

# 重要事項説明書

(居宅介護支援事業)

合同会社KNS

居宅介護支援事業所 花笑けあ

# 居宅介護支援重要事項説明書

(令和 年 月 日現在)

## 1 当事業所の居宅介護支援の特徴等

### (1) 事業の目的

合同会社KNSが開設する居宅介護支援事業所 花笑けあ（以下「事業所」という。）が行う指定居宅介護支援（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護支援専門員が、要介護状態又は要支援状態にある高齢者（以下「要介護者等」という。）に対し、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とする。

### (2) 運営方針

- ① 当事業所（居宅介護支援事業所花笑けあ）は、高齢者が要介護状態等になった場合においても、可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう支援します。
- ② 利用者の心身の状況、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およ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配慮します。
- ③ 指定居宅介護支援の提供に当たっては、利用者の意思および人格を尊重し、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また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、公正中立に行うものとします。
- ④ 事業の運営に当たっては、市町村、地域包括支援センター、老人福祉法に規定する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、介護保険施設、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に規定する指定特定相談支援事業者等との連携に努めます。
- ⑤ 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じます。
- ⑥ 事業所は、指定居宅介護支援を提供するに当たっては、介護保険法第 118 条の 2 第 1 項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努めます。
- ⑦ 前 6 項のほか、小山市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を定める条例を遵守し、事業を実施するものとします。

### (3) 居宅サービス計画（ケアプラン）作成の手法

利用者の状況を勘案し書式化されたアセスメント方式を使用する。

## 2 当事業所が提供するサービスについての相談窓口

【電 話】0285-37-9758

【担 当】居宅介護支援事業所 花笑けあ 介護支援専門員

※不明な点は、遠慮なくお尋ねください。

## 3 当事業所の概要

事業所名：居宅介護支援事業所 花笑けあ

所在地：栃木県小山市大字雨ヶ谷新田 72 番地 25 サンハイツ 103 号室

事業所番号：指定居宅介護支援

サービス提供地域 小山市

## 4 職員勤務体制

職種	人数	勤務形態	業務内容
管理者（主任介護支援専門員）	1名	常勤・兼務	事業所の管理・運営及び居宅介護支援業務
介護支援専門員	2名以上	常勤・専従	居宅介護支援業務

## 5 サービス提供時間

- (1) 営業日：月曜～金曜日（国民の休日及び12月30日～1月3日は休業）  
※電話等により連絡が可能な状態とします。
- (2) 営業時間：月曜～金曜日午前8時30分から午後5時30分まで  
ただし、緊急の場合は時間外でも相談業務を行います。
- (3) 24時間連絡体制：当事業所の介護支援専門員が輪番制で、携帯電話により常時連絡可能な体制をとっています。

## 6 居宅介護支援の提供方法

- (1) 居宅介護支援事業者は、指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ、利用者又は家族に対し、居宅サービス計画が運営方針及び利用者の希望に基づき作成されるものであり、利用者は複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めることや、居宅介護サービス計画に位置付けた指定居宅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る。
- (2) 利用者から相談を受ける場所は、利用者の居宅若しくは利用者の指定する場所又は事業所内の相談室とする。
- (3) 使用する課題分析表の種類は、利用者の状況を勘案し書式化されたアセスメント方式を利用する。
- (4) サービス担当者会議の開催場所は、事業所内及び利用者宅その他必要と認められる場所において開催する。
- (5) 事業所の介護支援専門員は、継続的に利用者の居宅を訪問し、利用者の近況及び居宅サービス計画の実施状況を把握するとともに、利用者の相談にのるものとする。
- (6) 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図る必要があるため、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下さい。

## 7 利用料金

- (1) 利用料  
要介護の認定を受けられた方は、介護保険から全額給付されますので自己負担はありません。  
※ ただし、保険料の滞納等により、法定代理受領ができなくなった場合、1ヶ月につき要介護度に応じた別紙料金表記載の金額をいただき、当事業所からサービス提供証明書を発行いたします。このサービス提供証明書を当該保険者の窓口に出しますと、全額払い戻しを受けられます。
- (2) 解約料  
利用者はいつでも契約を解約することができ、一切、料金はかかりません。
- (3) その他の料金  
前記3の事業実施地域以外にお住まいの方の場合、交通費実費をいただきます。  
交通費実費の額は、前記3の事業実施地域を越えた分の距離1kmあたり50円を乗じて得た額とします。

## 8 事故発生時の対応について（緊急時対応・損害賠償）

- (1) 事業所は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合には速やかに市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずるものとしします。
- (2) 事業所は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録を行うものとしします。
- (3) 事業所は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行うものとしします。
- (4) 事業者は、自己の責任に帰すべき理由がない限り、損害賠償責任を負いません。とりわけ以下各号に該当する場合には、事業者は賠償責任を免れます。

- ①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、また不実の告知を行ったことに起因して損害が生じた場合。
- ②契約者が、サービスの実施にあたって必要な事項に関する聴取・確認に対して故意にこれを告げず、また不実の告知を行ったことに起因して損害が生じた場合。
- ③契約者が急激な体調の変化等、事業所の実施したサービスを原因としない事由に起因して損害が発生した場合。
- ④契約者が事業者もしくはサービス従事者の指示・依頼に反して行った行為に起因して損害が発生した場合。

## 9 サービス内容に関する相談・苦情の窓口

- (1) 事業所は、指定居宅介護支援の提供に係る利用者及び家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために必要な措置を講ずるものとします。
- (2) 事業所は、提供した指定居宅介護支援に関し、介護保険法第23条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の従業者からの質問若しくは照会に応じ、及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとします。
- (3) 事業所は、提供した指定居宅介護支援に係る利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとします。
- (4) 相談・苦情窓口

当事業所の居宅介護支援に関する相談・苦情および居宅サービス計画に基づいて提供している各サービスについての相談・苦情を承ります。

居宅介護支援事業所 花笑けあ 管理者  
 電話 : 0285-37-9758  
 F a x : 0285-37-9760

当事業所以外の窓口に苦情を伝えることができます。

小山市役所 高齢生きがい課  
 電話 : 0285-22-9541  
 F a x : 0285-22-9543

栃木県国民健康保険団体連合会 介護福祉課介護サービス担当

電話 : 028-643-2220  
 F a x : 028-643-5411

栃木県運営適正化委員会

電話 : 028-622-2941  
 F a x : 028-622-2316

栃木県高齢対策課

電話 : 028-623-3148  
 F a x : 028-623-3058

- (5) 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置、居宅介護支援についての相談や苦情、居宅サービス計画に基づいて提供した介護サービスに関する相談や苦情に対する窓口として、相談担当員を置く。

電話番号 0285-37-9758 FAX 0285-37-9760

担当:管理者 担当者が不在の時は、基本的事項については他の職員が対応し、担当者に引き継ぐ。

- (6) 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順
  - 1. 介護支援専門員が相手方と連絡をとり直接訪問するなどして状況の把握に努めます。
  - 2. 事業所が必要ありと判断した場合は、管理者を含め検討会議を行います。
  - 3. 検討の結果は速やかに具体的な対応に努めます。
  - 4. 記録を台帳等に記録し、再発防止に努めます。
- (7) 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等  
居宅サービス事業者に対し苦情の状況等を確認するとともに改善のための方策について協議し、利用者の理解を得るものとします。
- (8) その他参考事項
  - ① 利用者が苦情申し立て等を行ったことを理由として何らかの不利益な取り扱いをすることはありません。
  - ② 指定居宅サービス事業者に対する苦情の国民健康保険団体連合会への申し立てに関して、利用者に対する必要な援助を行います。

## 10 守秘義務、個人情報の保護および使用

- (1) 事業所は、利用者又は家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「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」を遵守し適切な取扱いに努めるものとします。
- (2) 事業者が得た利用者又は家族の個人情報については、事業所での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については利用者又は家族の同意を、あらかじめ書面により得るものとします。
- (3) 守秘義務および個人情報の保護
  - ① 事業者およびその職員は、サービスを提供する上で知り得た利用者およびその家族に関する秘密および個人情報については、利用者または第三者の生命、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、契約中および契約終了後も第三者に漏らすことはありません。
  - ② また、この秘密を保持する義務はサービス提供契約が終了した後においても継続します。
  - ③ 事業者は、従業員に、業務上知り得た利用者及び家族の秘密を保持させるため、従業員である期間及び従業員でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業員との雇用契約内容とします。
- (4) 個人情報の使用
  - ① 事業者は、利用者およびその家族の個人情報について利用者へのサービスの提供、介護保険請求事務、事業所の管理運営事務およびその目的の範囲に含まれる業務内において必要な範囲内での情報を使用します。使用期間は居宅介護支援サービス契約の契約期間と同じ取り扱いとします。情報を使用したときには、日時、会議名、相手方、内容等を記録します。
  - ② サービス担当者会議や地域ケア会議等において、利用者の個人情報を用いる場合には利用者の同意をあらかじめ文書により同意を得ます。同様に利用者の家族の個人情報についても使用する場合には同意を得ます。

## 11 虐待防止のための措置に関する事項について

- (1) 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ずるものとします。
  - ① 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。）を定期的開催するとともに、その結果について従業員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 虐待を防止するための定期的な研修を実施します。
  - 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設置します。

- (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する。

## 12 業務継続計画の策定等

- (1) 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定居宅介護支援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するものとします。
- (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うものとします。

## 13 衛生管理等

- (1) 事業所は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるものとします。
- ①事業所における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（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事業所において、介護支援専門員に対し、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定期的実施します。

## 14 身体拘束

- (1) 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（以下「身体的拘束等」という。）は行わないものとする。
- (2) やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録するものとする。

## 15 その他運営に関する重要事項

- (1) 事業所は、居宅介護支援の質の評価を行い、常にその改善を図ることとし、業務の執務体制についても検証、整備します。
- (2) 事業所は、従業者の質的向上を図るために研修の機会を次のとおり設けるものとします。
- ①採用時研修 採用後1か月以内
- ②継続研修 年2回
- (3) 従業者は業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持します。
- (4) 事業所は、従業者であった者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
- (5) 事業所は、適切な指定居宅介護支援の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとします。
- (6) 事業所は、指定居宅介護支援に関する諸記録を整備し、そのサービスを提供した日から最低5年間は保存するものとします。

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

説明日 令和 年 月 日

【説明者】

合同会社KNS 居宅介護支援事業所 花笑けあ

氏名 印

私は、本書面に基づいて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、当該提供の開始および個人情報の使用に関して同意します。

【利用者】

住所

氏名 印

署名代行者、立会人、または代理人を必要とする場合は該当する役割いずれかにチェックを記入

- 署名代行者 私は、上記利用者が契約の内容を理解し、同意する意思があることを確認し、身体の障がい、または高齢等により筆記困難な利用者に代わり上記署名を行いました。
- 立会人 私は、契約の場に立会い、上記利用者が契約の内容を理解し、同意したことを確認しました。（利用者本人だけでは契約・同意に不安がある場合に使用）
- 代理人 私は、上記利用者の〔成年後見人・保佐人・補助人・任意後見人(該当するものいずれかに○)〕として、利用者に代わり契約の説明を受け、上記内容に同意します。（登記事項証明書など代理権を証明する文書の添付が必要）

住所

氏名 印

利用者との関係

【事業者】

法人名 合同会社KNS  
所在地 栃木県小山市駅東通り1丁目46番地2  
代表者 代表社員 亀山 美幸 印

【事業所】

名称 居宅介護支援事業所 花笑けあ  
所在地 栃木県小山市大字雨ヶ谷新田72番地25サンハイツ103号室  
電話 0285-37-9758

(指定居宅介護支援 0970803169 )