

# 重要事項説明書

## IGL居宅介護支援事業所信愛の郷

介護保険事業所番号 3470110267

当事業所は契約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。

- 契約者の心身の状況や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。
- 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、契約者及びその家族等、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。  
要介護認定を申請中の方でもサービスの利用は可能です。

### 1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人IGL学園福祉会
- (2) 法人所在地 広島県広島市安佐南区上安六丁目31番1号
- (3) 電話番号 082-830-3332
- (4) 代表者氏名 理事長 永見 憲吾
- (5) 設立年月 昭和55年10月 8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 要介護状態等となった高齢者の自立を支援する。
- (3) 事業所の名称 IGL居宅介護支援事業所信愛の郷  
令和5年3月1日指定 事業所番号 3470110267
- (4) 事業所の所在地 広島県広島市南区本浦町8番39号
- (5) 電話番号 082-510-3372
- (6) 管理者氏名 生田 里佳子
- (7) 当事業所の運営方針 厚生省令第38号(平成11年3月31日)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に定めるところによる
- (8) 開設年月 令和5年3月1日

### 3. 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域 広島市中区・東区の一部、南区(似島・金輪島を除く)、府中町の一部とする。

(2) 営業日及び営業時間

営業日	月～金・祝祭日(休日:日曜日、1月1日～2日は休み)
営業時間	月～金 8:30～17:30 ※電話等により、24 時間常時連絡が可能な体制とする

### 4. 職員の体制

当事業所では、契約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	常勤	非常勤	指定基準	職務内容
管理者	1 (介護支援専門員兼務)		1名	事業所の従業員の管理及び業務の管理を一元的に行う
介護支援専門員	1 (内1名管理者兼務)	1	1名	指定居宅介護支援の提供に当たる

### 5. 当事業所が提供するサービスの内容と利用料金

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。

居宅介護支援を利用した際の利用料金について、介護保険適用となる場合には、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3～10条参照)

<サービスの内容>

#### ① 居宅サービス計画の作成

契約者のご家庭を訪問して、契約者の心身の状況、置かれている環境等を把握したうえで、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、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そのご家族等に対して提供して、契約者にサービスの選択を求めます。
- 3 契約者は、居宅サービス計画に位置付ける指定居宅サービス事業者等について、複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めることができ、且つ当該事業者等を居宅サービス計画に位置付けた理由を求めることができます。
- 4 介護支援専門員は、契約者及びその家族の置かれた状況等を考慮して、契約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。
- 5 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、利用料等について契約者及びその家族等に対して説明し、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契約者が介護保険施設への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 主治医との連携

病院等に入院しなければならない場合には、退院後の在宅生活への円滑な移行を支援等するため、早期に病院等と情報共有や連携をする必要がありますので、病院等には担当する介護支援専門員の名前や連絡先を伝えてください。

<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、契約者の自己負担はありません。但し、契約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、別紙「居宅介護支援事業所 利用料金表」の利用料金の全額をいったんお支払い下さい。その場合は、当事業所が発行したサービス提供証明書及び領収証を保険者の窓口に提出されると、保険給付相当分の払い戻しを受けることができます。

(2) 交通費（契約書第9条又は10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、通常の事業実施地域を超えた地点から要した交通費の実費をいただきます。ただし、自動車を使用した場合は、路程1キロメートル当たり30円を実費として徴収させていただきます。

(3) 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、ご請求しますので、翌月末日までにお支払い下さい。お支払いは、原則、金融機関口座振替又は自動払込みをお願いいたします。（現金、銀行振込をご希望の場合は、別途ご相談下さい。）

■ 金融機関口座からの口座振替又は自動払込み（払込日は翌月26日 ※土日祝日の場合はその翌日）  
ご利用できる金融機関：ゆうちょ銀行・広島県下各銀行・広島県下信用金庫・農協

前記(2)の交通費は、サービス利用終了時に、その都度お支払い下さい。

## 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 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。ただし、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. 高齢者虐待防止のための措置

当事業所は、利用者等の人権の擁護、虐待の防止等のため、その責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、その職員及び管理者に対し研修を実施する等の措置を講ずるものとします。

- (1) 虐待防止に係る措置を適切に実施するための責任者は管理者を充てます。
- (2) 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します。)を定期的で開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底を図ります。
- (3) 虐待防止のための指針を整備します。
- (4) 虐待防止のための研修を定期的実施します。
- (5) 事業所運営に当たっては、次に掲げる事項に留意します。

### ア 組織運営の健全化

- (ア) 介護の理念、事業所の運営方針を明確化し、職員間で共有します。
- (イ) 個々の職員の職位・職種ごとの責任や役割を明確化します。
- (ウ) サービスの自己評価を実施し、利用者等、家族等との情報共有を図ります。

### イ 職員の負担やストレスへの対応

- (ア) 作業手順の見直し、柔軟な人員配置を行います。
- (イ) 職員のストレスの把握、職員間の声掛けなど悩み相談の体制の整備を行います。

### ウ チームアプローチ、職員間の連携

- (ア) 個別のケースに対応する関係職員の役割を明確化します。
- (イ) 情報共有、ケア方針の決定の仕組みや手順を明確化します。

### エ 職業倫理、法令遵守の意識の啓発

- (ア) 支援の内容が利用者等本位であるかを検証します。
- (イ) 目標とする介護の理念を職員間で共有します。

### オ サービスの質の向上

- (ア) アセスメント結果に基づく、個別の状況に即した支援内容を検討します。
- (イ) アセスメントの活用方法について具体的、実践的な技術を習得し、利用者本位の居宅サービス計画を作成します。
- (ウ) 認知症や各種障害等の理解、最新の介護技術の習得や制度についての研修の実施、研修の機会を確保します。

カ 家族等の介護者の高齢者虐待の理解促進のための支援や啓発活動を実施します。

- 2 事業所は、サービス提供中に、当該事業所職員又は養護者(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入居者を発見した場合は、速やかに、これを市町村等関係機関に通報するものとします。

## 8. 身体の拘束等

当事業所は、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。

- 2 前項の規定による身体的拘束等を行う場合には、あらかじめ利用者又は利用者の家族に、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、身体的拘束等の内容、目的及び身体的拘束等を行う時間帯、期間等を文書で説明を行い、同意を得る。
- 3 第1項の規定による身体的拘束等を行う場合には、管理者及び関係職員等により検討会議を開催し、「緊急やむを得ない」要件を満たしているか、厳密に検討する。また身体的拘束等に関する経過観察記録を整備する。

## 9. 秘密の保持(契約書第 12 条参照)

- (1) 当事業者、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、本重要事項説明後、同意された後からサービス計画作成の終了した後も継続します。
- (2) 前項にかかわらず、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、契約者の個人情報を用いることができるものとします。
- (3) 当事業者は、広島市行政指導により義務付けられた保存年数(5年)を経過した利用者に関する個人情報は、承諾を得ることなく完全に破棄します。

## 10. 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担当者が受け付けます。(別紙「苦情解決に向けて」参照)

- 苦情受付担当者 管理者 生田 里佳子
- 受付時間 毎週月曜日～金曜日 8:30～17:30
- 電話番号 082-510-3372

### (2) 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ① 苦情受付担当者の判断において軽微な苦情であれば事業所の職員と協議の上、利用者に結果をお知らせします。
- ② 事業所単独での解決が困難な場合は関係機関に連絡・相談し、解決を図っていくか、調整を依頼します。(地域社協・県国保連合会等)
- ③ 法的な対応が必要な場合は、法人の顧問弁護士、税理士、社会保険労務士等に相談し対応します。

### (3) 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

- ① 苦情の実情を確認します
- ② 当事者に連絡することの了解を得た上で、当方責任者により当該事業者の責任者へ報告します。
- ③ 担当者会議等の必要があれば、即時召集し、対策・検討をします
- ④ 当事者に途中報告が必要であれば行き、今後の方向を説明します

⑤ 必要に応じて保険者への連絡をします

⑥ 記録の保管をします

(4) 行政機関その他苦情受付機関

広島市健康福祉局 高齢福祉部 介護保険課事業者指導係	所在地 広島市中区国泰寺町一丁目6番34号 電話番号 (082)504-2183 ・FAX (082)504-2136 受付時間 8:30 ~ 17:15
広島市南区厚生部 福祉課高齢介護係	所在地 広島市南区皆実町一丁目5番44号 電話番号 (082)250-4107・FAX (082)254-9184 受付時間 8:30 ~ 17:15
広島市中区厚生部 福祉課高齢介護係	所在地 広島市中区大手町四丁目1番1号 電話番号 (082)504-2478・FAX (082)504-2175 受付時間 8:30 ~ 17:15
広島市東区厚生部 福祉課高齢介護係	所在地 広島市東区東蟹屋町9番34号 電話番号 (082)568-7732・FAX (082)568-7781 受付時間 8:30 ~ 17:15
府中町役場高齢介護課 介護認定係	所在地 広島県安芸郡府中町大通三丁目5番1号 電話番号 (082)286-3233・FAX (082)286-3199 受付時間 8:30 ~ 17:15
国民健康保険団体連合会	所在地 広島市中区東白島町19-49 国保会館 電話番号 (082)554-0783・FAX (082)511-9126 受付時間 8:30 ~ 17:15
広島県社会福祉協議会	所在地 広島市南区比治山本町12-2 電話番号 (082)254-3419・FAX (082)569-6161 受付時間 8:30 ~ 17:15

11. 事故発生時の対応

当事業所は利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに保険者、利用者の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を行います。

また、事故の原因を解明し、再発防止のために必要な対策を講じます。

12. 業務継続計画の策定等

当事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対し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るものとします。

2 事業所は、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。

3 事業所は、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。

※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。

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、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を説明し交付しました。

IGL居宅介護支援事業所信愛の郷

説明者職名 介護支援専門員 氏名 \_\_\_\_\_

私は、契約書及び本書面により、事業者から指定居宅介護支援サービスについての重要事項説明を受け、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(契約者) 住 所 〒

氏 名 \_\_\_\_\_ 印

※利用者(契約者)が署名(自書)した場合は押印不要

代 理 人 住 所 〒

電話番号

氏 名

利用者との関係 ( \_\_\_\_\_ )

利用者の家族 住 所 〒

電話番号

氏名

利用者との関係 ( \_\_\_\_\_ ) 印

※利用者(契約者)の家族が署名(自書)した場合は押印不要

