

ケアプラン サン・スマイル

重要事項説明書

当事業所は、ご利用者に対して居宅介護支援サービスを提供いたします。

事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上のご注意いただきたいことをご説明いたします。

ご契約後に疑義が生じないためにも、不明なところなどがありましたら、何でもよろしいですので、説明担当者にお尋ねください。

目 次

1.	事業主体	P	2
2.	事業所の概要	P	2
3.	営業日及び営業時間	P	2
4.	職員体制	P	3
5.	サービス内容	P	3
6.	利用料金	P	4
7.	利用料金のお支払い方法	P	4
8.	サービスのご利用方法	P	4
9.	身分証携行義務	P	6
10.	秘密保持・個人情報の利用	P	6
11.	虐待の防止について	P	6
12.	ハラスメント対策について	P	7
13.	緊急時等の対応	P	7
14.	サービス内容に関する苦情・相談	P	7
15.	第三者評価の実施について	P	8

ケアプラン サン・スマイル 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。

(介護保険事業所番号 3 2 7 1 6 0 0 0 1 1)

1. 事業主体

法 人 名	社 会 福 祉 法 人 恵 寿 会
所 在 地	島根県出雲市神西沖町 1,313 番地
電 話 番 号	(0 8 5 3) 4 3 - 3 2 0 0
代 表 者	理 事 長 北 尾 憲 太 郎
設 立 年 月 日	昭和56年12月3日

2. 事業所の概要

事 業 所 名	ケアプラン サン・スマイル
事 業 所 の 種 類	指定居宅介護支援事業所 (平成12年4月1日 指定島根県指令長第15の28)
事業所の所在地	島根県出雲市神西沖町 215-1
事業所の管理者	三 原 昇 司
サービス提供地域	出雲市内（但し、提供地域以外でも希望があれば相談に応じ、可能な限り対応します。）

3. 営業日及び営業時間

通 常 の 営 業 日	営 業 時 間
月曜日 ～ 土曜日	午前8時30分 ～ 午後6時
※ 日曜日、12月29日から1月3日までの年末年始は休業します。	

但し、営業時間外・休業日であっても、電話等により24時間連絡が可能で、必要に応じて相談に対応する体制とします。

4. 職員体制

	専 任	兼 務	業 務 内 容	計
管 理 者 (主任介護支援専門員)	1名		事業全般の管理運営 居宅介護支援に関する業務	1名
介護支援専門員	2名		居宅介護支援に関する業務	2名
事 務 員		1名	事 務	1名

5. サービス内容

- (1) 居宅サービス計画の作成
- (2) 居宅サービス事業者との連絡・調整
- (3) サービス実施状況の評価
- (4) 利用者状態の把握
- (5) 給付管理
- (6) 要介護認定申請に対する協力・援助
- (7) 相談業務

※ (1) ～ (7) の提供方法については、別紙1に提示する「居宅介護支援業務の実施方法について」を参照ください。

※ ご利用者は、複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するよう求めることができます。

※ ご利用者は、居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由の説明を求めることができます。

6. 利用料金（1 か月の利用料金は「別紙 2」をご確認下さい）

要介護認定を受けられた方は、介護保険から全額給付され自己負担はありません。

- * 保険料の滞納により、保険給付金が直接事業者を支払わない場合、厚生労働大臣の定める費用の実費をいただき、当該事業所からサービス提供証明書を発行します。このサービス提供証明書を後日出雲市担当課の窓口に出すと、全額払い戻しを受けられます。

7. 実費支払いとなった場合の利用料金のお支払い方法

サービスご利用に伴い料金が発生する場合は月ごとの清算とし、ご請求しますので、翌月の 25 日までに下記のいずれかの方法でお支払い下さい。

- ① 事業所の窓口で現金支払い
- ② 指定口座への振り込み 島根県農業協同組合・山陰合同銀行
- ③ 金融機関からの自動引き落とし 島根県農業協同組合・山陰合同銀行

8. サービスのご利用方法

（1）サービスご利用の開始

まずは、お電話でお申込み下さい。当事業所の職員がお伺い致します。契約を締結したのち、サービスの提供を開始致します。なお、当事業所の常勤の介護支援専門員 1 人当たりの標準担当利用者数は 35 人としています。利用申込に応じきれない場合などの正当な理由がある場合は、他の指定居宅介護支援事業者を紹介することもあります。

（2）サービスご利用中の入院等

ご利用者が、病院等へ入院する必要がある場合、担当介護支援専門員の氏

名及び連絡先を当該病院等にお伝え下さい。また、日頃よりこのような状況を想定し、介護支援専門員の事業所等の連絡先が分かるものを、介護保険被保険者証や健康保険被保険者証、お薬手帳等と併せて保管して頂き、必要時にご提示下さい。

(3) サービスご利用の終了

① ご利用者の都合によるサービスの終了

文書にてお申し出を頂ければ、いつでも解約できます。解約料は一切頂きません。

ご利用者が、他の居宅介護支援事業所の利用を希望する場合には、お客様の居宅サービス計画作成が円滑に引き継げるようご利用者の申し出により、居宅サービス計画等の情報の提供に誠意を持って応じます。

② 事業所の都合によるサービスの終了

当事業所の運営上やむを得ずサービス提供を中止させて頂く場合がございます。その場合は、終了の1ヶ月前までに文書にて通知を差し上げるとともに地域の他の居宅介護支援事業所をご紹介致します。

③ 自動終了

次の場合は、自動的にサービスを終了いたします。

- * ご利用者が介護保険施設に入所された場合。
- * ご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。
- * ご利用者がお亡くなりになられた場合。

④ その他

次の場合には、直ちに契約を解除させて頂くことがあります。

- * 指定居宅介護支援の実施に際し、ご利用者がその身心の状況及び病歴等の重要事項について故意に告げず、又は偽りの申告をされたことにより、結果としてこの契約を継続しがたい重大な事情が生じた場合。
- * ご利用者やご家族などが、故意又は重大な過失により事業所もしくは介護支援専門員の生命、身体、財産、信用等を傷つけ、又は著しい背信行為を行うことにより、この契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合。

9. 身分証携行義務

介護支援専門員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及びお客様またはお客様の家族かご家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

10. 秘密保持・個人情報の利用

(1) 秘密保持

正当な理由がない限り、ご利用者に対するサービス提供にあたって知り得たご利用者及びそのご家族の秘密を漏らしません。この守秘義務は、契約終了後においても同様です。

(2) 個人情報の利用

ご利用者及びそのご家族の情報をサービス担当者等において用いる場合は、ご利用者及びご家族に同意を得ない限り、その個人情報を用いません。

11. 虐待の防止について

事業所は、ご利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次にあげる通り必要な措置を講じます。

(1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	今岡由紀枝(施設長)
-------------	------------

- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 苦情解決体制を整備しています。
- (4) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

1 2. ハラスメント対策について

- (1) 事業所は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。
- (2) ご利用者及びそのご家族が事業所の職員に対して行う、暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷の迷惑行為、セクシャルハラスメントなどの行為を禁止します。

当施設では「あらゆるハラスメントについての方針」および「カスタマーハラスメントに対する行動指針」を整備しあらゆる措置を適切に実施します。

1 3. 緊急時等の対応

サービス提供にあたり、事故、体調の急変等が生じた場合は、緊急時対応マニュアル集に基づき、ご家族、主治医、救急機関等に連絡するなどの対応をします。

なお、火災・天災（地震・風水害・雪害）・原子力災害・感染症発生時の対応については、社会福祉法人恵寿会事業継続計画(以下BCP)・地震防災管理計画、特別養護老人ホームサン・スマイル消防計画・事故災害に関する対応要綱・防災マニュアル・原子力災害にかかる避難計画・ケアプラン サン・スマイルBCP（自然災害・感染症）に基づいて行い、感染症や災害が発生した場合にあっても、ご利用者が継続して指定居宅介護支援の提供を受けられるように対応します。

1 4. サービス内容に関する苦情・相談

- (1) 当事業所に対する苦情やご相談は、下記の窓口で受付いたしています。
 - 苦情受付窓口

＊ サン・スマイル 在宅課 電話番号（０８５３）４３－３６００

担 当 者 三 原 昇 司 （事業所管理者）

安 田 き よ み （介護支援専門員）

○ 苦情解決第三者委員

＊ 中立的な立場で苦情申し出人とサン・スマイル双方の言い分を聞き苦情解決に向けたアドバイスを行います。

今 岡 実	出雲市荒茅町 1278	☎ (0853)28-1268
今岡祥子	出雲市西神西町 768	☎ (0853)43-1255
江角和子	出雲市神西沖町 845	☎ (0853)43-2768

（２）行政機関その他苦情受付機関

出雲市役所 高齢者福祉課	住所 島根県出雲市今市町 70 ☎ （０８５３）２１－６９７２
国民健康保険 団体連合会	住所 島根県松江市学園 1 丁目 7 番 1 4 号 ☎ （０８５２）２２－２１２２
島根県社会福祉協議会	住所 島根県松江市東津田町 1741-3 ☎ （０８５２）３２－５９７０

苦情受付から解決までの流れについては「別紙 3」をご確認下さい。

1 5．第三者評価の実施について

提供するサービスの第三者評価の実施状況について

実施の有無	なし
実施した直近の年月日	
実施した評価機関の名称	
評価結果の開示状況	

ご家族の皆さまへのお願い

ケアプラン サン・スマイル(以下 当事業所)では、より良いサービス提供を行うため、以下の行為についてはご遠慮くださいますよう、ご理解とご協力をお願い致します。

- ・職員に対する暴言、暴行、威圧的な態度、人格を否定するような発言
- ・身体的な接触、物等を投げる・破壊させる等の危険な行為
- ・土下座や過度な謝罪、処分を求める行為
- ・長時間にわたり職員を拘束する(電話も含む)行為
- ・同じ内容を繰り返し強く要求する行為
- ・介護保険制度や契約内容を超える過度な要求
- ・無断で媒体を使用し、職員及び担当者会議等を撮影する行為

上記のような行為があった場合、必要に応じて以下のような対応を行うことがあります。

- ・問題行為の中止や是正のお願い
- ・身元引受人等の変更
- ・契約の解除
- ・行政機関及び関係機関への情報共有
- ・録画や録音も含む記憶媒体への記録

サービスを利用する方やご家族、そして従業員である職員との信頼関係で当事業所は成り立っております。

ご理解とご協力をお願いします。

なお、これらは皆さま方からの正当なご意見やご相談を妨げるものではありません。

指定居宅介護支援の提供にあたり、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

年 月 日

ケアプラン サン・スマイル

職 名 _____

氏 名 _____ 印

私は、契約書及び本書面に基づき事業者から重要事項の説明を受け、指定居宅介護支援の提供開始に同意しました。

年 月 日

利 用 者

住 所 _____

氏 名 _____ 印

(代 理 人)

住 所 _____

氏 名 _____ 印

居 宅 介 護 支 援 利 用 契 約 書

事業者 ケアプラン サン・スマイル

利用者 _____

利用者と事業者は、利用者が事業者から提供される居宅介護支援を受け、それに対する利用料を支払うことについて、次の通り契約（以下『本契約』という。）を締結します。

第一章 総 則

第1条 （契約の目的）

事業者は、介護保険法令の趣旨に従い、利用者が居宅において、その有する能力に応じ可能な限り自立した生活が営むことが出来るよう支援することを目的として、居宅介護支援を提供いたします。

第2条 （契約期間）

本契約の有効期間は、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とします。但し、契約期間満了の2日前までに利用者から文書による契約終了の申し出がない場合には、本契約はさらに同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。

第3条 （介護支援専門員）

事業者は、介護保険法に定める介護支援専門員を利用者へのサービス担当者として任命します。

- 2 事業者は、介護支援専門員に身分証明書を携行させ、利用者またはその家族から求められた場合にはこれを提示させます。

第4条 （居宅サービス計画の作成と決定）

事業者は、介護支援専門員に次の各号に定める居宅サービス計画の作成に関する業務を担当させます。

- (1) 介護支援専門員は居宅サービス計画の作成の開始にあたり、該当地域における指定居宅サービス業者等に関するサービスの内容、利用料の情報を適正に利用者及びその家族に提供し、公正中立に利用者にサービスの選択を求めます。
- (2) 介護支援専門員は、利用者及びその家族の置かれた状況を考慮して、利用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を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成します。
- (3) 介護支援専門員は、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、保険給付の対象になるか否かを区分したうえで、その種類、内容、利用料等について利用者及びその家族に説明し、利用者の文書による同意を得て決定します。

第5条 (居宅サービス計画作成後の便宜の提供)

事業者は、居宅サービス計画作成後においても、次の各号に定める居宅介護支援を提供いたします。

- (1) 利用者及びその家族、指定介護サービス事業者と継続的に連絡をとり、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提供がされるよう指定介護サービス事業者等との連絡調整を行います。
- (3) 居宅サービス計画の内容に基づき、毎月給付管理票を作成し、島根県国民健康保険団体連合会に提出します。
- (4) 利用者の意思を踏まえて、要介護認定の更新申請等に必要な援助を行います。

第6条 (居宅サービス計画の変更)

利用者が居宅サービス計画の変更を希望した場合、また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には、利用者と事業者双方の合意に基づき、居宅サービス計画を変更します。

第7条 (介護保険施設への紹介)

事業者は、利用者が介護保険施設への入院又は入所を希望した場合、利用者に介護保険施設への紹介、その他の便宜を提供いたします。

第8条 (介護支援専門員の交替等)

事業者は、必要に応じ、介護支援専門員を交替することが出来ます。但し、その場合には、利用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 利用者は、事業者が任命し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出来ます。

第二章 サービスの利用料と支払い

第9条 (サービス利用料その他の費用)

事業者は、利用者に提供する居宅介護支援にかかる利用料は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、利用者に文書で通知します。

- 2 前項の利用料金は、事業者が法定代理受領により当事業所に介護保険給付を直接受領する場合は、利用者の負担はありません。
- 3 利用者の保険料滞納等により事業者が保険給付を受領できない場合は、利用者は利用料の全額を事業者を支払うものとします。

第10条 (利用料金の変更)

前条に定める利用料について、介護給付体系に変更があった場合は、事業所は当該サービス利用料金を変更することが出来ます。

第三章 事業者の義務

第11条 (事業者の記録作成・交付の義務)

事業者は、利用者に対する居宅介護支援の実施について記録を整備し、その完結の日から2年間保管し、利用者又は代理人から請求があった場合は、これを閲覧させ、又はその写しを交付します。

- 2 事業者は、利用者が他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合など利用者からの申し出があった場合には、利用者に対し、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。

第12条 (守秘義務)

事業者、介護支援専門員又は従業員は、居宅介護支援を提供する上で知り得た利用者及び家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は、契約終了後においても同様です。

- 2 利用者にかかるサービス担当者会議での利用など正当な理由が有る場合においても、その情報が用いられる当人から事前に文書で同意を得ない限り、利用者及びその家族の個人情報を用いません。

第13条 (事故時等の対応)

事業者は、居宅介護支援の実施に際して利用者のけがや体調の急変があった場合には、医師や家族への連絡その他適切な措置を迅速に行います。

第四章 損害賠償 (事業者の義務違反)

第14条 (損害賠償責任)

事業者は、本契約に基づく居宅介護支援の実施に伴って、自己の責めに帰すべき事由により利用者の生命、身体、財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償します。第12条に定める守秘義務に違反した場合も同様です。

- 2 但し、利用者に故意又は重大な過失が有り、利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる場合には、損害賠償責任を減じることが出来るものとします。

第五章 契約の終了

第15条 (契約の終了)

次の事由に該当した場合は、この契約は終了します。

- (1) 利用者がお亡くなりになった場合。
- (2) 利用者の要介護認定区分が非該当（自立）又は要支援と認定された場合。
- (3) 利用者が介護保険施設に入所した場合。
- (4) 第16条から第18条により本契約が解除された場合。

第16条 (利用者からの中途解約)

利用者は、事業者に対して文書で通知することにより、いつでも本契約を解除することが出来ます。

第17条 (利用者からの契約解除)

利用者は、事業者もしくは介護支援専門員が次の事由に該当する行為を行った場合は、本契約を解除することが出来ます。

- (1) 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。
- (2) 事業者もしくは介護支援専門員が、第12条に定める守秘義務に違反した場合。
- (3) 事業者もしくは介護支援専門員が、故意又は過失により利用者もしくはその家族等の身体、財産、信用等を傷つけ、又は著しい背信行為、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。

第18条 (事業者からの契約解除)

事業者は、やむを得ない事情がある場合、利用者に対して1ヶ月間の予告期間において理由を示した文書で通知することにより、本契約を解除することが出来ます。この場合、事業者は当該地域の他の指定居宅介護支援事業者に関する情報を提供します。

2 事業者は、次の事由に該当する場合は、直ちに本契約を解除することが出来ます。

- (1) 居宅介護支援の実施に際し、利用者が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、又不実の告知などを行い、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) 利用者が、故意又は重大な過失により事業者もしくは介護支援専門員の生命、身体、財産、信用等を傷つけ、又は背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。

第19条 (契約終了に関する援助)

事業者は、第15条から18条に基づき本契約が終了する場合には、利用者の心身の状況、置かれている環境等勘案し、必要な援助を行うよう努めます。

第六章 その他

第20条 (苦情処理)

事業者は、利用者からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、自ら提供した居宅介護支援又は居宅サービス計画に位置づけた指定居宅サービス等に関する利用者の要望、苦情に対し迅速適切に対応します。

第21条 (協議事項)

本契約に定められていない事項について問題が生じた場合には、事業者は介護保険法その他諸法令の定めるところに従い、利用者と誠意をもって協議します。

上記の契約を証するため、本書2通を作成し、利用者、事業者双方が記名捺印の上、各1通を保有します。

年 月 日

事 業 者

住 所 島根県出雲市神西沖町 215-1

事業所名 社会福祉法人 恵寿会

ケアプラン サン・スマイル

代表者氏名 理事長 北 尾 憲 太 郎 印

利 用 者

住 所 _____

氏 名 _____ 印

(代 理 人)

住 所 _____

氏 名 _____ 印