

「指定居宅介護支援事業所ふたば荘」重要事項説明書（三者契約）

当事業所は介護保険の指定を受けています。
(愛媛県指定 第3870500174号)

当事業所はご契約者またはご利用者に対して指定居宅介護支援サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

☆居宅介護支援とは

契約者又は利用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、次のサービスを実施します。

- 契約者又は利用者の心身の状況や契約者又は利用者とその家族等の希望をおうかがいして、「居宅サービス計画（ケアプラン）」を作成します。
- 契約者又は利用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、契約者又は利用者及びその家族等、指定居宅サービス事業者等との連絡調整を継続的に行い、居宅サービス計画の実施状況を把握します。
- 必要に応じて、事業者と契約者又は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。

※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
2. 事業所の概要.....	2
3. 事業実施地域及び営業時間.....	3
4. 職員の体制.....	3
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金.....	3
6. サービスの利用に関する留意事項.....	5
7. 苦情の受付について.....	6
8. 事故発生時の対応について.....	7

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人ふたば会
- (2) 法人所在地 愛媛県新居浜市船木959番地3
- (3) 電話番号 0897-40-0515
- (4) 代表者氏名 理事長 新谷 敏昭
- (5) 設立年月 昭和53年8月4日

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定居宅介護支援事業所
- (2) 事業の目的 事業所の介護支援専門員が、要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とする。
- (3) 事業所の名称 指定居宅介護支援事業所ふたば荘
平成11年10月25日指定 愛媛県3870500174号
- (4) 事業所の所在地 愛媛県新居浜市船木959番地3
- (5) 電話番号 0897-40-1661
- (6) 事業所長 氏名 東田 満広
- (7) 当事業所の運営方針

1 指定居宅介護支援事業は、その利用者が要介護状態となった場合においても、その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するとともに、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、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業者から、総合的且つ効率的に提供されるように配慮して行うものとする。

2 事業所の介護支援専門員は、指定居宅介護支援の提供に当たってはその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等が特定の種類又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する。

3 事業所の職員は、事業の運営に当たっては、市町村、地域包括支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携に努めるものとする。

- (8) 開設年月 平成11年10月25日

(9) 事業所が行っている他の業務

当事業所では、次の事業もあわせて実施しています。

[在宅介護支援センター]

3. 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域

新居浜市、西条市、及び四国中央市。ただし、別子山地区を除く。

(2) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日～土曜日（但し、国民の祝日、12月31日から1月3日までを除く）
受付時間	9時～17時30分（但し、電話等により、24時間連絡が可能）
サービス提供時間帯	9時～17時30分（但し、電話等により、24時間連絡が可能）

4. 職員の体制

当事業所では、契約者又は利用者に対して指定居宅介護支援サービス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〉※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職種名	人員（常勤）	職務内容
所長	1（兼務）	本会理事長の名を受け、事業所の統括管理を行う。
管理者	1	従業員や業務の一元的な管理を行う。
介護支援専門員	2以上	指定居宅介護支援の提供にあたる。
計	4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。

当事業所が提供するサービスについて、通常の場合、利用料金は介護保険から給付されますので、契約者の利用料負担はありません。

(1) サービスの内容と利用料金（契約書第3～7条、第9条、第10条参照）

〈サービスの内容〉

①居宅サービス計画の作成

利用者の居宅を訪問して、契約者又は利用者に面談して情報を収集し、解決すべき課題を把握します。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、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事業者は、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者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利用者に対して提供して、契約者にサービスの選択を求めます。契約者又は利用者は、サービス事業所の選定にあたり、複数のサービス事業所の紹介を求めることができます。

③介護支援専門員は、契約者又は利用者及びその家族の置かれた状況等を考慮して、契約者又は利用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点等を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成します。契約者又は利用者は、計画に位置付けたサービス事業者等の選定理由の説明を求めることができます。

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か否かを区分した上で、その種類、内容、利用枠等について契約者又は利用者に対して説明し、契約者の同意を得た上で決定するものとします。

②居宅サービス計画作成後の便宜の供与

- ・契約者及び利用者、その家族等、指定居宅サービス事業者等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。

③居宅サービス計画の変更

契約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。

④介護保険施設への紹介

契約者又は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、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行います。

<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、ご契約者の自己負担はありません。

但し、契約者又は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、下記のサービス利用料金の全額をいったんお支払い下さい。

居宅介護支援費（I i） 〈取扱件数が 45 件未満〉

要介護 1・2	10,860 円／月
要介護 3・4・5	14,110 円／月

居宅介護支援費（I ii） 〈取扱件数が 45 件以上～60 件未満〉

要介護 1・2	5,440 円／月
要介護 3・4・5	7,040 円／月

居宅介護支援費（I iii） 〈取扱件数が 60 件以上〉

要介護 1・2	3,260 円／月
要介護 3・4・5	4,220 円／月

加算

初回加算	3,000 円／月
特定事業所加算（II）	4,210 円／月
入院時情報連携加算（I）	2,500 円／月
入院時情報連携加算（II）	2,000 円／月
退院・退所加算（I）イ カンファレンス参加 無	4,500 円／回
退院・退所加算（I）ロ カンファレンス参加 有	6,000 円／回
退院・退所加算（II）イ カンファレンス参加 無	6,000 円／回
退院・退所加算（II）ロ カンファレンス参加 有	7,500 円／回
退院・退所加算（III） カンファレンス参加 有	9,000 円／回
緊急時等居宅カンファレンス加算	2,000 円／月
ターミナルケアマネジメント加算	4,000 円／月

（2）利用料金のお支払い方法

前記（1）の料金・費用は、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お支払い下さい。

ア. 窓口での現金支払
イ. 下記指定口座への振り込み 伊予銀行 船木支店 普通預金 口座番号：1072906 口座名義：特別養護老人ホームふたば荘
ウ. 金融機関口座からの自動引き落とし ご利用できる金融機関：伊予銀行、愛媛銀行、県内に本店がある信用金庫 引き落とし日：毎月 20 日

6. 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

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）介護支援専門員の交替（契約書第 8 条参照）

①事業者からの介護支援専門員の交替

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、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ご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。

③守秘義務等

事業者、介護支援専門員又は従業員は、居宅介護支援を提供する上で知り得た利用者又は契約者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。この守秘義務は、本契約の終了した後も継続します。利用者に係るサービス担当者会議での利用など正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の事前の同意を文書により得た上で、利用者又は契約者等の個人情報を用いることができます。

7. 苦情の受付について（契約書第 18 条参照）

（1）苦情の受付

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。

○苦情受付窓口（担当者）

〔主任介護支援専門員〕 岩 崎 裕 子

○受付時間 毎週月曜日～土曜日

9：00～17：30

（但し、電話などにより 24 時間連絡が可能）

（2）行政機関その他苦情受付機関

○受付可能日 月曜日～金曜日（年末年始（12/29～1/3）除く）

新居浜市役所 福祉部 介護福祉課	所在地 新居浜市一宮町1丁目5番1号 電話番号 (0897) 65-1241 F A X (0897) 37-3844 受付時間 8：30～17：15
四国中央市 福祉保健部 介護保険課	所在地 四国中央市三島宮川4丁目6番55号 電話番号 (0896) 28-6024 F A X (0896) 28-6059 受付時間 8：30～17：15
西条市 保健福祉部 介護保険課	所在地 西条市明屋敷164番地 電話番号 (0897) 56-5151（代表） F A X (0897) 52-1408 受付時間 8：30～17：15
国民健康保険団体連合会 業務管理課	所在地 松山市高岡町101番地1 電話番号 (089) 968-8700 F A X (089) 968-8717 受付時間 8：30～17：15

(3) 第三者委員

河上美智恵

(連絡先：新居浜市光明寺1丁目甲460-1 電話：44-7427)

浅井憲子

(連絡先：新居浜市七宝台町2375番地138 電話：41-8792)

奥野谷チヅ子

(連絡先：新居浜市船木1206 電話：44-7505)

(4) 苦情解決の方法

① 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受付ます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

32

② 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受付た苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

③ 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。

なお、第三者委員の立ち会いによる話し合いは、次により行います。

ア. 第三者委員による苦情内容の確認

イ. 第三者委員による解決案の調整、助言

ウ. 話し合いの結果や改善事項等の確認

④ 「県運営適正化委員会」の紹介

本事業者で解決できない苦情は、愛媛県社会福祉協議会（電話：089-921-8566）に設置された運営適正化委員会に申し立てることができます。

また、介護保険事業については、愛媛県国保連合会または、新居浜市に申し立てることができます。

8. 提供するサービスの第三者評価の実施の有無について

- ・当施設では提供するサービスの第三者評価は実施しておりません。

9. 事故発生時の対応について

(1) 事故発生時

① 利用者への対応

- ・利用者が事故により、身体に障害を発生している場合、治療・生命維持のため医療機関とも連携しながら、可能な限りの応急処置をとります。

② 利用者の家族への連絡

- ・説明は責任者が行い、すみやかに事実を伝えます。

③ 事故状況の把握

- ・事故の正確な把握をし、概要を出来るだけ迅速に、事故報告に記載します。
- ・報告書は簡潔かつ要点をまとめて記載し報告します。

④関係各機関への届け出報告

- ・事故の程度・状況に応じて関係機関へ報告します。

(2) 解決へ向けて

①利用者家族への対応

- ・事業所として、事故原因等を調査し明確にした上で、適切な対応を図ります。

②責任問題については、迅速かつ誠実に対応します。

令和 年 月 日

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。

指定居宅介護支援事業所ふたば荘

説明者職名 介護支援専門員（担当） 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 _____

氏名 _____ 印 _____

契約者住所 _____

氏名 _____ 印 _____

続柄 _____

※この重要事項説明書は、厚生省令第38号（平成11年3月31日）第4条の規定に基づき、利用申込者またはその家族への重要事項説明のために作成したものです。

＜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（契約書第 11 条、第 12 条参照）

当事業所では、契約者又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契約者又は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 5 年間保管するとともに、ご契約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。
- ②契約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他契約者から申し出があった場合には、契約者に対し、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契約者又は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（契約書第 13 条参照）

事業者の責任により契約者又は利用者にした損害については、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、契約者又は利用者にご故意又は過失が認められる場合には、契約者又は利用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、契約締結の日から契約者又は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 2 日前までに契約者から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 14 条参照）

- ①契約者又は利用者が死亡した場合
- ②要介護認定により利用者の心身の状況が要支援または自立と判定された場合
- ③契約者又は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契約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）契約者からの解約・契約解除の申し出（契約書第 15 条、第 16 条参照）

契約の有効期間であっても、契約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、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。

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">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契約者又はご利用者の身体・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（契約書第 17 条参照）

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。

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">① 契約者又は利用者が、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 契約者又は利用者が、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 |
|---|

4. ハラスメント行為について

ハラスメント行為などにより、健全な信頼関係を築くことができないと判断した場合は、サービス中止や契約を解除することもあります。

- (1) 事業者の職員に対しての暴言・暴力、嫌がらせ、対象範囲外のサービスの強要、誹謗中傷などの迷惑行為。
- (2) カスタマーハラスメント、セクシャルハラスメントなどの行為。
- (3) 職員の写真や動画撮影、録音等を無断で SNS 等に掲載、個人情報等を要求するなどの行為。