

重要事項説明書

(居宅介護支援事業所)

当事業所は介護保険の指定を受けています。

(長崎県知事指定 4270100714 号)

医療法人緑風会

長崎みどり病院指定居宅介護支援事業所

当事業所はご契約者に対して指定居宅介護支援サービスを提供します。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次の通り説明します。

1. 事業者

法人名	医療法人 緑風会
法人所在地	長崎県長崎市富士見町 18 番 24 号
電話番号	095 (832) 1272
代表者名	上戸 穂高
設立年月	平成 7 年 9 月 1 日

2. 事業所概要

事業所の種類	指定居宅介護支援事業所
事業の目的	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利用者に対しその有する能力に応じて、可能な限り自立した日常生活を営むことができるよう適正な居宅介護支援を提供することを目的とします。
運営方針	<p>① 事業所の介護支援専門員は、要介護者等の心身の特性を踏まえ、その有する能力に応じ自立した生活を営むことができるように配慮し、また、利用者の心身状況やその環境に応じて利用者の意向を尊重し適切な介護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て行います。</p> <p>② 利用者の意志及び人格を尊重し、特定の種類又は特定の居宅サービス事業者に不当に偏ることのないよう公正中立に行います。</p> <p>③ 関係市町村、地域包括支援センターや居宅介護支援事業者、居宅サービス事業者、介護保険施設等との連携に努めます。</p>
事業所の名称	医療法人緑風会長崎みどり病院指定居宅介護支援事業所
事業所番号	長崎県知事指定 4270100714 号
事業所の所在地	長崎県長崎市富士見町 18 番 24 号
電話番号	095 (818) 1925
管理者	梅木 昭浩

3. 職員勤務体制

	人数	勤務形態	業務内容
管理者	1 名	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	1 名	常勤	居宅介護支援業務

4. サービス提供時間

営業日	月曜日～土曜日 祝日・8月15日及び12月30日～1月3日は休業します。
営業時間	午前9:00～午後6:00(土曜日は午前9:00～午後1:00) ただし、緊急の場合は時間外でも相談業務を行います。 連絡先 095(818)1925

5. サービスの実施地域

通常のサービスの実施地域は長崎市内（高島、伊王島、琴海、外海4町を除く）の地域となっております。

6. サービスの内容

(1) 居宅サービス計画の作成

ご契約者のご家庭を訪問して、ご契約者の心身の状況、置かれている環境等を把握したうえで、居宅介護サービス及びその他の必要な保健医療サービス、福祉サービス（以下「指定居宅サービス等」という。）が、総合的かつ効率的に提供されるように配慮して、居宅サービスを計画します。

<居宅サービス計画の作成までの流れ>

① 事業者は、介護支援専門員に居宅サービス計画の作成に関する業務を担当させます。

② 居宅サービス計画の作成にあたって、ご契約者の心身の状況、置かれている環境等を把握し、当該地域における指定居宅サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料等の情報を適切にご契約者又はそのご家族等に対して提供して、ご契約者にサービスの選択を求めます。

※ ご契約者は介護支援専門員に対して複数のサービス提供事業者等の紹介を求めることができます。

※ ご契約者は介護支援専門員が居宅サービス計画に位置付けたサービス提供事業者等の選定の理由を求めることができます。

③ 介護支援専門員は、ご契約者及びその家族等の置かれた状況等を考慮して、ご契約者に提供されるサービスの目標、その達成時期、サービスを提供する上での留意点等を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成します。

④ 介護支援専門員は、前項で作成した居宅サービス計画の原案に盛り込んだ指定居宅サービス等について、保険給付の対象となるか否かを区別した上で、その状況、内容、利用料等についてご契約者及びそのご家族等に対して説明し、ご契約の同意を得た上で決定するものとします。

(2) 居宅サービス計画作成後の便宜の供与

- ①ご契約者及びそのご家族等、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行い、居宅サービス計画の実施状況を把握します。
- ②居宅サービス計画の目標に沿ってサービスが提供されるよう指定居宅サービス事業者等との連絡調整を行います。
- ③ご契約者の意思を踏まえて、要介護認定の更新認定等に必要な援助を行います。

(3) 居宅サービス計画の変更

ご契約者が居宅サービス計画の変更を希望した場合、又は事業者が居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合は、当事業者とご契約者双方の合意に基づき居宅サービス計画を変更します。

(4) 介護保険施設への紹介

ご契約者が居宅において日常生活を営むことが困難となったと認められる場合又は利用者が介護保険施設への入院又は入所を希望する場合には、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行います。

7. サービス利用料金

(1) 利用料

居宅介護支援に関するサービス利用料金について、事業者が法律の規定に基づいて、介護保険サービス利用料金に相当する給付を受領する場合（法定代理受領）は、ご契約者の自己負担はありません。

但し、ご契約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出来ない場合は、下記のサービス利用料金の全額を一旦お支払い下さい。（償還払い）

ア. 基本料金

介護度	料金
要介護 1・2	11,088 円／月
要介護 3・4・5	14,406 円／月

イ. 加算

項目	料金（要介護 1・2・3・4・5）
初回加算	3,063 円／月
入院時情報連携加算	(Ⅰ) 2,552 円・(Ⅱ) 2,042 円／月
退院・退所加算	(カンファレンス参加無) (カンファレンス参加有)
	連携 1 回 4,594 円 6,126 円
	連携 2 回 6,126 円 7,657 円
	連携 3 回 — 9,189 円
ターミナルケアマネジメント加算	4,084 円
緊急時カンファレンス加算	2,042 円
通院時情報連携加算（令和 3 年度新設）	510 円

(2) 解約料

ご契約者はいつでも契約を解除することができ、一切、料金はかかりません。

8. サービス利用に関する留意事項

(1) サービス提供を行う介護支援専門員

サービス提供時に、担当の介護支援専門員を決定します。

(2) 介護支援専門員の交代

①事業者からの介護支援専門員の交代

事業所の都合により、介護支援専門員を交代することがあります。

介護支援専門員を交代する場合は、ご契約者に対してサービス利用上の不利益が生じないように十分に配慮するものとします。

②ご契約者からの交代の申し出

選任された介護支援専門員の交代を希望する場合には、当該介護支援専門員が業務上不適当と認められる事情その他交代を希望する理由を明らかにして、事業者に対して介護支援専門員の交代を申し出ることができます。ただし、ご契約者から特定の介護支援専門員の指名はできません。

9. 守秘義務

サービスを提供する上で知り得たご契約者及びそのご家族に関する秘密及び個人情報については、ご契約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。また、あらかじめ文書により利用者の同意を得ない限り、サービス担当者会議等においてご契約者又はご家族の個人情報は用いません。

10. 損害賠償について

事業者の責任によりご契約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賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。

ただし、その損害の発生について、ご契約者に故意又は過失が認められる場合には、この限りではありません。

11. 苦情の受付等について

- (1) 当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。(苦情を解決するために委員会を設置し、苦情に対して親身になって解決するように致します)
※苦情解決の組織図については別添資料1をご参照下さい。

- 苦情受付担当： 梅木 昭浩 電話：095（818）1925
- 受付時間：午前9:00～午後6:00（月～金曜日）、午前9:00～午後1:00（土曜日）
 ※ 緊急の場合は24時間対応しております。時間外については、当番への転送電話となります。苦情で有る旨をお申し付け頂き、後ほど担当者よりご連絡致します。

(2) その他行政機関にも相談窓口があります。

長崎市役所 高齢者すこやか支援課	所在地：長崎市桜町2-22 電話番号：095（829）1146
長崎県国民健康団体保険連合会 (介護サービス苦情相談窓口)	所在地：長崎市今博多町8番地2 電話番号：095（826）7293 受付時間：午前9:00～午後5:00 ※ 土、日曜日、祝日は除きます
長崎県運営適正化委員会 (福祉サービスに関する苦情窓口)	所在地：長崎市茂里町3-24 電話番号：095（842）6410

1 2. 事故発生時の対応

○ 事業者、介護支援専門員又は従業者が、居宅介護支援を提供する上で事故が発生した場合は、速やかに市町村及びご契約者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

○ 事故が生じた際には、その原因を解明し再発防止のための対策を講じます。

※ 事故発生時の対応の流れについては、別添資料2をご参照下さい。

1 3. 緊急時の対応

居宅介護支援の提供時にご契約者の身体状況が急変した場合、その他必要な場合は速やかに主治医、ご契約者の家族等に連絡し必要な措置を講じます。

1 4. 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

○ 虐待防止に関する担当者：梅木 昭浩 電話：095（818）1925

(2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。

(3) 虐待防止のための指針の整備をしています。

(4) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。

サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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 5. 業務継続計画の策定等について

- (1) 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（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 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行います。
- (3) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務計画の変更を行います。

1 6. その他事項について

(1) サービス提供における事業者の義務

当事業所では、ご契約者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ①ご契約者に提供した居宅介護支援について記録を作成し、その完結の日から、5年間保管するとともに、ご契約者または代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ②ご契約者が他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合その他ご契約者から申し出があった場合には、ご契約者に対し、直近の居宅サービス計画及びその実施状況に関する書類を交付します。
- ③事業者、介護支援専門員または従業員は、居宅介護支援を提供するうえで知り得たご契約者及びその家族等に関する事項を正当な理由なく第三者に漏洩しません。（守秘義務）
- ④事業者は当事業所に従事する介護支援専門員に対し常に身分証を携行させ、その従事する介護支援専門員は、自らも常に身分証を携行し、初回の訪問時及びご契約者やそのご家族からの提示を求められた時は、いつでも身分証を提示いたします。

(2) サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

契約の有効期間は、契約締結の日からご契約者の要介護認定の有効期間満了までですが、契約期間満了の7日前までにご契約者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に同じ条件で更新され、以降も同様となります。（契約書第2条参照）契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。ただし、やむを得ない事由で契約を解除する場合には、ご契約者に

対し 1 ヶ月の予行期間において理由を示した文書で通知いたします。(契約書第 2 条参照)

- ① ご契約者が死亡した場合
- ② 要介護認定によりご契約者の心身状況が自立と判定された場合
- ③ 契約者が介護保険施設等に入所し、居宅サービス計画作成の必要性がなくなった場合
- ④ 事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- ⑤ 当事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- ⑥ ご契約者から契約解除を申し出た場合 (詳細は以下をご参照ください)

<ご契約からの解約・契約解除の申し出>

契約の有効期間であっても、ご契約者から利用契約を解約することができます。

<事業所からの契約解除の申し出>

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

- ①介護給付等対象サービスの利用に関する指示に従わないこと等により要介護状態等の程度を増進させたと認められるとき。
- ②偽りとその他不正の行為によって保険給付を受け、または受けようとしたとき以上のいずれかに該当する場合には、遅滞なく意見を付してその旨を当該保険者に通知することと致します。

(資料1)

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	医療法人緑風会 長崎みどり病院 指定居宅介護支援事業所
申請するサービス種類	指定居宅介護支援事業

措置の概要

1. 利用者からの相談又は苦情等の対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

苦情相談窓口

医療法人緑風会長崎みどり病院指定居宅介護支援事業所

事務室：電話番号 095-818-1925

不在時 095-832-1272（緑風会本部）

担当者：指定居宅介護支援事業所所長 梅木 昭浩

他の苦情解決機関

長崎市高齢者すこやか支援課 095-829-1146

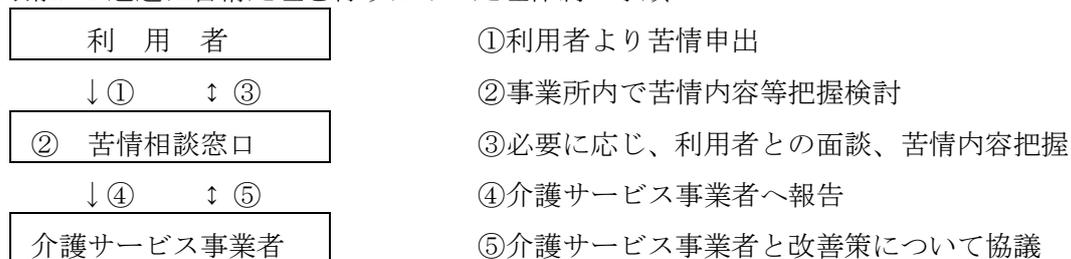
長崎県国民健康保険団体連合会 095-826-7293

（介護サービス苦情相談窓口）

長崎県運営適正化委員会 095-842-6410

（福祉サービスに関する苦情窓口）

2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順



*改善策が見出し難い場合は、利用者、介護サービス事業者、当事業者の3者を交えて協議するものとする。

3. 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等（居宅支援事業者の場合記入）

サービス事業者には、文書及び口頭説明により苦情内容の正確な伝達を行うことに留意する。それに対するサービス事業者の対応方針について、報告を求めるものとする。報告を受けた改善策が不十分な内容である場合は、さらなる検討を要請し、お互いが納得できる改善が図られるようにする。

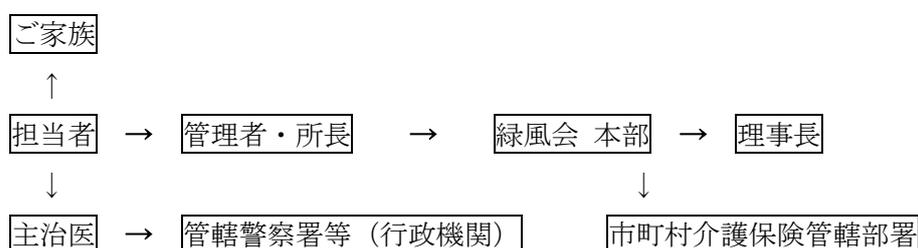
(資料2)

事故を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	医療法人緑風会 長崎みどり病院 指定居宅介護支援事業所
申請するサービス種類	指定居宅介護支援事業

措置の概要

1. 事故発生時の連絡体制



2. 事故再発防止について

事故が発生した場合は、担当より「事故処理報告書」を上程し、事故原因の究明及び対応結果について関係者に周知徹底し、事故再発防止に努めます。

3. 賠償責任

1. 事業者は、サービスの提供に伴って、事業者の責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体・財産・信用に損害を及ぼし、これが法律上の賠償責任を負う場合は、利用者に対してその損害を賠償します。
2. 事業者は、サービスの提供に伴って、事業者の責に帰すべからざる事由によって生じた賠償については賠償責任を負いません。とりわけ、事業者は以下の事由に該当する場合には、賠償責任を免れるか又は賠償額が減額されることがあります。
 - ① 利用者が、契約締結時にその疾患又は身体状況等の重要事項について故意にこれを告げず、又は不実の告知を行った事に起因して損害が発生した場合。
 - ② 利用者もしくは介護者（家族等）が、サービスの提供のために必要な事項に関する聴取・確認に対し故意にこれを告げず、又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 利用者又は介護者（家族等）が、事業者の指示・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。
3. 前2項の賠償額の有無や賠償額については、事業者と利用者が協議して定めることとします。また、事業者と利用者との間で協議が整わない場合には、裁判所における和解や裁判手続きで定められた相当な金額を賠償することとします。

(説明確認欄)

居宅介護支援に係る契約の締結にあたり、利用者に対して本書面に基づいて重要事項を説明しました。

令和 年 月 日

所在地 : 長崎市富士見町18-24

事業所名 : 医療法人緑風会長崎みどり病院指定居宅介護支援事業所

介護保険事業者番号 : 4270100714

説明者 _____ 印

私は、本書面により事業者から重要事項の説明を受け、指定居宅介護支援サービスの提供開始に同意しました。

令和 年 月 日

利用者 住所 _____

氏名 _____ 印

代理人 住所 _____

氏名 _____ 印