

指 定 居 宅 介 護 支 援

重 要 事 項 說 明 書

令和 7 年 4 月 1 日 現在

社会福祉法人 光珠福祉会

エール二之宮 居宅介護支援事業所

あなた（利用者）に対する指定居宅介護支援の提供開始にあたり、笛吹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に基づき、当事業者があなたに説明すべき重要事項は、次のとおりです。

1. 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	社会福祉法人 光珠福祉会
代表者（職名・氏名）	理事長 萩野 健
主たる事務所の所在地	〒406-0813 山梨県笛吹市御坂町上黒駒2964番地
TEL・FAX	TEL：055-264-2811 FAX：055-264-2812
ホームページ・メール	http://www.kojyu.or.jp/ E-mail : info@kojyu.or.jp
法人設立年月日	昭和50年 3月31日

2. ご利用事業所の概要

ご利用事業所の名称	エールニ之宮 居宅介護支援事業所
サービスの種類	居宅介護支援
指定年月日・事業所番号	令和3年4月1日指定 山梨県 第1971800972号
事業所所在地	〒406-0807 山梨県笛吹市御坂町二之宮1966-2
TEL・FAX	TEL：055-261-5811 FAX：055-261-5812
管理者氏名	雨宮 しげみ
事業の実施地域	笛吹市全域 *左記地域以外でもご希望の方はご相談ください。

3. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	要介護状態にある利用者が、その有する能力に応じ、可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とします。
-------	---

運営の方針	<p>事業者は、利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、利用者の要介護状態の軽減や悪化の防止のため、適切なサービスの提供に努めます。</p> <p>事業者は、利用者的人権の擁護、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。</p> <p>事業者は、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。</p> <p>事業者は、前5項のほか、「笛吹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」（平成30年笛吹市条例第1号）に定める内容を遵守し、事業を実施します。</p>
-------	---

4. 提供するサービスの内容

- (1) あなたのお宅等を訪問し、あなたの心身の状態を適切な方法により把握の上、あなた自身やご家族の希望を踏まえ、「居宅サービス計画（ケアプラン）」を作成します。
- (2) あなたの居宅サービス計画に基づくサービスの提供が確保されるよう、あなたとそのご家族、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。
- (3) 必要に応じて、あなたと事業者との双方の合意に基づき、居宅サービス計画を変更します。
- (4) 指定居宅介護支援及び指定居宅サービス事業者等についての相談・苦情窓口となり、適切対処します。
- (5) あなたの要介護（要支援）認定の申請についてお手伝いします。
- (6) あなたが介護保険施設に入所を希望される場合、その仲介をします。
- (7) あなた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、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。
- (8) 作成した居宅サービス計画の総数のうち、訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護（以下、この号において「訪問介護等」という。）がそれぞれ位置付けられた居宅サービス計画の数が占める割合並びに事業所において作成された居宅サービス計画に位置付けられた訪問介護等ごとの回数のうち、同一の指定居宅サービス事業者又は指定地域密着型サービス事業者によって提供されたものの占める割合等につき、文書の交付及び口頭により説明し、文書にあなたの署名（記名押印）を受けます。
- (9) 地域ケア会議において、個別のケアマネジメント事例の提供の求めがあった場合は、協力するよう努めます。

5. 営業日時

営業日	月曜日から金曜日まで *ただし、国民の祝日（振替休日を含む）及び年末年始（12月30日～1月3日）を除きます。
営業時間	午前8時30分から午後5時30分まで *ただし、利用者の希望に応じて、緊急時に連絡可能な体制を整えるものとします。

6. 事業所の職員体制

職	職務内容	員数	常勤換算
管理者	・事業所の管理及び利用申込に係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行います。 ・法令等の規定を遵守し必要な指揮命令を行います。	常勤兼務 1名 *介護支援専門員と兼務	0.1
専門員 介護支援	・指定居宅介護支援業務を行います。	常勤 1名以上	0.9以上
事務職員	・介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	非常勤兼務 1名	0.1

7. 利用料

- (1) 指定居宅介護支援を提供した際の利用料金の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該指定居宅介護支援が法定代理受領サービスである時は、あなたの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できない場合は、一旦、1カ月当たりの料金をお支払いいただきます。
- その場合、事業者は指定居宅介護支援提供証明書を発行いたしますので、後日、所在市町村窓口に指定居宅介護支援提供証明書を提出しますと払い戻しを受けることができます。
- (2) 指定居宅介護支援を提供するにあたり、介護支援専門員がお訪ねする際の交通費は、一切かかりません。「事業の実施地域」以外にお住いの場合の交通費も無料です。

8. 事故発生時の対応

指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合は、速やかにあなたのご家族、市町村等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

その際、あなた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、事業者は、速やかに損害賠償を行います。

9. 秘密保持

- (1) 当事業所は、業務上知り得たあなたまたはそのご家族の秘密を厳守します。
- (2) 当事業所は、介護支援専門員その他従業者であった者から、業務上知り得たあなたまたはそのご家族の秘密が漏れることのないように管理を徹底します。
- (3) 当事業所は、サービス担当者会議等において、あなたの個人情報を使用する場合は、あらかじめ、あなたまたはそのご家族から同意をいただきます。

10. 担当の介護支援専門員

あなたを担当する介護支援専門員は、以下のとおりです。ご不明な点やご要望などがありましたら、何でもお申し出ください。

氏名：雨宮 しげみ

連絡先（電話番号）：055-261-5811

11. 苦情相談窓口

- (1) 当事業所が設置する苦情相談窓口は、次のとおりです。当事業所が提供した指定居宅介護支援に関する苦情や相談だけでなく、当事業所が作成した居宅サービス計画に位置付けたサービスに関する苦情や相談も、遠慮なくお申し出ください。

事業所相談窓口	担当者	雨宮 しげみ
	TEL	055-261-5811
	責任者	荻野 健（地域密着型特別養護老人ホーム エール二之宮 施設長）
	TEL	055-261-8711
	面接場所	事業所の相談室

- (2) 上記担当者が不在で緊急な場合は、下記までお申し出ください。

地域密着型特別養護老人ホーム エール二之宮	住所	山梨県笛吹市御坂町二之宮 1966-1
	TEL	055-261-8711

(3) 当法人では、苦情や相談に対して公正に対処するために中立な立場の第三者委員会を設置しています。

社会福祉法人光珠福祉会 第三者委員	松 土 清	大学教授	笛吹市御坂町下野原 1321-3 055-263-7596
	中原 明美	社会福祉士	甲府市和戸町 66-29 055-237-6365

(4) 苦情や相談は、下記の機関にも申し立てることができます。

苦情受付機関	笛吹市役所 介護保険課	住所	笛吹市石和町市部 800
		TEL	055-261-1903
	山梨県国民健康保険団体連合会	住所	甲府市蓬沢 1-15-35
		TEL	055-233-9201

(5) 苦情の申し出があった場合における当事業所の苦情処理の手順は次のとおりです。

苦情解決の取り組みの流れについて

1) 苦情の受付

- ①苦情受付担当者は、ご利用者等からの苦情を随時受け付けます。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができます。
- ②苦情受付担当者は、ご利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認します。
 - ア. 苦情の内容 イ. 苦情申出人の希望等 ウ. 第三者委員への報告の要否
 - エ. 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否
- ③ウ及びエが不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図ります。

2) 苦情受付の報告・確認

- ①苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者と第三者委員に報告します。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除きます。
- ②投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行います。
- ③第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知します。

3) 苦情解決に向けての話し合い

- ①苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いによる解決に努めます。その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることがあります。
- ②第三者委員の立ち会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行います。なお、苦情解決責任者も第三者委員の立ち会いを要請することができます。
 - ア. 第三者委員による苦情内容の確認
 - イ. 第三者委員による解決案の調整、助言
 - ウ. 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

4) 苦情解決結果の記録、報告

苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保されます。これらを実効あるものとするため、記録と報告を積み重ねていきます。

- ア. 苦情受付担当者は、苦情受付から解決、改善までの経過と結果について書面に記録します。
- イ. 苦情解決責任者は、一定期間ごとに苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受けます。
- ウ. 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して一定期間経過後、報告します。

5) 解決結果の公表

ご利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き事業所内への掲示や事業報告書、広報誌等に実績を掲載し、公表します。

12. 虐待防止に関する事項

当事業所は、あなたの人権の擁護、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場合があります）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) 虐待を防止するための定期的な研修を実施します。
- (4) 以上の措置を適切に実施するための担当者を選任します。

当事業所は、サービス提供中に、当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します。

1 3. 身体的拘束等の適正化の推進

当事業所は、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、身体的拘束等を行いません。

当事業所は、身体的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します。

1 4. 業務継続計画の策定等

当事業所は、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」）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。

当事業所は、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。

当事業所は、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。

1 5. 衛生管理等

当事業所は、事業所において感染症が発生又はまん延しないように、次の措置を講じます。

(1) 事業所等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場合があります）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) 事業所等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) 事業所等において、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に実施します。

1 6. ハラスメント対策等

当事業所は、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ます。

1 7. サービスの利用にあたっての留意事項

サービスのご利用にあたってご留意いただきたいことは、以下のとおりです。

(1) 介護支援専門員に贈り物や飲食物の提供などはお断りいたします。

(2) 体調や容体の急変などによりサービスを利用できなくなったときは、できる限り早めに担当の介護支援専門員又はサービス事業所の担当者へご連絡ください。

(3) 入院時に担当のケアマネージャーの氏名等を入院先の医療機関にお伝えください。

【重要事項説明書署名欄】

令和　　年　　月　　日

事業者は、あなたへのサービス提供開始にあたり、上記のとおり重要事項を説明しました。

事業者　住所　　山梨県笛吹市御坂町上黒駒2964番地

事業者（法人）名　社会福祉法人　光珠福祉会

代表者職・氏名　理 事 長　　荻 野 健 印

説明者職・氏名　介護支援専門員　雨宮　しげみ　印

私は、事業者より上記の重要事項について説明を受け、同意しました。

利 用 者 住 所

氏 名 印

署名代行者（又は法定代理人）

住 所

氏 名 印

本人との続柄