「指定居宅介護支援」重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。
（栃木県指定 第 0970800124 号）

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。

☆居宅介護支援とは

ご契約者が居宅で可能な限り自立した日常生活を送る事ができるよう、介護サービスやその他の保健医療サービス、福祉サービスを適切に利用することができるよう、次のサービスを実施します。

○ご契約者の心身の状況やご契約者とそのご家族等の希望をおうかがいして､｢居宅サービス計画（ケアプラン)」を作成します。

○ご契約者の居宅サービス計画に基づくサービス等の提供が確保されるよう、ご契約者及びその家族等、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。

○必要に応じて、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。

※当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となります。要介護認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

１．事業者

（１）法　人　名　　社会福祉法人　丹緑会

（２）法人所在地　　栃木県小山市大字塚崎４６３番地１

（３）電話番号　　０２８５－２７―１５８２

（４）代表者氏名　　理事長　　山中　桓夫

（５）設立年月　　昭和５１年１１月３０日

２．ご利用事業所

（１）事業所の種類　　指定居宅介護支援事業所・平成１１年１１月１日
栃木県指定　第０９７０８００１２４号

（２）事業の目的

社会福祉法人丹緑会が開設する在宅介護支援センター栗林荘指定居宅介護支援事業所（以下「事業所」という。）が行う指定居宅介護支援事業（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､栗林荘の介護支援専門員が要介護状態にある高齢者（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します。

（３）事業所の名称　　居宅介護支援事業者　在宅介護支援センター栗林荘

平成 11 年 11 月 1 日指定　栃木県指定　第 0970800124 号

（４）事業所の所在地　　栃木県小山市大字塚崎４６３番地１

（５）電 話 番 号　　０２８５－２７－１５５４

（６）管 理 者 氏 名　　長尾　直美

（７）当事業所の運営方針

栗林荘における指定居宅介護支援の事業は、次の基本方針に従って行うものとします。

一　指定居宅介護支援の事業は、要介護状態になった場合においても、その利用者が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に配慮して行います。

二　指定居宅介護支援の事業は、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、適切な保険医療サービス及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て行います。

三　指定居宅介護支援の提供に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重し、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又は特定の居宅サービス事業者の不当に偏することのないよう、公正中立に行います。

四　事業の運営に当たっては、市町村、地域包括支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携に努めます。

（８）開 設 年 月　　平成１１年１１月１日

（９）事業所が行っている他の事業

当事業所では、次の事業もあわせて実施しています。

[指定介護老人福祉施設]　　平成 12 年 4 月 1 日指定　　定員 85 名

栃木県 0970800181 号

[指定短期入所生活介護（介護予防含む）]　平成 12 年 4 月 1 日指定　定員 21 名

栃木県 0970800181 号

[指定通所介護（第 1 号通所事業含む）]　平成 12 年 4 月 1 日指定　　定員 30 名

栃木県 0970800405 号

[指定介護老人福祉施設]　　平成 30 年 12 月 1 日指定　　定員 40 名

栃木県 0970802781 号

３．事業実施地域及び営業時間

（１）通常の事業の実施地域　栃木県小山市

（２）営業日及び営業時間

営業日	月曜日　～　金曜日
受付時間	8：30　～　17：30
サービス提供時間帯	8：30　～　17：30

※　１２月３０日から１月３日までを除きます。なお、電話による連絡は、通年 24 時間常時連絡が可能な体制です。

連絡先　　在宅介護支援センター栗林荘　　℡　０２８５－２７－１５５４

４．職員の配置状況及び職務の内容

（１）勤務体制の確保

１　事業所は、利用者に対し、適切な指定居宅介護支援サービスを提供できるよう、職員の勤務の体制を定めます。

２　事業所は、事業所ごとに当該居宅介護支援事業所の介護支援専門員に指定居宅介護支援の業務を担当させます。ただし、介護支援専門員の補助の業務についてはこの限りではありません。

４　事業所は、職員の資質向上のための研修の機会を設けます。

（２）職員の配置状況

当事業所では、ご契約者に対して指定居宅介護支援サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

〈主な職員の配置状況〉※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職種	職員数	指定基準
１．管　理　者	［１］名	［１］名
２．主任介護支援専門員	２名	１名
３．介護支援専門員	２名	２名以上

［　］・・・兼務

（３）職務の内容

一　管理者

ア　事業所の介護支援専門員その他の従業者の管理、指定居宅介護支援の利用の申し込みに係る調整、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。

イ　事業所の介護支援専門員その他の従業者にこの規程を遵守させるために必要な指揮命令を行います。

ウ　管理者は、主任介護支援専門員が職務につきます。

エ　管理者は、人材育成の取り組みの推進を行います。

二　主任介護支援専門員

ア　主任介護支援専門員は、指定居宅介護支援の提供に当たります。

イ　保健・医療・福祉サービスを提供する事業所等との連携を図ります。

ウ　介護支援専門員に対する、指導・助言などの活動を通して、ケアマネジメントの質の向上を図ります。

三　介護支援専門員

ア　介護支援専門員は、指定居宅介護支援の提供に当たります。

イ　指定居宅介護支援の提供にあたる介護支援専門員は、利用者の数が４５人未満に１人とします。

５．当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、居宅介護支援として次のサービスを提供します。

当事業所が提供するサービスについて、通常の場合、利用料金は介護保険から給付されますので、ご契約者の利用料負担はありません。

（１）サービスの内容と利用料金

＜サービスの内容＞

①居宅サービス計画の作成

ご利用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、居宅サービス計画を作成します。

＜居宅サービス計画の作成の流れ＞

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の開始にあたって、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正に契約者又はその家族等に対して提供して、契約者にサービスの選択を求めます。

↓

③介護支援専門員は、契約者及びその家族の置かれた状況等を考慮して、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について、保険給付の対象となるか否かを区分した上で、その種類、内容利用料等について契約者及びその家族等に対して説明し、契約者の同意を得た上で決定するものとします。

②指定居宅介護支援の取扱方針

１　指定居宅介護支援は、要介護状態の軽減若しくは悪化の防止又は要介護状態をなるこ

との予防に資するよう行われるとともに、医療サービスとの連携に十分配慮して行います。

2　事業所は、自ら提供する指定居宅介護支援の質の評価を行い、常にその改善に図ります。

3　サービスの提供は、利用者のプライバシーの確保に配慮して行います。

4　指定居宅介護支援の提供に当たる従業者は、指定居宅介護支援の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行います。

5　介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成の開始に当たっては、利用者の自立した日常生活の支援を効果的に行うため、利用者の心身又は家族の状況に応じ、継続的かつ計画的に指定居宅サービス等の利用が行われるようにします。

6　介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成の開始に当たっては、利用者にサービスの選択に資するよう、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正に利用者又はその家族に対して提供します。

7　介護支援専門員は、要介護認定を受けている利用者が要支援認定を受けた場合には、地域包括支援センターに当該利用者に係る必要な情報を提供する等の連携を図ります。

8　事業所は、指定介護予防支援事業所から介護予防支援事業業務の委託を受けるに当たっては、当該事業所の介護支援専門員に、その業務量等を勘案し、当該業務が適正に実施できるよう配慮します。

③居宅サービス計画の作成

1　管理者は、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　事業所は、指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ、居宅サービス計画が基本方針及び利用者の希望に基づき作成されるものであること等につき説明を行い、理解を得ます。

3　居宅サービス計画に関する業務を担当する介護支援専門員（以下「介護支援専門員」という。）は、居宅サービス計画の作成に当たっては、利用者の日常生活全般を支援する観点から、介護給付対象サービス以外の保健医療サービス又は福祉サービス、当該地域の住民による自発的な活動によるサービスの利用も含めて居宅サービス計画上に位置付けるように努めます。

4　介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成に当たっては、適切な方法により、利用者について、その有する能力、既に提供を受けている指定居宅サービス等のその置かれている環境等の評価を通じて利用者が現に抱えている問題点を明らかにし、利用者が自立した日常生活を営むことができるように支援する上で解決すべき課題を把握します。

5　介護支援専門員は、前項に規定する解決すべき課題の把握（以下「アセスメント」という。）に当たっては、利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接して行わなければならない。この場合において、介護支援専門員は、面接の趣旨を利用者及びその家族に対して十分に説明し、理解を得るものとします。

6　介護支援専門員は、利用者の希望及び利用者についてのアセスメントの結果に基づき、利用者の家族の希望及び当該地域における指定居宅サービス等が提供される体制を勘案

して、利用者及び家族の生活に対する意向、総合的な援助の方針、生活全般の解決すべき課題、指定居宅サービスの目標及びその達成時期、指定居宅サービスの種類、内容及び利用料並びにサービスを提供する上での留意事項等を記載した居宅サービス計画の原案を作成します。

7　介護支援専門員は、サービス担当者会議の開催、担当者に対する照会等により、当該居宅サービス計画の原案の内容について、担当者から、専門的な見地からの意見を求めます。

8　介護支援専門員は、居宅サービス計画を新規に作成した場合や要介護認定、要介護状態区分の変更認定を受けた場合については、原則としてサービス担当者会議を必ず開催します。ただし、サービス担当者会議を開催しないことについて、やむを得ない理由がある場合については、担当者に対する照会等によることで差し支えないこととします。

9　サービス担当者が利用者の状況を把握し、介護支援専門員等と当該情報を共有することを、サービス担当者会議の目的として明確化します。

10　介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案の内容について利用者又はその家族に対して説明し、文書により利用者の同意を得ます。

11　介護支援専門員は、居宅サービス計画を作成した際には、当該居宅サービス計画を利用者及び担当者に交付するものとします。

12　介護支援専門員は、居宅サービス計画作成後、居宅サービス計画の実施状況の把握（利用者に対する継続的なアセスメントを含む。）を行い、必要に応じて居宅サービス計画の変更、指定居宅サービス事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行います。

13　介護支援専門員は、前項に規定する実施状況の把握（以下「モニタリング」という。）に当たっては、利用者及びその家族並びに指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行うこととし、利用者の事情により利用者と面接することができない場合その他特段の事情のない限り、次に定めるところにより行ないます。

一　少なくとも１月に１回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接します。

二　少なくとも１月に１回、モニタリングの結果を記録します。

三　以下の要件を設けた上で、テレビ電話装置その他の情報通信機器を活用したモニタリングも行います。

①利用者の同意を得ること。

②サービス担当者会議において、次に掲げる事項について主治医、担当者その他の関係者の合意を得ていること。

１，利用者の状態が安定していること。

２，利用者がテレビ電話装置等を介して意思疎通ができること（家族のサポートがある場合も含む）

３，テレビ電話装置等を活用したモニタリングでは収集できない情報について、他のサービス事業者との連携により情報収集すること。

③少なくとも２か月に１回は、利用者の居宅を訪問すること。

14　介護支援専門員は、次に掲げる場合においては、サービス担当者会議の開催、担当者に対する照会等により、居宅サービス計画の変更の必要性について、担当者から、専門

的な見地からの意見を求めるものとします。

一　要介護認定を受けている利用者が要支援認定を受けた場合又は要支援認定を受けている利用者が要介護認定を受けた場合

二　要介護認定を受けている利用者が法第 28 条第２項に規定する要介護更新認定を受けた場合

三　要介護認定を受けている利用者が法第 29 条第１項に規定する要介護区分の変更の認定を受けた場合

④介護支援専門員の責務

一　介護支援専門員は、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが総合的かつ効率的に提供された場合においても、利用者がその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。

二　介護支援専門員は、介護保険施設等から退院又は退所しようとするよう介護者等から依頼があった場合には、居宅における生活へ円滑に移行できるよう、あらかじめ、居宅サービス計画の作成等の援助を行います。

三　介護支援専門員は、利用者が提示する被保険者証に、法第 73 条第２項に規定する認定審査会の意見又は法第 37 条第１項に規定による指定に係る居宅サービスの種類についての記載がある場合には、利用者にその趣旨を説明し、理解を得た上で、その内容に沿って居宅計画サービスを作成します。

四　緊急時における対応について、規定する事故の状況及び事故に際して採った処置を記録します。

五　苦情の受付について、規定する苦情の内容等を記録します。

六　居宅介護支援の提供の開始の際に、利用者等に対して、入院する必要が生じた場合に、担当介護支援専門員は氏名等を入院先の医療機関に伝えるよう依頼します。

七　利用者が訪問看護、通所リハビリテーション等の医療系サービスの利用を希望している等の場合、利用者の同意を得て、主治医等の意見を求め、介護支援専門員は、この意見を求めた主治医等に対して、居宅介護サービス計画を交付します。

八　指定居宅サービス事業者から利用者の服薬状況、口腔機能等心身又は生活に係る情報等の提供を受けたとき等の場合は、利用者の同意を得て、必要な情報を主治医等に提供いたします。

九　著しい状態の変化を伴う末期の悪性腫瘍の利用者について、主治医等の意見を勘案等した上で、サービス担当者会議の招集を不要とし、担当者に対する照会等により意見を求ます。

十　利用者の意思に基づいた契約である事を確保するため、利用者やその家族に対して、利用者は居宅サービス計画書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事が可能であることや当該事業所を居宅サービス計画に位置付けた理由を求めることが可能であることを説明いたします。

十一　介護支援専門員は、統計的に見て通常の居宅サービス計画より、厚生労働大臣が定める回数以上の訪問介護（生活援助中心型）を位置づける場合は、その利用の妥当性を検討し、当該計画に訪問介護が必要な理由を記載するとともに、当該計画を市町村に届け出ます。

十二　障害福祉サービスを利用してきた障害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者福祉制度の相談支援専門員との密接な連携が図れる様に、指定居宅介護支援事業者と特定相談支援事業者との連携に努めます。

十三　ケアマネジメントの公正中立の確保を図る観点から、

・前６か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合

・前６か月に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスごとの、同一事業所によって提供されたもの割合

を利用者に説明いたします。利用状況については、別紙のとおりであります。

＜サービス利用料金＞

（１）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、介護保険から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できない場合は、下記のサービス利用料金の全額をいったんお支払い下さい。

(ア）居宅介護支援費（取り扱い件数が、４５件未満の場合）

１．ご契約者の要介護度	**要介護度 １・２**	**要介護度 ３・４・５**
２．サービス利用料金	**１０８６単位**	**１４１１単位**

特定事業所加算(Ⅱ)　　４２１単位／月

・居宅介護支援の提供に当たる常勤の主任介護支援専門員を配置しています。

・常勤かつ、専従の介護支援専門員を３名以上配置しています。

・ご契約者に関する情報又はサービス提供に当たっての留意事項に係る伝達等を目的とした会議を定期的に開催いたします。

・２４時間の連絡体制を確保し、必要に応じてご契約者等の相談に対応いたします。

・介護支援専門員に対して、計画的に研修を行います。

・地域包括支援センターから支援が困難な事例を紹介された場合においても、居宅介護支援を提供いたします。

・家族に対する介護等を日常的に行っている児童や障害者、生活困窮者、難病患者等、高齢者以外の対象者への支援に関する知識等に関する事例検討会、研修

会に参加をいたします。

・居宅介護支援費に係る特定事業所集中減算の適用を受けていません。

・介護支援専門員１人当たりのご契約者の平均件数が４５名未満で居宅介護支援を提供いたします。

・介護支援専門員実務者研修における科目「ケアマネジメントの基礎技術に関する実習」等に協力又は協力体制を確保しています。

・他法人が運営する居宅介護支援事業者と共同の事例検討会・研究会等の実施を致します。

・必要に応じて、多様な主体等が提供する生活支援サービス（インフォーマルサービスを含む）が包括的に提供されるような居宅サービス計画書を作成いたします。

特定事業所医療介護連携加算　　１２５単位／月

退院・退所加算の算定に係る医療機関との連携を年間３５回以上行うとともに、ターミナルケアマネジメント加算を年間１５回以上算定した場合

初回加算　　３００単位／月

新規に居宅サービス計画を作成する場合

要支援者が要介護認定を受けた場合に居宅サービス計画を作成する場合

要介護状態区分が二区分以上変更された場合に居宅サービス計画を作成する場合

入院時情報連携加算（Ⅰ）　　２５０単位／月

介護支援専門員が、入院した日のうちに当該病院又は診療所の職員に対して必要な情報提供を行います。

＊入院日以前の情報提供を含む。

＊営業時間終了後又は営業日以外の日に入院した場合は、入院日の翌日を含む。

入院時情報連携加算（Ⅱ）　　２００単位／月

介護支援専門員が、入院した日の翌日又は翌々日に当該病院又は診療所の職員に対して必要な情報提供を行います。

＊営業時間終了後に入院した場合であって、入院日から起算して３日目が営業日でない場合は、その翌日を含む。

退院・退所加算

	カンファレン参加　無	カファレンス参加　有
連携　１回	４５０単位	６００単位
連携　２回	６００単位	７５０単位
連携　３回		９００単位

退院又は退所に当たって、医療機関等の職員と面談を行い、利用者に関する必要な情報得た上で、居宅サービス計画を作成し、居宅サービス等の利用に関する調整を行います。

ただし、連続３回算定できるのは、その内１回以上について、入院中の担当医等との会議（退院時カンファレンス等）参加し、退院・退所後の在宅での療養上、必要な説明を行った上で居宅サービス計画を作成し、居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合に限ります。

緊急時等居宅カンファレンス加算　　２００単位／月

病院又は診療所の求めにより、当該病院又は診療所の職員と共にご契約者の自宅に訪問をさせていただき、カンファレンスを行い、必要に応じて居宅サービス等の利用の調整を行います。

ターミナルケアナジメント加算　　４００単位

在宅で死亡した利用者に対して、終末期の医療やケアの方針に関する当該利用者又はその家族の意向を把握した上で、その死亡日及び死亡日前１４日以内に２日以上、当該利用者又はその家族の同意を得て当該利用者の居宅を訪問し、当該利用者の心身の状況等の情報を記録し、主治の医師及び居宅サービス計画書に位置付けた居宅サービス事業者に提供を行います。

通院時情報連携加算　　５０単位／月

利用者が病院又は診療所において医師又は歯科医師の診察を受けるときに介護支援専門員が同席し、医師又は歯科医師等に利用者の心身の状況や生活環境の必要な情報提供を行い、医師又は歯科医師等から利用者に関する必要な情報提供を受けた上で、居宅サービス計画に記録を行います。

（２）　事業所は、法定代理受領サービスに該当しない指定居宅介護支援に係る費用の支払を受けた場合は、当該利用料の額等を記載した指定居宅介護支援提供証明書を利用者に対して交付します。

６．サービスの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替

①事業者からの介護支援専門員の交替

事業者の都合により、介護支援専門員を交替することがあります。

介護支援専門員を交替する場合は、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十分に配慮するものとします。

②ご契約者からの交替の申し出

選任された介護支援専門員の交替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替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替を申し出ることができます。ただし、ご利用者から特定の介護支援専門員の指名はできません。

７．緊急時における対応について

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は、速やかに保険者、利用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。

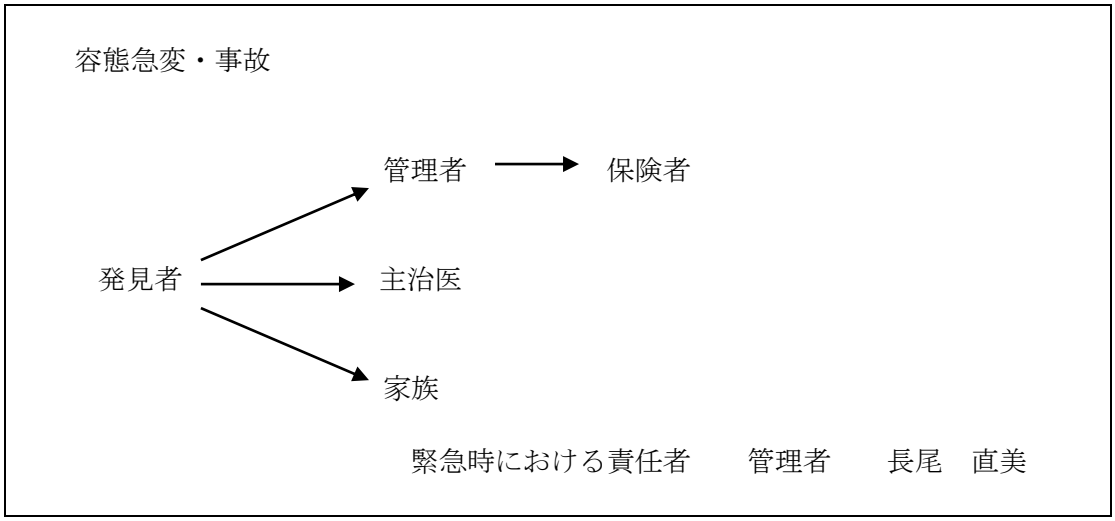
2　事業所は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置を記録します。

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います。

4　事業所は、事故発生時における職員の対応方針を定めた事故対応マニュアルを作成し、職員に徹底します。

6　事業所は、事故が発生した時又はそれに至る危険性がある事態が生じた時に、当該事実が報告され、その分析を通じた改善策を従事者に周知徹底する体制を整備します。

※下記にしたがい対応させて頂きます。



但し、状況によっては変更する場合もあります。

（２）緊急時の連絡先、及び主治医の連絡先をご記入下さい。

氏名（医療機関名）	住　　所	電話番号

８．高齢者虐待防止の推進について

利用者の人権の擁護、虐待の防止のため、必要な体制の整備を行うとともに、その従業者に対し、研修を実施する等の措置を行います。

１　虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用可能）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　虐待の防止のための指針を整備します。

３　従業者に対し、虐待防止のための研修を定期的に実施します。

４　上記措置を適切に実施するための担当者を置きます。

９．苦情の受付について

１　事業所は、その提供した指定居宅介護支援又は指定居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス等に対する利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適正に対応するために、苦情を受付けるための窓口を設置します。

２　事業所は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容を記録します。

３　事業所は、その提供した指定居宅介護支援に関し、保険者が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め、又は保険者の職員からの質問及び照会に応じ利用者からの苦情に関して、保険者が行う調査に協力するとともに、保険者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います。

４　事業所は、保険者からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を保険者に報告します。

５　事業所は、提供した指定居宅介護支援に関する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の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います。

６　事業所は、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告します。

苦情の受付

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。

○苦情受付窓口　　在宅介護支援センター　　栗林荘

○苦情受付担当者　　長尾　直美

○電　話　番　号　　０２８５－２７－１５５４

○Ｆ　　Ａ　　Ｘ　　０２５８－２７－１５８３

○受　付　時　間　　８：３０　～　１７：３０

行政機関その他苦情受付機関

小山市役所 高齢生きがい課	所在地　栃木県小山市中央町１－１－１ 電話番号　0285‐22‐9541・ＦＡＸ　0285‐22‐9543 受付時間　９：００　～　１７：００
栃木県国民健康保険団体連合会	所在地　栃木県宇都宮市本町 3-9 栃木県本町合同ビル６Ｆ 電話番号　028‐643‐2220・ＦＡＸ　028‐643‐5411 受付時間　９：００　～　１７：００
栃木県運営適正化委員会	所在地　栃木県宇都宮市若草1-10-6　とちぎ福祉プラザ内 電話番号　028‐622‐2941・ＦＡＸ　028‐623‐4963 受付時間　９：００　～　１７：００

１０．個人情報の使用に係る同意

社会福祉法人丹緑会が、利用者および身元引受人、家族の個人情報を下記の利用目的の必要最低限の範囲内で使用、提供、または収集することに同意します。

１．利用期間

介護サービス提供に必要な期間及び契約期間に準じます。

２．利用目的

（１）介護保険における介護認定の申請及び更新、変更のため。

（２）利用者に関わる介護計画（ケアプラン）を立案し、円滑にサービスが提供されるために実施するサービス担当者会議での情報提供のため。

（３）医療機関、福祉事業者、介護支援専門員、介護サービス事業者、自治体（保険者）その他社会福祉団体等との連絡調整のため。

（４）利用者が、医療サービスの利用を希望している場合および主治医等の意見を求める必要のある場合

（５）利用者の利用する介護事業所内のカンファレンスのため。

（６）行政の開催する評価会議、サービス担当者会議。

（７）その他サービス提供で必要な場合。

（８）上記各号に関わらず、緊急を要する時の連絡等の場合。

３．使用条件

（１）個人情報の提供は必要最低限とし、サービス提供に関わる目的以外、決して利用いたしません。また、利用者とのサービス利用に関わる契約の締結前からサービス終了後においても、第三者に漏らす事はいたしません。

（２）個人情報を使用した会議の内容や相手方などについて経過を記録し、請求があれば開示いたします。

令和　　年　　月　　日

指定居宅介護支援サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行い交付致しました。

居宅介護支援事業所　　在宅介護支援センター　　栗林荘

説明者職名

氏　名　　印

私は、本書面に基づいて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受領致しました。

利　用　者　　住　所
（代理人）

氏　名　　印

利用者家族　　住　所

氏　名　　印

＜重要事項説明書付属文書＞

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 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事業所は、正当な理由なく指定居宅介護支援の提供を拒みません。

④事業所は、利用申込者に対し自ら適切な指定居宅介護支援の提供が困難であると認めた場合は、他の指定居宅介護支援事業者又は地域包括支援センターの紹介その他の必要な措置を講じます。

⑤事業所は、指定居宅介護支援の提供を求められた場合は、その提示する被保険者証によって、被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間を確かめます。

⑥事業所は、利用者申込者の要介護認定等に係る申請について、利用申込者の意思を踏まえ、必要な援助を行います。

⑦事業所は、指定居宅介護支援の提供の開始の際し、要介護認定等を受けていない利用申込者については、要介護認定等の申請が既に行われているかどうかを確認し、申請が行われていない場合は、当該利用申込者の意思を踏まえて速やかに申請が行われるよう必要な援助を行います。

⑧事業所は、要介護認定等の更新の申請が遅くとも当該利用者が受けている要介護認定等の有効期間の満了日の 30 日前には行われるよう必要な援助を行います。

⑨事業所は、当該指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員に身分を証する書類を携行させ、初回訪問時又は利用者若しくはその家族から求められたときは、これを提示する。

⑩事業所は、利用者が次の各号のいずれかに該当する場合は、遅滞なく意見を付して、その旨を保険者に通知します。

一　正当な理由なしに指定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により、要介護状態の程度を増進させたと認められるとき。

二　偽り、その他の不正行為によって保険給付を受け、又は受けようとしたとき。

⑪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）。ただし、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意をあらかじめ、文書により同意を得ます。

⑫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るべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。

２．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、ご契約者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償額を減じる場合があります。

３．重要事項の掲示について

事業所は、見やすい場所に、運営規程の概要、職員の勤務体制、その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を掲示又は、閲覧可能な形でファイル等で備え置き、ウェブサイトに掲載、公表を行います。

４．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、契約締結の日から契約者の要介護認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の２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、以後も同様となります。

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、ご契約者にサービスの終了をしていただくことになります。

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の状況が自立と判定された場合
③ご契約者が介護保険施設に入所した場合
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ご契約者から解約又は契約解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。）
⑦事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は以下をご参照下さい。）

（１）ご契約者からのサービス利用の中止の申し出（中途解約・契約解除）

契約の有効期間であっても、ご契約者から当事業所からのサービス利用の中止を申し出ることができます。その場合には、利用の中止を希望する日の７日前までに解約届出書をご提出ください。

ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除し、サービス利用を中止することができます。

① 事業者が作成した居宅サービス計画に同意できない場合
② 事業者もしくは介護支援専門員が正当な理由なく本契約に定める居宅介護支援を実施しない場合
③ 事業者もしくは介護支援専門員が守秘義務に違反した場合
④ 事業者もしくは介護支援専門員が故意又は過失によりご契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

（２）事業者からの申し出によりサービス利用を中止していただく場合（契約解除）

以下の事項に該当する場合には、当事業所からサービス利用を中止していただくことがあります。

①ご契約者が、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、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
②ご契約者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

（３）円滑なサービス利用の中止のための援助

ご契約者が当事業所のサービス利用を中止する場合には、ご契約者の希望により、事業者はご契約者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めます。