

「東寿園居宅介護支援事業所」重要事項説明書

2025年4月1日版

1 当法人の概要

名称・法人種別	社会福祉法人 東城有栖会
代表者名	理事長 高原 淳 尚
本社所在地・電話	広島県庄原市東城町川西947番地2 08477-2-2215
業務の概要	社会福祉事業
拠点事業所数	13拠点

2 事業所の概要

事業所名	東寿園居宅介護支援事業所
所在地	広島県庄原市東城町川西1332番地5
事業者指定番号	庄原市3474900028号
連絡先	Tel08477-2-3121
サービス提供地域	庄原市東城町の全域

3 事業所の職員体制等

職 種	従事するサービス種類、業務	人 員
管理者	事業所の運営及び業務全般の管理	1名
主任介護支援専門員	居宅介護支援サービス等に係わる業務	1名（常勤1名）
介護支援専門員	居宅介護支援サービス等に係わる業務	5名（常勤3名 ・非常勤2名）

4 営業時間

区 分	平 日	土曜日	休祭日
営業時間	8:30～17:30	8:30～17:30	8:30～17:30

5 サービス利用料及び利用者負担

- (1) 居宅介護支援については、利用者の負担はありません。
- (2) 介護支援専門員が通常のサービス地域をこえる地域に訪問・出張する必要がある場合

には、その旅費(実費)の支払いが必要となります。(1kmにつき30円)

6 サービスの方針等

- (1) 介護支援専門員は、可能な限り利用者の居宅において、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、総合的かつ効率的に提供されるよう援助を行う。
- (2) 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。また、市町、老人介護支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、指定介護予防支援事業者、介護保健施設、指定特定相談支援事業者等との関係に努めるものとする。

7 サービスの内容

- (1) 事業者(居宅介護支援事業者)は、利用者が自宅において日常生活を営むために必要なサービスを適切に利用できるよう、利用者の心身の状況等を勘案して、利用するサービスの種類及び内容、担当する者等を定めた居宅サービス計画を作成するとともに、当該計画に基づいてサービス提供が確保されるよう事業者等との連絡調整その他の便宜の供与を行います。
- (2) 居宅介護支援にあたっては、利用者の心身の状況、置かれている環境等に応じて、利用者の選択に基づき、適切なサービスが多様な事業者から総合的かつ効率的提供されるよう、複数の事業所を紹介するなど丁寧に説明いたします。
- (3) 居宅介護支援にあたっては、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、提供されるサービスが特定の種類又は特定の事業者に不当に偏ることがないよう、公正中立に行います。また各サービスの利用割合等を示す資料として、「特定事業

所集中減算チェック一覧表」を添付してご説明をさせていただきます。

- (4) 居宅介護支援に当たっては、要介護状態の軽減若しくは悪化の防止又は要介護状態になることの予防に資するよう行うとともに、必要に応じて主治医に対してケアプランを交付するなど医療サービスとの連携に十分配慮いたします。
- (5) 事業者は、居宅サービス計画の作成後においても、利用者やその家族、事業者等との連絡を継続的に行うことにより、居宅サービス計画の実施状況を把握するとともに、利用者についての解決すべき課題を把握し、必要に応じて居宅サービス計画の変更、事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行います。
- (6) 前項の居宅サービス計画の実施状況、解決すべき課題等について適切な記録を作成・保管し、利用者に対して継続的に情報提供、説明等を行います。

8 担当の介護支援専門員等

- (1) 担当する居宅介護支援専門員及びサービス提供責任者(管理者、サービスコーディネーター等)は、次のとおりです。サービスについてご相談や不満がある場合には、どんなことでもお寄せください。
- (2) 担当する居宅介護支援専門員を事業者側の事情により変更する場合には、あらかじめ利用者と協議します。
- (3) 入院時には、入院先の医療機関と効果的に連携をとるため、担当する介護支援専門員の氏名等を入院先の医療機関に必ずお知らせください。

担当介護支援専門員 氏名: _____ 連絡先:(電話):08477-2-3121

サービス提供責任者 氏名: 水 永 芳 香

9 市町への届出

この居宅介護支援のサービスを受ける際には、その旨を市町に届け出て、被保険者証に記載する必要があります。具体的な手続は上記の居宅介護支援専門員にご相談下さい。

10 サービス提供の記録等

- (1) サービスを提供した際には、支援経過等の書面に必要事項を記入し、必要により利用者の確認を受けます。
- (2) 事業者は、支援経過、その他の記録を作成完了後2年間は適正に保管し、利用者の求めに応じて閲覧に供し、又は実費負担によりその写しを交付します。

11 キャンセル等

- (1) 利用者がこの居宅介護支援に係る訪問調査、居宅サービス契約の作成等のサービス提供をキャンセルし、又は中断する場合は、事前に次の連絡先(又は前記の介護支援専門員等の連絡先)までご連絡ください。

連絡先(電話)：08477-2-3121

- (2) 居宅サービス計画の変更、事業者との連絡調整等について利用者が行った依頼等を取り消す場合も、速やかに上記の連絡先までご連絡ください。
- (3) 利用者は、1週間以上の予告期間があれば、契約全体を解約することもできます(契約書6条)。
- (4) サービス提供のキャンセルあるいは契約解約の場合、キャンセル料等必要ありません。

12 他機関との各種会議等

- (1) ご利用者等が参加せず、医療・介護の関係者のみで実施する会議について、「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」及び「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を参考に行います。また、会議の開催方法

として、参集にて行うもののほかに、テレビ電話装置等を活用して実施する場合があります。

(2)ご利用者等が参加して実施する会議について、ご利用者等の同意を得た上で、テレビ電話装置等を活用して実施する場合があります。

13 事業者の義務

(秘密保持)

(1) 事業者は、業務上知り得た利用者及びその家族に関する秘密及び個人情報については、利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて、契約中及び契約終了後、第三者に漏らすことはありません。従事者は、事業所退職後もこれを守るものとします。(守秘義務)

(2) あらかじめ文書により利用者の同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず、一定の条件の下で個人情報を利用できるものとします。

14 苦情対応・事故対応

(1)別紙参照

(2)相談窓口、苦情解決

○ サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。

当社お客様相談コーナー	電話番号	08477-2-3121
	fax番号	08477-2-5877
	受付者	水永 芳香
	対応時間	8:30~17:30
苦情解決責任者	管理者	高原 淳尚
第三者委員	吉本一徳	電話番号 08477-4-0268
	金丸和夫	電話番号 08477-2-4161

○ 公的機関においても、次の機関において苦情申出等ができます。

庄原市役所東城支所 市民生活室 保健福祉係	所在地 広島県庄原市東城町川東1175 電話番号 08477-2-5131 ・FAX 08477-2-5001 受付時間 8:30～17:15
国民健康保険団体 連合会 介護保険課	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 8:00～17:15

1.5 業務継続計画の策定

事業所は、感染症や自然災害の発生時において、ご利用者に対する指定居宅介護支援事業の提供を継続的に実施するため及び非常時の体制での早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

また、介護支援専門員に対し、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。

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。

1.6 感染症の予防及びまん延の防止のための措置

事業所は、感染症が発生した際の予防、またはまん延防止のために、次の各号に掲げる措置を講じます。

- (1) 事業所における感染症の予防及びまん延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）をおおむね6月に1回以上開催します。その結果を、介護支援専門員に周知徹底します。
- (2) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。
- (3) 介護支援専門員に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

1.7 虐待の防止

事業所は、虐待の発生また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) 事業所における虐待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）を定期的で開催するとともに、その結果について、介護支援専門員に周知徹底を図ります。
- (2) 事業所における虐待防止のための指針を整備します。
- (3) 介護支援専門員に対し、虐待の防止を啓発・普及するための研修を定期的を実施します。
- (4) 虐待防止の措置を講じるための担当者を配置します。
- (5) 必要に応じて成年後見制度の利用を支援します。

18 その他

- (1) 事業者は、契約書の第9条本文の場合に備えて、賠償保険に加入しています。
- (2) 事業者は、弁護士法人ALG&Associateと顧問契約を締結しています。
- (3) 事業者は、提供する居宅介護支援に関して、利用者に対する背信行為等不適切な業務が認められた場合には、弁護士法人ALG&Associateの監督のもと適正な措置を講じるよう努めます。

令和 年 月 日

居宅介護支援サービスも提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

事業者

住 所 広島県庄原市東城町川西 947 番地の 2

事業者名 社会福祉法人東城有栖会

代表者名 理事長 高原 淳 尚

事業所

住 所 広島県庄原市東城町川西 1332 番地 5

事業所名 社会福祉法人東城有栖会 東寿園居宅介護支援事業所

説明者 _____ 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、居宅介護支援サービスの提供開始に同意しました。

契約者

住 所 _____

氏 名 _____ 印

私は、契約者が事業者から重要事項の説明を受け、指定介護福祉施設サービスの提供開始に同意したことを確認しましたので、契約者に代わって署名を代行いたします。

署名代行者

住 所 _____

氏 名 _____ 印

(契約者との関係) _____

(電話番号) _____ () _____

苦情解決及び事故対応の概要

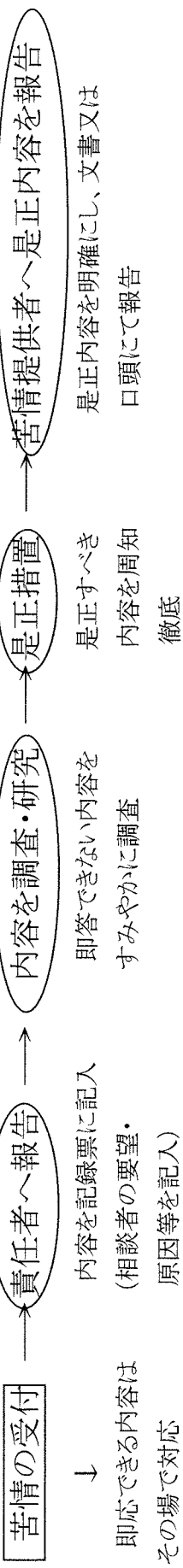
苦情相談窓口

住 所 庄原市東城町川西947番地の2

TEL 08477-2-2215 FAX 08477-2-5758

責任者 管理者 高原淳尚 受付者 施設課長 高柴英典 在宅課長 松永浩樹
看護課長 吉川智春 地域支援課長 水永芳香

苦情・事故処理体制及び手順



事故が発生している場合

①利用者への対応
可能な限りの応急処置
(すみやかな責任者への報告
他の職員との協力による最善の処置
医療機関等との連携による応急処置)

②利用者家族への連絡
すみやかに事実を伝える
(事故発生状況を慎重かつ誠実に説明
不明確な状況は後日必ず連絡)

③事故状況の把握
正確な把握と事故報告書への記載
(事故報告書によるすみやかな報告)

④関係機関への届出
事故の程度・状況に応じて保険者、居宅介護
支援事業所等関係機関への連絡
(事故状況資料・契約関係資料の準備)

⑤利用者家族への対応
事故原因等の明確な調査と適切な対応
(保険会社等と相談し、法律に基づいた
責任及び責任割合の判断)

⑥施設責任の判断
明確な責任の所在
(利用者側の主張を確認と
心情への十分な配慮)