

居宅介護支援事業所「ケアプランセンターおうようかん」

重要事項説明書

本重要事項説明書は、当事業所とサービス利用契約の締結を希望される方に 対して、当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説明するものです。

1. サービスを提供する事業者

名 称	株式会社 鷹揚館
所 在 地	秋田県大仙市佐野町3番41号
電話番号/FAX番号	TEL:0187-62-1217 / FAX: 0187-62-1205
代 表 者 名	代表取締役 中川 広志
設 立 年 月 日	平成 14 年 6 月 14 日

2. ご利用の事業所

事業所の種類	居宅介護支援事業 / 介護予防支援事業
名 称 (指定番号)	ケアプランセンターおうようかん (第 0570826776 号)
電話番号/FAX番号	TEL:0187-62-1217 / FAX: 0187-62-1205
管 理 者 氏 名	遠 山 郁 子
営 業 日	月曜日 ～ 金曜日 ※国民の祝祭日及び 12/31～1/3 は除きます。
営 業 時 間	午前8時30分～午後5時30分
サービスの実施地域	大仙市全域 / 美郷町 ※大曲・神岡・西仙北・中仙・協和・南外・仙北・太田
開 設 年 月 日	令和 7 年 1 月 1 日

3. 事業の目的と運営方針

事業の目的	事業所の介護支援専門員が、要介護状態または要支援状態にある高齢者に対し、適正な居宅サービスを提供することを目的とします。
運営方針	- 介護保険法等の関係法令に従い、可能な限り居宅においてその有する能力に応じて、自立した日常生活を営むために必要な介護サービスが適切に利用できるよう、利用者の 選択に基づいた居宅サービス計画を作成します。 - 居宅サービス計画に基づいて適切な居宅サービス等の提供が確保されるよう、サービス事業者及び関係機関等との連絡調整及びその他の便宜を提供します。

4. 職員の配置状況と勤務時間

職種	人員	勤務時間	備考
管理者	常勤 1 名（兼務）	8：30～17：30	※介護支援専門員兼務
介護支援専門員	常勤 1 名	8：30～17：30	

5. 提供するサービスの内容

（1）居宅サービス計画の作成

- ・ご自宅を月 1 回以上訪問し、利用者及びご家族からお話を伺います。
- ・利用者の了解を得て、主治医に意見をお尋ねすることがあります。
- ・介護支援専門員を中心に、サービス担当者会議を開いて検討します。
- ・居宅サービス計画の内容、利用料、保険の適用等についてご説明し了解を得ます。

（2）介護に関する情報の提供

（3）必要に応じた要介護認定の新規、更新、区分変更の申請の代行

（4）関連事業者等との連絡調整

（5）給付管理票の作成

- ・毎月、秋田県国民健康保険団体連合会へ提供しサービスを確認します。

（6）介護保険施設への紹介

6. 提供するサービスの利用料金

	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5
利用料	1 0, 8 6 0 円		1 4, 1 1 0 円		
利用者負担	上記金額は全額が介護保険から給付されるので利用者の自己負担はありません。 ※保険料の滞納等がある場合は、償還払いや保険給付が制限される場合があります。				

7. 苦情等対応及び相談窓口

（サービスに関する相談・苦情等の申立先）

当事業所 ご利用相談窓口	受付担当者：遠山 郁子 対応時間：8：30～17：30 TEL：0187－62－1217 FAX：0187－62－1205
大仙市役所健康福祉部 社会福祉課高齢班	所在地：大仙市大曲花園町 1-1 電話番号：0187－63－1111
大曲仙北広域市町村圏組合 介護保険事務所	所在地：大仙市高梨字田茂木 10 電話番号：0187－86－3910
秋田県国民健康保険団体連合会 苦情相談窓口	所在地：秋田市山王四丁目 2-3 電話番号：018－883－1550

（1）円滑かつ迅速に苦情等に対応するための体制・手順

- ①介護支援専門員は、利用者及び連帯保証人からの苦情等の内容を確認する。

- ②介護支援専門員は、改善してほしい内容について、利用者及び連帯保証人と協議する。
- ③介護支援専門員は、改善が必要なサービス関係者と協議・調整を図る。
- ④介護支援専門員は、調整内容について、利用者及び連帯保証人の同意を得る。
- ⑤対応に時間を要する苦情等が発生した場合
 - ア. 後日回答する旨を利用者及び連帯保証人に伝える。
 - イ. 介護支援専門員は、速やかにサービス担当者会議等を開催し、内容について協議し調整を図る。
 - ウ. 対応方針及び調整内容を速やかに利用者及び連帯保証人に連絡し、同意を得る。
- (2) 苦情等があったサービス事業者に対する対応方針等
 - ①苦情等があった場合は、その内容について協議し速やかな改善を求める。
 - ②利用者及び連帯保証人からの苦情に関し、市や国民健康保険団体連合会が行う調査に協力する。
 - ③市や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には、それに従って必要な改善を求める。
 - ④苦情等を記録するための様式を定め、苦情の内容及び対処した経緯等について記録し、2 年間これを保存する。

8. 事故発生時の対応

利用者に対する指定居宅介護支援の提供にあたって事故等が発生した場合は、別に定める「緊急時の連絡系統」の手順に従い速やかに連帯保証人に連絡するとともに必要な措置を講じます。また、当該保険者及び関係機関へも連絡します。

9. 個人情報の使用について

利用者のための居宅サービス計画に沿って円滑にサービスを提供するために実施されるサービス担当者会議、介護支援専門員と事業者との連絡調整並びに医療機関の受診等において、個人情報の使用が必要となる場合があります。個人情報を使用する場合は、利用者及び連帯保証人の同意を得ます。

10. 秘密保持

- (1) 事業者及び事業者の従事員は、正当な理由がない限り、利用者等に対する指定居宅介護支援の提供にあたって知り得た利用者及び連帯保証人の秘密は漏らしません。
- (2) 事業者は、事業者の従事員が退職後、在職中に知り得た利用者及び連帯保証人の秘密を漏らすことが無いよう必要な措置を講じます。
- (3) 事業者は、利用者の個人情報を用いる場合は、連帯保証人の同意を得ない限り、連絡調整会議等において、利用者等及び連帯保証人の個人情報は用いません。

11. 記録の保管

介護支援記録等の書面を作成した後、その完結の日から 2 年間これを保存し、利用者の求めに応じて閲覧に供し、又は必要に応じその写しを交付します。

12. 公正中立なケアマネジメントの確保

- (1) 居宅サービス計画の作成にあたって利用者から介護支援専門員に対し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や、居宅サービス計画原案に位置付けた指定居宅サービス等の選定理由の説明を求めることができます。
- (2) 当事業所のケアプランにおける指定居宅サービス事業者（訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与）によって提供されたものの占める割合につい

て、別紙により説明いたします。

1 3. 業務継続計画の策定

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事業の提供を継続的に実施する為及び非常時の体制での早期の業務再開を図る為の計画策定を行い、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 4. 感染症の予防及びまん延防止の為の措置

事業所は感染症が発生し、又はまん延しないように次の各号に掲げる措置を講じます。

- (1) 事業所における感染症の予防及びまん延防止の為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事ができるものとする）を概ね 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為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為の研修及び訓練を定期的実施します。

1 5. 虐待の防止

事業所は、虐待の発生又はその再発を防止する為、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為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事ができるものとします）を定期的開催するとともに、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為の指針を整備します。
- (3) 介護支援専門員に対し、虐待防止の為の研修を定期的実施します。
- (4) 虐待防止の措置を講じる為の担当者をおきます。

1 6. 損害賠償について

- (1) 当事業所において、事業者の責任により利用者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を補償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。ただし、利用者にも故意または重大な過失が認められる場合には、事業者の損害賠償責任を減じることができるものとします。

- (2) 損害賠償がなされない場合、以下の事由に該当する場合には、事業者は損害賠償責任を負いません。

- ① 利用者が、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 または不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合
- ② 利用者が、サービスの実施にあたって必要な事項に関する聴取及び確認に対して故意にこれを告げず、または不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合
- ③ 利用者の急激な体調の変化等、事業者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 利用者が、事業者もしくはサービス従事者の指示および依頼等に反して行った行為に起因して損害が発生した場合

※当事業所は社会福祉法に基づく任意の第三者評価は実施しておりません。

令和 年 月 日

居宅介護支援事業所 ケアプランセンターおうようかん

説明者職名 介護支援専門員 氏名

令和 年 月 日

利用者住所

氏 名

連帯保証人住所

氏 名 _____ (続柄 _____)