

\_\_\_\_\_様

## 重要事項説明書

居宅介護支援  
(別紙 料金表・介護情報公表システム)



## 居宅介護支援 重要事項説明書

### 1. 事業所の概要

事業所名	椋居宅介護支援事業所		
所在地	徳島県板野郡松茂町笹木野灘 23 番地 1		
電話番号	088-678-4904		
FAX番号	088-677-3701		
開設年月日	平成 27 年 11 月 1 日		
介護保険事業所番号	第	3671501736	号
管理者及び連絡先	氏名	連絡先	
	四宮 明子	088-678-4904	
サービス提供地域	徳島市・板野郡・鳴門市		

### 2. 事業所の職員体制等

(令和 6 年 6 月 1 日現在)

職種	従事するサービスの内容等	常勤	非常勤	合計
管理者	事業所の従業員の管理及び業務の実施状況の把握及び業務の管理を一元的に行う。	1 名	0 名	1 名
主任介護支援専門員	介護支援専門員のサービス内容に加え、地域課題の把握から社会資源の開発等の地域づくりや地域の介護支援専門員の人材育成等の役割を果たす。	2 名	0 名	2 名
介護支援専門員	要介護者及び要支援者の依頼に基づき、その状況を調査・把握し、介護サービス計画を作成するとともに、他機関のサービス事業者との連絡調整、介護保険施設の紹介等を行う。	2 名	0 名	2 名

### 3. 営業日、営業時間

営業日	月曜日から金曜日まで (お盆、年末年始祝祭日除く)
営業時間	午前 9 時から午後 5 時まで
※ 転送電話により 24 時間連絡可能な体制とします。	

### 4. 事業の目的及び運営方針

#### (1) 事業の目的

介護保険法等の関係法令に従い、利用者が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ことができるよう、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて適切な居宅介護支援を提供することにより、利用者の日常生活の便宜及び介護する方の負担の軽減を図ります。

#### (2) 基本方針

- ①利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の設備を行うとともに、その介護支援専門員に対し、研修を実施する等の措置を講じます。
- ②事業所は、居宅介護支援を提供するに当たり、法第百十八条の二第一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。

#### (3) 運営方針

- ①事業の実施にあたっては、関係市町村、地域の保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。
- ②利用者はケアプランに位置付ける居宅サービス事業所について、複数の事業所の紹介を求めることが可能であり、また当該事業所をケアプランに位置付けた理由を求めることができます。
- ③障害福祉サービスを利用してきた利用者が、介護保険サービスを利用する場合等における介護支援専門員と障害福祉制度の相談支援専門員と密接な連携を促進するため指定居宅介護支援事業者が特定相談支援事業者との連携に努めます。
- ④介護支援専門員は、利用者の居宅介護支計画書を作成するにあたって、医療機関との連携に努めます。
- ⑤事業所は、運営規定に規定する事項を記載した書面を事業所に備え付け、かつ、これをいつでも関係者に自由に閲覧できることにより、同行の規定による提示に代えることとします。
- ⑥事業者及び介護支援の提供に当たる者は、交付、説明、同意、承諾その他これらに類するもののうち、指定居宅介護支援等基準の規

定において書面で行うことが規定されている又は想定されるものについては、相手方の承諾を得て、書面に代えて、電磁的方法をとる場合があります。

- ⑥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介護支援専門員の業務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ます。

(4) 感染症の予防及びまん延の防止措置

事業者は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないよう措置を講じます。

- ①事業所は、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）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、従業者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の防止のための指針を整備します。
- ③事業所において、従業者に対し、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。

(5) 非常災害対策

非常災害に備えて、消防計画、風水害、地震等の災害に対処するための計画を作成し、防火管理者または火気・消防等についての責任者を定め、年2回定期的に避難、救出その他必要な訓練を行います。

災害対策に関する責任者 (防火管理者)	代表取締役 四宮 俊生
------------------------	-------------

(6) 業務継続計画

- ①事業者は、感染症や非常災害の発生において、利用者に事業所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を策定し、当該事業所計画に従い必要な措置を講じるよう努めます。
- ②事業者は、従業員に対し、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するよう努めます。
- ③事業者は、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よう努めます。

(7) 虐待の防止

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、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事業所において、介護支援専門員に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施します。
- (8) 当事業所のケアプランの訪問介護、通所介護、地域密着方通所介護、福祉用具貸与の利用状況は別紙のとおりとなります。

## 5. 利用料等

- (1) 事業者が行う指定居宅介護支援の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、介護保険制度から全額給付されるため、利用者の負担はありません。(法定代理受領サービス)

ただし、利用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、利用者は利用料金の全額を事業者に対し、いったん支払うものとします。支払いが確認されますと、事業者はサービス提供証明書を発行します。この証明書を市区町村の窓口に提出することにより、全額払い戻しを受けられます。

利用料等は、別紙料金表のとおりです。

- (2) 介護支援専門員が、通常サービス提供地域を越える地域に訪問・出張する必要がある場合には、その交通費(実費)の支払いが必要となります。(ただし、中山間地域に該当する場合の交通費は徴収いたしません。)自動車の場合1km 20円、有料道路及び公共交通機関等のかかった費用(実費)

## 6. サービスの利用方法

- (1) サービスの利用開始

お電話等でお申込ください。当事業所の従業員がお伺いいたします。

- (2) サービスの終了

- ①利用者の都合でサービスを終了する場合

サービス終了を希望する3日前までに文書でお申出ください。

- ②事業者の都合でサービスを終了する場合

- ・人員不足、事業規模の縮小、事業所の休廃止等により、この契約に基づく居宅介護支援の提供が困難になった場合、サービスの提供を終了させていただく場合があります。その場合は終了1ヵ月前まで

に文書で通知し、他の居宅介護事業者をご紹介いたします。

- ・利用者又はその家族の著しい不信行為等により、この契約の継続が困難となった場合には、文書で通知することにより、サービスの提供を終了させていただく場合があります。

### ③自動終了

次の場合には自動的にサービスを終了させていただきます。

- ・利用者が介護保険施設に入所した場合
- ・認知症対応型共同生活介護又は特定施設入居者生活介護を受けることとなった場合
- ・利用者の要介護認定区分が自立又は要支援と認定された場合
- ・利用者がお亡くなりになった場合

## 7. 緊急時の対応

サービスの提供中に事故、体調の急変、その他緊急事態が生じたときは、ご家族、主治の医師、救急機関等へ連絡いたします。

医療機関等	病院名	
	主治の医師等 氏名	
	連絡先	
緊急連絡先	氏名	
	本人との関係	
	連絡先	

## 8. 事故発生時の対応

サービス提供中に事故が発生した場合は、市町村、ご家族等に早急に連絡を行い、必要な措置を講じるとともに、当該事故の状況及び事故に際して採った処置について記録します。

また、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います。このため、次の賠償責任保険に加入しています。

保険の種類	超ビジネス保険(事業活動包括保険普通保険)
保険会社	東京海上日動火災保険株式会社

## 9. 秘密保持

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。

- ①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。

②この規定に定める事項のほか、運営に関する重要事項は株式会社 quattro と事業所の管理者との協議に基づいて定めます。

## 10. ハラスメントの防止

従業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

(1) 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。

①身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為

②個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為

③意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

上記は、当該事業所従業員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となります。

(2) ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案件が発生しない為の発生防止策を検討します。

(3) 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。

(4) ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

## 11. 相談窓口・苦情処理の対応

(1) 相談窓口

サービスに関する相談や苦情については、当事業所の窓口等にて常時受け付けています。

お客様 相談窓口	受付時間	午前 9 時から午後 5 時まで
	電話番号	088-678-4904
	F A X 番号	088-677-3701
	相談員 (責任者)	四宮 明子

(2) 苦情処理の対応

①相談・苦情受け付けは、原則として事業所の管理者が対応します。

②寄せられた相談・苦情に対し、管理者は速やかに相手先に連絡を取り、必要があれば利用者宅を訪問し、その内容の確認や状況の把握に

努めます。

- ③事業所内で管理者を中心に会議を開き、問題点の整理を行い、今後の改善策を検討します。
- ④改善策について、管理者が利用者に対し事情説明を行います。
- ⑤管理者は改善策を実施するとともに、従業員への指導を徹底させ再発防止に努めます。
- ⑥市町村及び国民健康保険団体連合会に対し報告を行い、助言を受けます。
- ⑦相談・苦情を受け付けた場合は、その内容と処理経過を記録します。

(3) 下記の公的機関等においても、相談・苦情の申出ができます。

徳島県 長寿いきがい課 在宅サービス 担当	所在地	徳島市万代町1丁目1
	電話番号	088-621-2168
	FAX番号	088-621-2840
	受付時間	午前8時30分～午後6時15分
徳島県国民健康 保険団体連 合会(国保連)	所在地	徳島市川内町広石若松78-1
	電話番号	088-665-7205
	FAX番号	088-666-0228
	受付時間	午前8時30分～午後5時
徳島市高齢 介護課	所在地	徳島市幸町2-5(南館1館)
	電話番号	088-621-5585
	FAX番号	088-621-0961
	受付時間	午前8時30分～午後6時15分
鳴門市役所 長寿介護課 高齢支援担当	所在地	鳴門市撫養町南浜字東浜170
	電話番号	088-684-1175
	FAX番号	088-684-1321
	受付時間	午前8時30分～午後5時15分
松茂町 長寿社会課	所在地	板野郡松茂町広島宇東裏30番地
	電話番号	088-699-2190
	FAX番号	088-699-2141



	受付時間	午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分
北島町 健康保険課	所在地	板野郡北島町中村字上地 23-1
	電話番号	088-698-9805
	F A X 番号	088-698-8494
	受付時間	午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分
藍住町 健康推進課介 護保険係	所在地	板野郡藍住町奥野字矢上前 52-1
	電話番号	088-637-3311
	F A X 番号	088-637-3312
	受付時間	午前 9 時～午後 5 時
板野町 福祉保険課	所在地	板野郡板野町吹田町南 22 - 2
	電話番号	088-672-5986
	F A X 番号	088-672-2533
	受付時間	午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分
上板町 健康推進課	所在地	板野郡上板町七條字経塚 42 番地
	電話番号	088-694-6810
	F A X 番号	088-694-5903
	受付時間	午前 8 時 15 分～午後 5 時 15 分

## 12. 当法人の概要

法人の名称	株式会社 quattro
代表者名	代表取締役 四宮 俊生
本社所在地	〒771-0212 徳島県板野郡松茂町中喜来字群恵 183 番地 1
電話番号	088-678-4411
F A X 番号	088-677-3701
設立年月日	平成 27 年 9 月 16 日

サービス契約の締結にあたり、上記のとおり重要事項を説明いたしました。

令和 年 月 日

事業所 名 称 椋居宅介護支援事業所

説明者 \_\_\_\_\_

サービス契約の締結にあたり、重要事項説明書の交付および説明を受け、上記の内容に同意します。

利用者 氏 名 \_\_\_\_\_

(署名代行者、立会人、または代理人)

【該当する役割いずれかにチェックを記入してください。】

署名代行者 私は、上記利用者が重要事項説明書の内容を理解し、同意する意思があることを確認し、身体の障がい、または高齢により筆記困難な利用者に代わって上記署名を行いました。

立 会 人\*1 私は、重要事項説明の場に立会い、上記利用者が重要事項説明書の内容を理解し、同意したことを確認しました。  
\*1 利用者ご本人だけでは重要事項説明・同意に不安がある場合に使用。

代 理 人\*2 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○をしてください。)]として、利用者に代わって、重要事項の説明を受け、上記の内容に同意します。  
\*2 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。

氏名 \_\_\_\_\_

本人との関係 \_\_\_\_\_