

# 「居宅介護支援」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。  
(指定事業所番号 第 0172000093 号)

当事業所はご契約者に対して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とおり説明します。

## ☆居宅介護支援とは

- ご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、次のサービスを実施します。
- ご契約者の心身の状況やご契約者とそのご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。
- ご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、ご契約者及びそのご家族等、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、当事業所とご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。なお、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.....                | 1 |
| 2. 事業所の概要.....             | 2 |
| 3. 事業実施地域及び営業時間.....       | 2 |
| 4. 職員の体制.....              | 2 |
| 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. 事故発生時の対応について.....       | 5 |
| 8. 秘密の保持について.....          | 5 |
| 9. 虐待の防止について.....          | 5 |
| 10. 身体的拘束について.....         | 5 |
| 11. 業務継続計画について.....        | 6 |
| 12. 衛生管理等について.....         | 6 |
| 13. 苦情処理について.....          | 6 |

## 小樽市社会福祉協議会 たんぽぽ指定居宅介護支援事業所

### 1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 小樽市社会福祉協議会
- (2) 法人所在地 北海道小樽市築港 11 番 1 号 ウイングベイ小樽 1 番街 4 階
- (3) 電話番号 0134-23-3653
- (4) 代表者氏名 会長 近藤 真章
- (5) 設立年月 昭和 42 年 3 月 24 日

### 2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 居宅介護支援事業所
- (2) 事業の目的 居宅介護支援は介護保険法令に従い、ご契約者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、ご契約者の選択に基づき、多様な事業者から、適切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配慮します。
- (3) 事業所の名称 社会福祉法人 小樽市社会福祉協議会  
たんぽぽ指定居宅介護支援事業所  
平成 16 年 8 月 1 日 北海道指定 事業者番号 0172000093
- (4) 事業所の所在地 北海道小樽市稲穂 2 丁目 22 番 1 号 小樽経済センタービル 1 階
- (5) 電話番号 0134-33-7811
- (6) 事業所長(管理者) 氏名 岩藤 幸恵
- (7) 開設年月 平成 16 年 8 月 1 日
- (8) 事業者が行っている他の業務  
当事業者では、次の事業もあわせて実施しています。  
[訪問介護事業所] 平成 12 年 4 月 1 日指定北海道 0172000093 号

### 3. 事業実施地域及び営業時間

- (1) 通常の事業の実施地域 小樽市内
- (2) 営業日及び営業時間

|           |                                |
|-----------|--------------------------------|
| 営業日       | 土・日・祝日及び 12 月 29 日～1 月 3 日を除く。 |
| 受付時間      | 月～金 午前 8 時 50 分～午後 5 時 20 分    |
| サービス提供時間帯 | 月～金 午前 8 時 50 分～午後 5 時 20 分    |

### 4. 職員の体制

当事業所では、ご契約者に対して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          | 常 勤     | 非常勤 | 備 考              |
|--------------|---------|-----|------------------|
| 1. 事業所長(管理者) | 1 名(兼務) |     | 管理者<br>主任介護支援専門員 |
| 2. 介護支援専門員   | 2 名     | 1 名 |                  |
| 3. 事務員       | 1 名(兼務) |     |                  |

## 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、ご契約者の利用料負担はありません。

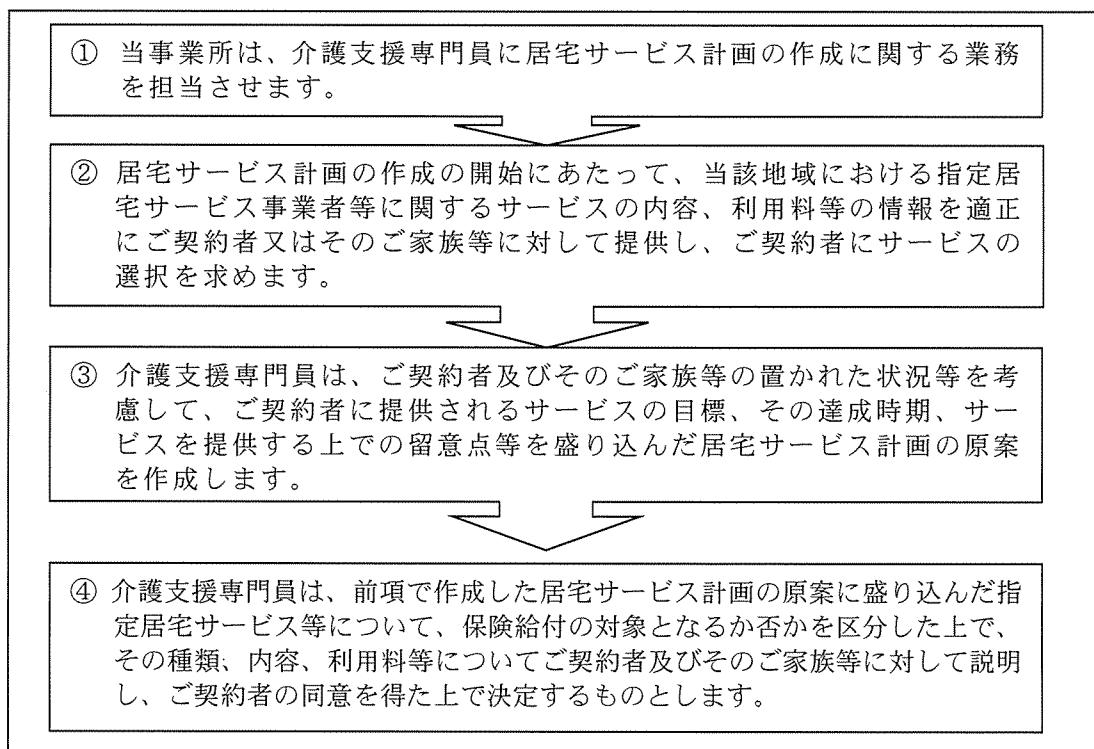
### (1) サービスの内容と利用料金（契約書第3～6条、第8条参照）＊

#### ＜サービスの内容＞

##### ① 居宅サービス計画の作成

ご契約者のご家庭を訪問して、ご契約者の心身の状況、置かれている環境等を把握した上で、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。

#### 居宅サービス計画の作成の流れ



##### ② 居宅サービス計画作成後の便宜の供与

- ・ご契約者及びそのご家族等、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居宅サービス事業者等との連絡調整を行います。
- ・ご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

ご契約者が居宅サービス計画の変更を希望した場合又は当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、当事業所とご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

ご契約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ご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います。

#### ⑤ 24時間対応について

当事業所は、特定事業所加算(Ⅲ)の適用を受け、24時間常時連絡できる体制を整えています。夜間、休日でも担当の介護支援専門員の携帯電話、または、「080-3268-1187」にて対応いたします。

#### ＜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、当事業所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。

ただし、ご契約者の介護保険料の滞納等により、当事業所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、介護保険法に定められている居宅介護支援費の全額をいったんお支払いください。

|            |         |
|------------|---------|
| 要介護1・2     | 10,860円 |
| 要介護3～5     | 14,110円 |
| 特定事業所加算(Ⅲ) | 3,230円  |

#### ＜交通費（契約書第8条参照）＞

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をいただきます。

なお、自動車を使用した場合の交通費は、下記の額をいただきます。

- (i) 事業所から片道おおむね10km未満 200円
- (ii) 事業所から片道おおむね10km以上 400円

前記の交通費は、サービス利用終了時に、その都度お支払いください。

※ 前記の料金・費用は、1ヶ月ごとに計算し、ご請求いたしますので、翌月30日までに以下のいずれかの方法でお支払いください。

ア. 下記口座への振込み

北洋銀行 小樽中央支店 普通預金 4299586  
北海道信用金庫 小樽支店 普通預金 1102954  
北海道銀行 小樽支店 普通預金 1150390  
郵便振替 02760-7-57470

前記の交通費は、サービス利用後に、その都度お支払いください。

イ. 金融機関口座から自動引き落とし

ご利用できる金融機関：北洋銀行小樽中央支店、北海道信用金庫小樽支店、  
北海道銀行小樽支店

## 6. サービスの利用に関する留意事項

### ※ ご契約者自身によるサービスの選択と同意

- ・ 指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめご契約者に対して、複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するように求めることができます。
- ・ ご契約者は居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業所等の選定理由の説明を求めることができます。

### (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7条参照）

#### ① 当事業所からの介護支援専門員の交替

当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、ご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、当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、ご契約者から特定の介護支援専門員の指名はできません。

## 7. 事故発生時の対応について

介護支援専門員は、ご利用者に対する指定居宅介護の提供により事故が発生した場合には、速やかに市町村、医療機関、当該ご利用者のご家族等及び居宅介護支援事業者等に連絡するとともに、必要な措置を講じ、当該事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録をします。

また、ご契約者に対する指定居宅介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。

事故が生じた際には、その原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

## 8. 秘密の保持について（契約書第11条参照）

当事業所は、指定居宅介護支援を提供する上で知り得たご契約者及びそのご家族等に関する事項を、正当な理由なく第三者に漏らしません。また、本契約が終了した後も同様とします。

## 9. 虐待の防止について

当事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じます。

- (1) 事業所は、虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的開催するとともに、その結果について、職員に

周知徹底を図ります。

- (2) 事業所における虐待の防止のための指針を整備します。
- (3) 事業所において、職員に対し、虐待の防止のための研修を定期的に（年1回以上）実施します。
- (4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置きます。
- (5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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、これを小樽市に通報します。

## 10. 身体的拘束について

事業者は原則として利用者に対して身体的拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して同意を得た上で次に掲げることに留意して必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体的拘束を行った日時、理由及び様態等についての記録を行います。また事業者として、身体的拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 切迫性……直ちに身体的拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限りします。
- (2) 非代替性…身体的拘束以外に、利用者または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限りします。
- (3) 一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

## 11. 業務継続計画の策定等について

当事業所は、感染症や非常災害発生時にあっても利用者が継続して供託介護支援の提供が受けられるよう下記のとおり取り組みます。

- (1) 感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を作成します。
- (2) 感染症及び災害に係る研修を定期的(年1回以上)に行います。
- (3) 感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、訓練を実施します。
- (4) 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. 衛生管理等について

- (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を概ね6月に1回以上開催するとともに、その結果について従業者に周知します。
- (2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備しています。
- (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を実施します。
- (4) 介護支援専門員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (5) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

## 13. 苦情処理について（契約書第17条参照）

指定居宅介護に係るご契約者及びそのご家族等からの苦情に迅速かつ適切に対応するため、苦情の内容を記録し、調査するとともに、適切に対応する苦情受付窓口の設置等の必要な措置を講じます。

(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）岩藤 幸恵 [職名] 管理者

○受付電話番号 0134-33-7811

○受付時間 毎週月曜日～金曜日

午前 8 時 50 分～午後 5 時 20 分

(2) 行政機関その他苦情受付機関

|                     |                                                 |
|---------------------|-------------------------------------------------|
| 小樽市役所福祉保険部<br>介護保険課 | 所在地 小樽市花園 2 丁目 12 番 1 号<br>電話番号 0134-32-4111    |
| 北海道国民健康保険団体<br>連合会  | 所在地 札幌市中央区南 2 条西 14 丁目国保会館<br>電話番号 011-231-5161 |
| 北海道社会福祉協議会          | 所在地 札幌市中央区北 2 条西 7 丁目 1 番地<br>電話番号 011-241-3976 |

令和 年 月 日

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。

小樽市社会福祉協議会 たんぽぽ指定居宅介護支援事業所

説明者職名

氏名

印

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、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

利用者家族住所

氏名

印

※ この重要事項説明書は、厚生省令第 16 号（令和 6 年 1 月 25 日）第 4 条の規定に基づき、利用申込者又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。

(令和7年4月1日)

## ＜重要事項説明書附属文書＞

### 1. サービス提供における事業所の義務（契約書第 10 条、第 11 条参照）

当事業所では、ご契約者に対してサービスを提供するに当たって、次のことを守ります。

- ① ご契約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、ご契約者又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 ご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ご契約者から申し出があった場合には、ご契約者に対し、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 当事業所、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ご契約者及びそのご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 12 条参照）

当事業所の責任によりご契約者に生じた損害については、当事業所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しん酌して相当と認められるときに限り、当事業所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、契約締結の日からご契約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 10 日前までにご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、以下のような事項がない限り、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 ご契約者が死亡した場合
- ② 要介護認定によりご契約者の心身の状況が要支援、自立と判定された場合
- ③ ご契約者が介護保険施設に入所した場合
- ④ 当事業所が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により当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 ご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ください。）
- ⑦ 当事業所から契約解除を申し出た場合（詳細は以下をご参照ください。）

(1) ご契約者からの解約・契約解除の申し出（契約書第 14 条、第 15 条参照）

契約の有効期間であっても、ご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 10 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 当事業所が作成した居宅サービス計画に同意できない場合
- ② 当事業所又は介護支援専門員が正当な理由なく本契約に定める指定居宅介護支援を実施しない場合
- ③ 当事業所又は介護支援専門員が守秘義務に違反した場合
- ④ 当事業所若しくは、介護支援専門員が故意若しくは過失によりご契約者の身体・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 16 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。

- ① ご契約者が、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 ご契約者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者若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