

重要事項説明書

I G L 居宅介護支援事業所シャレー

介護保険事業所番号

3 4 7 0 2 1 2 0 9 7

当事業所はご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。

- 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。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。

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 I G L 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 3 1 番 1 号
- (3) 電話番号 0 8 2 - 8 3 0 - 3 3 3 2
- (4) 代表者氏名 理事長 永 見 憲 吾
- (5) 設立年月 昭和 5 5 年 1 0 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 I G L 居宅介護支援事業所シャレー
平成 2 8 年 4 月 1 日指定 事業所番号 3 4 7 0 2 1 2 0 9 7
- (4) 事業所の所在地 広島県広島市安佐南区上安六丁目 31 番 2 号
- (5) 電話番号 0 8 2 - 8 3 0 - 3 3 2 6
- (6) 管理者氏名 松本 由美子
- (7) 当事業所の運営方針 厚生省令第 3 8 号(平成 1 1 年 3 月 3 1 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 平成 2 8 年 4 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 広島市内の安佐南区域・安佐北区域とする。

(2) 営業日及び営業時間

営業日	月～土・祝祭日（休日：日曜日、1月1～2日は休み）
受付時間	月～土 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
サービス提供時間帯	月～土 8:30～17:30

4. 職員の体制

当事業所では、ご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
1. 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
2. 介護支援専門員	3*		1名	指定居宅介護支援の提供に当たる

* 介護支援専門員常勤3名中1名は管理者と兼務

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3～10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

- ・ ご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。
- ・ 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、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利用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、ご契約者の自己負担はありません。

但し、ご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、金融機関口座自動払込みでお願いいたします。（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

（相談要） 窓口での現金支払、請求書記載の指定口座への振込み

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、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、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、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. 人権擁護及び高齢者虐待防止のための措置

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、その従業者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 人権擁護・虐待防止責任者には、管理者を充てます。

② 組織運営の健全化

- ・介護の理念、事業所の運営方針を明確化し、従業者間で共有します。
- ・個々の従業者の職位・職種ごとの責任や役割を明確化します。
- ・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。

③ 従業者の負担やストレスへの対応

- ・作業手順の見直し、柔軟な人員配置を行います。
- ・従業者のストレスの把握、従業者間の声掛けなど悩み相談の体制の整備を行います。

④ チームアプローチ、従業者間の連携

- ・個別のケースに対応する関係従業者の役割を明確化します。
- ・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。

⑤ 職業倫理、法令遵守の意識の啓発

- ・支援の内容が利用者等本位であるかを検証します。
- ・目標とする介護の理念を従業者間で共有します。

⑥ サービスの質の向上

- ・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。
- ・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。
- ・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。

⑦ 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。

⑧ 虐待が疑われる事例を発見した場合は、市町村等関係機関へ報告します。

8. 虐待防止に関する事項

事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の措置を講じます。

① 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。）を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。

② 虐待防止のための指針を整備します。

③ 虐待防止のための定期的な研修を実施します。

④ ①～③号に掲げる措置を適切に実施するための担当者は管理者を充てます。

2 事業所は、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、これを市町村に通報するものとします。

9. 身体の拘束等

（１）事業所は、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（以下「身体的拘束等」という。）は行いません。

（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、同意を得ます。

（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、厳密に検討します。また身体的拘束等に関する経過観察記録を整備します。

10. 業務継続計画の策定等

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に実施します。

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。

11. 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、利用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。

12. 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。（別紙「苦情解決に向けて」参照）

○苦情受付担当者 介護支援専門員 福本 加代

○苦情解決責任者 管理者 松本 由美子

○電話番号 082-830-3326

○受付時間 毎週月曜日～土曜日 8:30～17:30

（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、利用者の結果をお

知らします。

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い、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6-34 電話番号 (082) 504-2183 ・ F A X (082) 504-2136 受付時間 8 : 3 0 ~ 1 7 : 1 5
広島市安佐南区厚生部 福祉課高齢介護係	所在地 広島市安佐南区中須一丁目38番13号 電話番号 (082) 831-4943 ・ F A X (082) 870-2255 受付時間 8 : 3 0 ~ 1 7 : 1 5
広島市安佐北区厚生部 福祉課高齢介護係	所在地 広島市安佐北区可部三丁目19番22 電話番号 (082) 819-0621 ・ F A X (082) 819-0602 受付時間 8 : 3 0 ~ 1 7 : 1 5
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 ・ F A X (082) 511-9126 受付時間 8 : 3 0 ~ 1 7 : 1 5
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 ・ F A X (082) 569-6161 受付時間 8 : 3 0 ~ 1 7 : 1 5

13. 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。

個人情報の利用目的

(令和 7 年 4 月 1 日現在)

当事業所では、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・福祉サービスの提供に必要な利用目的】

〔当事業所内部での利用目的〕

- ・ 当事業所が利用者等に提供する介護・福祉サービス
- ・ 介護保険事務
- ・ 介護・福祉サービスの利用者に係る当事業所の管理運営業務のうち
 - － 契約、契約解除
 - － 会計・経理
 - － 事故等の報告
 - － 当該利用者の介護・福祉サービスの向上

〔他の事業所等への情報提供を伴う利用目的〕

- ・ 当事業所が利用者等に提供する介護・福祉サービスのうち
 - － 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支援介護事業所等との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答
 - － 家族等への心身の状況説明
- ・ 介護保険事務のうち
 - － 審査支払機関へのレセプトの提出
 - － 審査支払機関又は保険者からの照会への回答
- ・ 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】

〔当事業所内部での利用に係る利用目的〕

- ・ 当事業所の管理運営業務のうち
 - － 行事や催し物の際に撮影した写真の当事業所での掲示
 - － 身元確認後の電話での問合せ
 - － 介護・福祉・医療サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
 - － 当事業所において行われる学生の実習への協力
 - － 当事業所において行われる事例研究

〔他の事業所等への情報提供に係る利用目的〕

- ・ 当事業所の管理運営業務のうち
 - － 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。

※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、本書面にに基づき重要事項の説明を行いました。

I G L 居宅介護支援事業所シャレー

説明者職名 介護支援専門員 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。

別紙 1 を受領し、これらの内容に関して、担当者による説明を受けました。

令和 年 月 日

利 用 者 住 所 〒

氏 名 _____ 印 _____

利用者の家族 住 所 〒

氏 名 _____ 印 _____

代 筆 者 氏 名

続 柄

代筆理由