 5 3 - 5 9 7 - 1 1 1 9

浜名福祉事業所 北行政センター内	担当窓口	長寿保険課
	電話番号	053-523-2863
浜名区役所内	担当窓口	長寿保険課
	電話番号	053-585-1122

円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制及び手順

- ・ 苦情があった場合は、直ちに利用者側と連絡を取り、直接利用者宅に行くなどして事情を聞き苦情内容の確認をします。
- ・ 担当者は、苦情の内容を管理者に報告します。
- ・ 管理者は、担当者及び他の従事者を加え、苦情処理に向けた検討会議を行います。
- ・ 検討会議の結果をもとに処理結果をまとめ、管理者は原則として必ず翌日までに具体的な対応を指示します。
- ・ 苦情処理結果記録を台帳記載し、再発防止に役立てます。
- ・ 事業者は、当該苦情に関し、市が行う文書その他の物件の提出・提示の求め又は当該市職員からの質問・照会に応じ、及び利用者からの苦情に関して市が行う調査に協力するとともに、市から指導助言があった場合には、必要な改善を行う。また、市から求められた場合には改善の内容を報告します。
- ・ 事業者は、当該苦情に関して、国民健康保険団体連合会が介護保険法に基づき行う調査に協力し、連合会から求められた場合には改善の内容を報告します。

## 8. サービス利用状況等について

当事業所の居宅介護計画の訪問介護、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次の通りです。

- (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利用割合  
別紙参照 同一事業所利用割合表
- (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の同一事業所によって提供されたものの割合  
別紙参照 同一事業所利用割合表

居宅介護支援の提供に際し、利用者は複数のサービス事業者の紹介を求めることが出来ます。また選択理由についての説明を受けることが出来ます。

## 9. 事故発生時の対応

- (1) 事業者は、利用者に対する居宅介護支援の提供により事故が生じた場合は、利用者の家族に連絡するとともに、必要に応じ協力医療機関と連絡を取り、適切な措置を講じます。
- (2) 事業者は、利用者に対する居宅介護支援の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行います。
- (3) 事業者は、利用者に対する居宅介護支援の提供により事故が生じた場合は、関係する行政機関等に報告します。
- (4) 事業者は、事故の状況及び事故の際にとった処置について記録します。

## 10. 非常災害対策

- (1) 事業者は併設する特別養護老人ホーム湖東の杜の非常災害計画に基づく災害対策を講じております。非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、これらを定期的に周知するとともに、定期的に避難その他必要な訓練をします。
- (2) 非常災害が発生した場合であっても、必要なサービスが継続的に提供できる体制を構築する観点から事業継続計画（BCP）を策定し、定期的に訓練及び研修を実施します。事業継続計画は非常災害時と感染症蔓延時の2つの事態に対応するものとします。

### 11. 虐待防止

- (1) 事業者は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため必要な措置を講じます。
- (2) 事業者は、サービス提供中に当該事業所従業者又は擁護者（利用者の家族等高齢者を擁護する者）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村に通報します。

### 12. 身体拘束

- (1) 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、身体拘束を行わないものとする。
- (2) 身体的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を記録するものとする。

### 13. 相談、要望、苦情・虐待、ハラスメント等に関する窓口

- (1) 事業者は、提供したサービスに関する利用者及び家族からの苦情・ハラスメントに適切に対応するために、苦情・ハラスメントを受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じます。
- (2) 事業者は、前項の苦情・ハラスメントを受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録します。
- (3) 事業者は、提供したサービスに関する利用者及び家族からの苦情・ハラスメントに関して、市区町村及び国民健康保険連合会による調査がある場合にはこれに協力し、指導又は助言がある場合にはこれに従って必要な改善を行います。

### 14. 感染対策について

事業者は、感染症予防と蔓延を防止する為の委員会を設置し、指針を整備し研修及び訓練の実施等必要な措置を講じます。感染症や災害が発生した場合であっても、利用者に必要なサービスが安定的・継続的に提供できる様に業務継続計画を予め策定し、必要な研修や訓練を定期的実施します。感染症や災害発生時には、計画に従って速やかに必要な措置を講じます。

### 15. その他

- ・職場や訪問先において、ハラスメントの発生又は再発を防止する為、指針の整備、相談、対応体制の整備（当事者の保護を含む）、マニュアル整備及び研修の実施等必要な措置を講じます。
- ・事業を行うにあたり、介護保険等関連情報を活用し、PDCA サイクルを構築・推進する事により、提供するサービスの向上に努めます。
- ・ヤングケアラーへの支援が必要な場合に、関係機関へスムーズにつなぎ、連携ができるよう、市町村の相談窓口を把握しておくと共に、関係機関、学校、社会福祉協議会等と日頃から関係づくり等

必要な措置を講じます。また、研修の実施等必要な措置を講じます。

# 個人情報の使用に係る同意書

## 個人情報に関する基本方針

指定居宅介護支援事業所ことうは、利用者等の個人情報を適切に取り扱うことは、介護サービスに携わるものの重大な責務と考えます。

法人が保有する利用者等の個人情報に関し適正かつ適切な取扱いに努力するとともに、広く社会からの信頼を得るために、自主的なルール及び体制を確立し、個人情報に関連する法令その他関係法令及び厚生労働省のガイドラインを遵守し、個人情報の保護を図ることをここに宣言します。

### 記

#### 1. 利用期間

介護サービス提供に必要な期間及び契約期間に準じます。

#### 2. 個人情報の適切な取得、管理、利用、開示、委託

①個人情報の取得にあたり、利用目的を明示した上で、必要な範囲の情報を取得し、利用目的を通知または公表し、その範囲内で利用します。

②個人情報の取得・利用・第三者提供にあたり、本人の同意を得ることとします。

③事業所が委託をする医療・介護関係事業者は、業務の委託に当たり、個人情報保護法と厚生労働省ガイドラインの趣旨を理解し、それに沿った対応を行う事業者を選定し、かつ個人情報に係る契約を締結した上で情報提供し、委託先への適切な監督をします。

#### 3. 個人情報の安全性確保の措置

①事業所は、個人情報保護の取り組みを全役職員等に周知徹底させるために、個人情報に関する規則類を整備し、必要な教育を継続的に行います。

②個人情報への不正アクセス、個人情報の漏えい、滅失、またはき損の予防及び是正のため、事業所内において規則類を整備し、安全対策に努めます。

#### 4. 個人情報の開示・訂正・更新・利用停止・削除、第三者提供の停止等への対応

事業所は、本人が自己の個人情報について、開示・訂正・更新・利用停止・削除、第三者提供の停止等の申し出がある場合には、速やかに対応します。これらを希望される場合には、個人情報相談窓口（電話 053-589-4803）までお問い合わせください。

#### 5. 苦情の対応

事業所は、個人情報取扱に関する苦情に対し、適切かつ迅速な対応に努めます。



## 個人情報の利用目的

指定居宅介護支援事業所は、個人情報保護法及び利用者の権利と尊厳を守り安全管理に配慮する「個人情報に関する基本方針」の下、ここに利用者の個人情報の「利用目的」を公表します。

### 【利用者への介護サービスの提供に必要な利用目的】

#### 1. 施設内部での利用目的

- ① 施設が利用者等に提供する介護サービス
- ② 介護保険事務
- ③ 介護サービスの利用にかかる施設の管理運營業務のうち次のもの
  - ・ 入退所等の管理
  - ・ 会計、経理
  - ・ 介護事故、緊急時等の報告
  - ・ 当該利用者の介護・医療サービスの向上

#### 2. 他の介護事業者等への情報提供を伴う利用目的

- ① 施設が利用者等に提供する介護サービスのうち
  - ・ 介護保険における介護認定の申請及び更新、変更
  - ・ 利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所等との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答
  - ・ 利用者の利用する事業所内のカンファレンス
  - ・ その他の業務委託
  - ・ 利用者の診療等に当たり、外部の医師の意見・助言を求める場合
  - ・ 家族等への心身の状況説明
  - ・ その他サービス提供で必要な場合
  - ・ 上記に関わらず、緊急を要する時の連絡等の場合
- ② 介護保険事務のうち
  - ・ 保険事務の委託（一部委託含む）
  - ・ 審査支払い機関へのレセプトの提出
  - ・ 審査支払い機関又は保険者からの照会への回答
- ③ 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

### 【上記以外の利用目的】

#### 1. 施設内部での利用に係る利用目的

- ① 施設の管理運營業務のうち次のもの
  - ・ 介護サービスや業務の維持・改善の基礎資料
  - ・ 施設等において行われる学生等の実習への協力
  - ・ 施設において行われる事例研究等

#### 2. 他の事業者等への情報提供に係る利用目的

- ① 施設の管理運營業務のうち
  - ・ 外部監査機関、評価機関等への情報提供

なお、あらかじめ利用者本人の同意を得ないで、利用目的の必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うことはいたしません。

上記の契約、同意の成立を証するため、この契約書 2 通を作成し、利用者及び事業者が記名押印の上、各自その 1 通を所持します。

居宅介護支援の提供にあたり、居宅介護支援契約書、重要事項説明書、個人情報の使用に係る同意書を説明しました。

令和 年 月 日

法人所在地 浜松市中央区湖東町 1074

法人名称 社会福祉法人 晃仁会

理事長 鈴木 康仁

所在地 浜松市中央区湖東町 1074

名 称 湖東の杜 居宅介護支援事業所 とう 印

担当介護支援専門員

居宅介護支援契約書、重要事項説明書、個人情報の使用に係る同意書について説明を受け、契約します。

本 人 住 所 .....  
(利用者)

氏 名 ..... 印

家族の代表 住 所 .....  
(身元引受人)

氏 名 ..... 印

続 柄 (利用者との関係) .....