

# 居宅介護支援重要事項説明書

(令和4年7月1日現在)

## 1 当事業所が提供するサービスの担当介護支援専門員

お客様のお名前 \_\_\_\_\_ 様

担当の介護支援専門員 \_\_\_\_\_

電話連絡先 042-696-5238 (午前9時～午後6時まで)

※ご不明な点は、お気軽におたずねください。

## 2 偕楽園ホーム居宅介護支援事業所の概要

### (1) 居宅介護支援事業者の指定番号およびサービス提供地域

事業所名	偕楽園ホーム居宅介護支援事業所
管理者	沢田 敏彦
所在地	東京都八王子市宮下町983番地
介護保険指定番号	居宅介護支援 (八王子市：1372904050)
サービス提供地域	八王子市、日野市、あきる野市、昭島市 ※上記地域以外の方でも、ご希望の方はご相談ください。

### (2) 同事業所の職員体制

事業所の管理者、介護支援専門員及び事務員を配置します。

	常勤専従	常勤兼務	非常勤専従	業務内容	計
管理者 介護支援専門員		1名		事業所の総括	1名
主任介護支援専門員				ケアプラン作成 給付管理・申請代行	0名
介護支援専門員	3名			ケアプラン作成 給付管理・申請代行	3名
事務職員		1名		庶務・経理事務	1名

### (3) 営業時間

月曜日～土曜日	午前9時 ～ 午後6時
日曜日	定休日

### 3 居宅介護支援の申込みからサービス提供までの流れと主な内容

- ①居宅介護支援の利用申し込み・契約（重要事項説明書、契約書）  
介護支援専門員が利用者の居宅を訪問し契約します。
- ②課題分析（アセスメント）  
介護支援専門員が利用者および家族に面接して情報を収集し、解決すべき課題を把握します。
- ③利用者によるサービスの選択  
当該地域における指定居宅サービス事業者に関するサービスの内容、利用料などの情報を適正に利用者およびその家族に提供し、利用者にサービスの選択を求めます。
- ④居宅サービス計画（ケアプラン）の作成  
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などを盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成します。  
居宅サービス計画の原案に位置づけた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うえで、その種類、内容、利用料等について利用者およびその家族に説明します。
- ⑤サービス担当者会議開催  
利用者および家族と居宅サービス計画の原案に位置づけられた指定居宅サービス事業者、居宅サービス事業者と提供されるサービスの目標、そのサービスを提供する上での留意点などを話し合い決定します。
- ⑥利用者および家族へ居宅サービス計画の説明と同意  
サービス担当者会議で決定した居宅サービス計画書を利用者および家族に説明し文書による同意を受け、居宅サービス計画書を発行します。
- ⑦サービス利用票を作成・交付  
一月のサービス事業所名、サービス提供日時、サービス内容、利用料や利用者負担額等が記載されたサービス利用票を作成し、その内容を説明し利用者または家族から印鑑を頂き交付します。
- ⑧サービス開始  
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に指定居宅サービス事業者との連絡調整を行います。

#### ※複数の指定介護サービス事業所等の紹介

利用者は担当職員に対して複数の指定介護サービス事業者等の紹介を求めることや、居宅サービス計画書に位置づけた指定介護サービス事業者等の選定理由について説明を求めることができますので、必要があれば遠慮なく申し出てください。

#### ※入院時のお願い

利用者が病院又は診療所に入院する必要がある場合には、退院後の在宅生活への円滑な移行を支援するため、早期に病院又は診療所と情報共有や連携をする必要がありますので、当事業所の担当職員の氏名及び連絡先を当該病院又は診療所へ伝えてください。

#### ※医療との連携

- ①医療系サービスを利用の際には、意見を求めた主治の医師等に対してケアプランを交付いたします。
- ②訪問介護事業所等から伝達された利用者の口腔に関する問題や服薬状況、モニタリング等の際に把握した状態等について、ケアマネジャーから主治の医師や歯科医師、薬剤師に必要な情報伝達を行います。

## 4 各サービスの利用割合

当事業所のケアプランの訪問介護、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別紙【各サービスの利用割合】をご参照ください。

## 5 利用料金

### (1) 利用料金

別紙【偕楽園ホーム居宅介護支援事業所 利用料金表】をご参照ください。

## 6 サービスの利用方法

### (1) サービスの利用開始

まずは、来所又はお電話でお申し込みください。当事業所の担当介護支援専門員がお伺いいたします。

契約を締結したのち、支援サービスの提供を開始します。

### (2) サービスの終了

次の各項のいずれかに該当する場合には、この契約は満了します。

①利用者が死亡した場合。

②契約書第14条に基づき、利用者からの解約の意思表示がなされたとき。

③契約書第15条に基づき、事業者からの契約の解除の意思表示がなされ、予告期間が満了したとき。

④利用者が介護保険施設等へ入所、入院したとき。

⑤利用者の要介護状態区分が、自立あるいは要支援の1もしくは2と認定された場合。

※この場合、後に要介護と認定された場合は、再度契約することができます。

## 7 当事業所の「理念」と「品質方針」

居宅介護支援の方針及び事業所の運営にあたっては、法人が掲げている次の「理念」及び「品質方針」を指針とします。

### (1) 理念

「安心・安全・愛情」

### (2) 品質方針

一 私たちは、関係法令・規準を遵守し、コンプライアンスを尊重した運営を行います。

一 私たちは、ご利用者が個人の意思と可能性が尊重され、自立したその人らしい生活を地域社会で営むことができるよう、援助します。

一 私たちは、事業の高い公共性と倫理性を自覚し、開かれた施設運営と経営の透明性に努めます。

一 私たち、地域社会への貢献と共生に努めます。

一 私たちは、広い視野とプロフェッショナルとしての専門性を高めるため、研鑽と努力を惜しまず、常に介護サービスのあるべき姿を提示します。

一 私たちは、一誠会に寄せられる貴重なご意見、ご批判などを真摯に受け止め、品質マネジメントシステムの有効性を継続的に改善し、常に成長し変化し続けながら、一貫した高品質のサービスを提供する一誠会ブランドを構築します。

## 8 秘密保持

- ①事業者、介護支援専門員及びその他の職員は正当な理由がない限り、利用者に対するサービス提供にあたって知り得た利用者及びその家族に関する秘密を第三者に漏らしません。
- ②事業者は、事業者の従業員が退職後、在職中に知り得た利用者及び家族に関する情報秘密を漏らすことがないように必要な処置を講じます。
- ③事業者は、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の、利用者の家族の個人情報を用いる場合には、別紙「個人情報の利用目的」に利用者及び家族から同意を頂きます。
- ④事業者は、利用者等の個人情報の取り扱いについては、個人情報保護法を遵守し適正に実施します。
- ⑤①の規定にかかわらず、事業者は高齢者虐待の防止、高齢者の擁護者に対する支援等に関する法律（いわゆる「高齢者虐待防止法」）に定める通報をなすことができるものとし、その場合秘密保持義務違反の責任を負わないものとします。

## 9 居宅介護支援に関する相談・要望・苦情の窓口

居宅介護支援に関する相談・要望・苦情等は、苦情解決責任者、又は下記窓口までお申し出下さい。

(1) 居宅介護支援に関する苦情窓口は、次の通りです。

- ①苦情解決責任者            管理者 沢田 敏彦  
介護支援専門員    佐藤 浩一、穴澤 千春、御厨 健介  
電 話            0 4 2 - 6 9 6 - 5 2 3 8  
受付時間        月曜日～土曜日の午前9時～午後6時

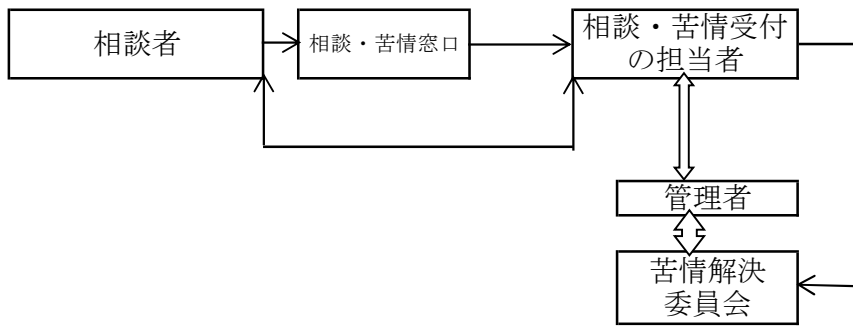
- ②苦情解決第三者委員 荻島 哲治  
電 話            0 4 2 - 6 9 1 - 4 1 4 1  
受付時間        午前9時～午後6時(日・祝日を除く)

苦情解決第三者委員 片岡 潮  
電 話            0 4 2 - 6 9 1 - 1 8 3 8  
受付時間        午前9時～午後6時(日・祝日を除く)

(2) 事業所の他、次の窓口があります。

- ①保険者の区市町村の介護保険担当課  
※八王子市の場合  
八王子市高齢者福祉課  
電 話            0 4 2 - 6 2 0 - 7 4 2 0
- ②東京都国民健康保険団体連合会  
電 話            0 3 - 6 2 3 8 - 0 1 7 7  
※午前9時～午後5時まで(土・日・祝日を除く)

(3) 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順



- ①当事業所の職員や業務内容に関する苦情等については迅速かつ的確に解決します。
- ②居宅サービス事業者に関する苦情等については、その事実確認のうえ、必要な場合には法的制度の活用について援助します。
- ③認定された要介護度については、最大限の理解が得られるように努力する。必要に応じて保険者の設置する苦情等調整機関を紹介します。

(4) 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

利用者とサービス事業者との調整を図ることを目標とします。

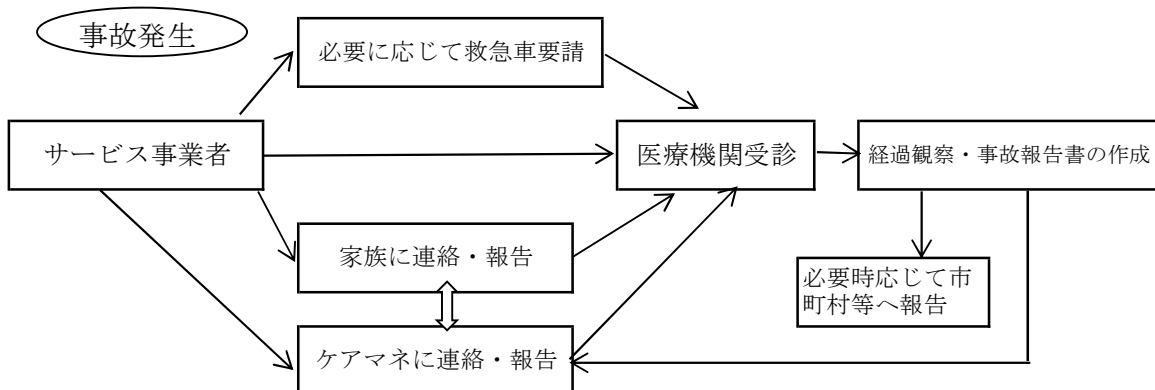
- ①苦情の内容を聴取し、問題点とサービス提供方法を分析・検討します。
- ②明らかにサービス事業者の瑕疵による苦情と認められるときは、当該サービス事業者に連絡し改善処置を要望します。
- ③上記要望にもかかわらず、改善がないと認められる場合は、介護保険法第23条の規定に基づく市町村の調査に資するため、市町村に情報提供します。

(5) その他参考事項

問題ある苦情で当居宅介護支援事業所における解決が難しい場合は、区町村及び東京都国民保険団体連合会等の苦情解決機関と協議して対処します。

## 10 事故発生時の対応について

(1) 介護サービス提供時に事故が発生した場合の対応手順について



- ①サービス事業者が利用者の状況を把握し、必要に応じて救急車要請又は医療機関に受診します。
- ②サービス事業者から家族に利用者の状況及び事故発生時の状況を連絡・報告を受けます。
- ③サービス事業者から介護支援専門員に利用者の状況及び事故発生時の状況を連絡・報告を受けます。
- ④介護支援専門員から家族に連絡・報告します。
- ⑤家族が医療機関に来られない場合には、できる限り介護支援専門員が医療機関に駆けつけます。
- ⑥サービス事業者から経過観察・事故報告書を受け取ります。
- ⑦事故発生の対応、利用者の状況等について支援経過に記録します。

## 1.1 当法人の概要

法人	社会福祉法人 一誠会
代表者	理事長 鈴木康之
法人本部所在地	東京都八王子市宮下町983番地
設立年月	昭和55年3月
電話番号	042-691-2830
ファクシミリ番号	042-691-8288
ホームページアドレス	<a href="http://kairakuenhome.or.jp/">http://kairakuenhome.or.jp/</a>
定款の目的に 定めた事業	<偕楽園ホーム> 特別養護老人ホーム 短期入所生活介護事業 居宅介護支援事業 定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業 夜間対応型訪問介護事業 訪問介護事業 <初音の杜> 地域密着型通所介護事業 介護予防・日常生活支援総合事業 認知症対応型通所介護事業 認知症対応型共同生活介護事業 <第二偕楽園ホーム> 地域密着型特別養護老人ホーム 短期入所生活介護事業 看護小規模多機能型居宅介護事業 訪問看護事業 企業主導型保育事業 サービス付き高齢者向け住宅事業 <八王子市地域包括支援センター> 八王子市地域包括支援センター大和田

## 1.2 損害賠償について

事業所の責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合には、事業者はお客様に対してその損害を賠償します。（契約書第17条）

居宅介護支援の提供開始にあたり、利用者に対して契約書及び本書面に基づいて重要な事項の説明をいたしました。

令和 年 月 日

事業者

所在地 東京都八王子市宮下町983番地  
名 称 社会福祉法人 一誠会 理事長 鈴木 康之 ㊟

説明者 所 属 偕楽園ホーム居宅介護支援事業所  
氏名 ㊟

私は、契約書および本書面により、事業者から居宅介護支援についての重要事項の説明を受けました。

利用者 住 所  
氏 名 ㊟

(代理人)  
住 所  
氏 名 ㊟