

# 指定居宅介護支援事業所すげさわ重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。  
(山形県指定 第0670100494号)

当事業所はご契約者に対して居宅介護支援および介護予防支援を提供します。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・介護予防支援とは

契約者が居宅での自立した日常生活を送るために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や課題分析の結果に基づき「居宅サービス計画書」又は「介護予防サービス計画書」を作成します。
- ご契約者の居宅サービス計画書又は介護予防サービス計画書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・介護予防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・介護予防サービス計画の実施状況を把握します。

※当サービスの利用は、原則として要介護認定・要支援認定を受けた方が対象となります。要介護認定・要支援認定をまだ受けていない方でも、申請等の調整の上、サービスの利用は可能です。

## ◇◆目次◆◇

1. 事業者	2
2. 事業所の概要	2
3. 事業実施地域及び営業時間	3
4. 職員の体制	3
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金	3
6. サービスの利用に関する留意事項	6
7. 苦情の受付について	7
8. 感染症及び非常災害発生時の対応について	8
9. 虐待の防止・身体拘束等の適正化について	8
10. 事故発生時の対応について	8
11. 守秘義務及び情報提供について	8
12. カスタマーハラスメント防止について	8
13. 身分証携行義務について	9

## 1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 山形市社会福祉事業団  
(2) 法人所在地 山形県山形市蔵王半郷1366-2  
(3) 電話番号 023-688-7504  
(4) 代表者氏名 理事長 高倉 正則  
(5) 設立(認可)年月 昭和58年6月20日

## 2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 居宅介護支援・介護予防支援  
(2) 事業の目的 この事業は、社会福祉法人山形市社会福祉事業団が開設する指定居宅介護支援事業所すげさわ(以下、「事業所」という。)において、要介護状態又は要支援状態にある高齢者等に対し、適正な介護支援並びに介護予防支援を提供することを目的とします。  
(3) 事業所の名称 居宅介護支援事業所すげさわ  
平成12年2月1日指定 山形県指定 第0670100494号  
(4) 事業所の所在地 山形市すげさわの丘46番地  
(5) 電話番号 023-646-1162  
(6) 管理者氏名 安部 恭香  
(7) 当事業所の運営方針  
① 事業所は、利用者が可能な限り居宅において、その能力に応じた自立した日常生活を営むことが出来るように支援します。  
② 事業所は、利用者の心身の状況と置かれている環境等に応じて利用者の選択に基づき、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが受けられるように支援します。  
③ 事業所は、利用者の意思と人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、公正中立に支援します。  
④ 事業の実施に当たっては、市町村、他の指定居宅介護支援事業者、介護保険施設及び地域包括支援センター等との連携を図りながらすすめます。  
(8) 開設年月日 平成12年4月1日  
(9) 事業所が行っている他の業務  
当事業所が所属する高齢者総合福祉施設すげさわでは、次の事業も実施しています。  
・指定介護老人福祉施設菅沢荘(特別養護老人ホーム) (定員82名)  
・指定短期入所生活介護事業所菅沢荘(ショートステイ) (定員18名)  
・指定通所介護事業所菅沢デイサービスセンター (定員25名)  
・山形西部地域包括支援センター

### 3. 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域 山形市内の区域とする。

(2) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日（国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12/29～1/3を除く）
営業時間	午前8時30分～午後5時15分
相談体制	事業所への電話は、緊急時や夜間代表の特別養護老人ホーム「菅沢荘」へ転送になり、24時間連絡が可能な体制をとっています。

### 4. 職員の体制

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。[ ]：兼務

職 種	職員数	兼務者数	職務の内容
1. 総括責任者	1名	1名 [菅沢荘荘長、短期入所生活介護事業所管理者、通所介護事業所センター長、山形西部地域包括支援センター長]	・事業所の総括
2. 管理者 兼主任介護支援専門員	1名		・職員等の管理及び業務の管理 ・以下居宅介護支援・介護予防支援業務
3. 主任介護支援専門員	2名		・居宅サービス計画及び予防プランの作成、変更 ・利用者に対する利用内容、利用料、サービス提供方法等の説明及び情報の提供 ・サービス事業所との連絡調整 ・サービス担当者会議の開催及びモニタリング ・介護保険給付管理 等
4. 事務職員	3名	3名 [菅沢荘、短期入所生活介護事業所、通所介護事業所事務]	・必要な事務等

(令和5年9月現在)

### 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、居宅介護支援及び介護予防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。

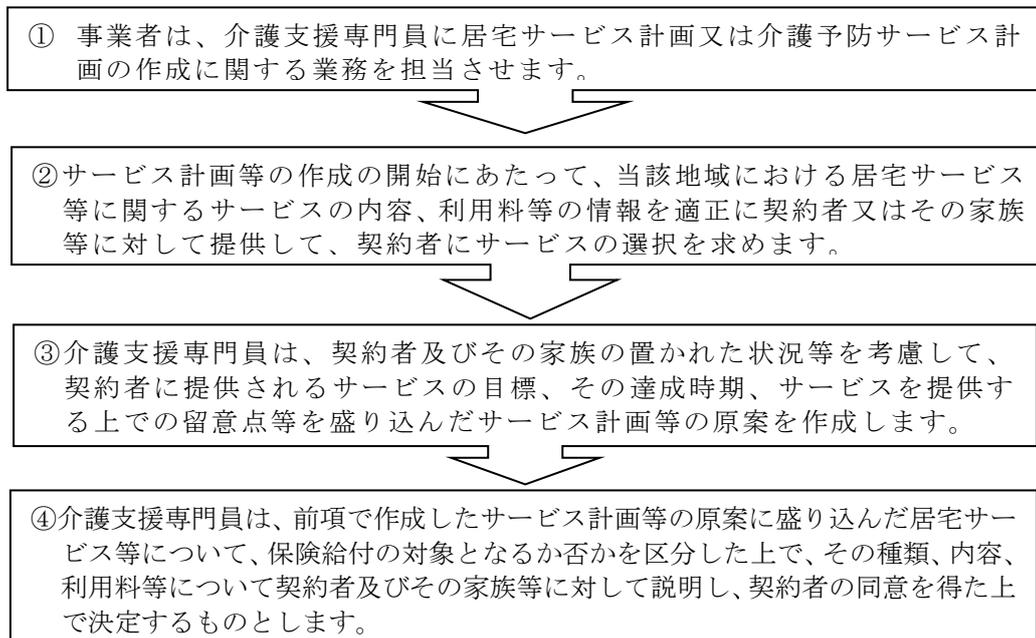
- (1) 相談を受ける場所……自宅・総合福祉施設すげさわ内相談コーナー
- (2) 課題分析方法……『居宅サービス計画ガイドライン』又は『介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準(厚生労働省令第37号第29条から第31条の規定)』
- (3) サービスの内容（契約書第3～6条参照）
  - ① 居宅サービス計画・介護予防サービス計画の作成

ご契約者のご家庭を訪問して、心身の状況、置かれている環境等を把握したうえで、居宅介護サービス又は介護予防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「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、居宅サービス計画又は介護予防サービス計画（以下サービス計画等）を作成します。

居宅サービス等利用に際してはあらかじめ複数の指定居宅サービス事業者・介護予防サービス事業者を紹介します。また、介護支援専門員がサービス計画等に位置付けるサービスについて、当該事業所を位置付けた理由を求めることができます。

尚、当事業所の訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用割合について契約時及び必要に応じて別紙にてお知らせいたします。

#### <居宅サービス計画の作成の流れ>



#### ② 居宅サービス計画・介護予防サービス計画作成後の便宜の供与

- ・ご契約者及びその家族等、指定居宅サービス事業者・介護予防サービス事業者等（以下サービス事業者等）との連絡を継続的に行い、居宅サービス計画・介護予防サービス計画の実施状況を把握します。
- ・サービス計画等の目標に沿ってサービスが提供されるようサービス事業者等との連絡調整を行います。
- ・ご契約者の意思を踏まえて、要介護認定及び要支援認定の更新申請等に必要な援助を行います。

#### ③ 居宅サービス計画・介護予防サービス計画の変更

ご契約者がサービス計画等の変更を希望した場合、または事業者がサービス計画等の変更が必要と判断した場合は、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・介護予防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。

#### (4) サービス利用料金（契約書第8条参照）

居宅介護支援及び介護予防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頂くことがございます。

##### 1. 基本料金

（令和6年7月改定）

介護予防支援費 II	要支援1・2	
	4,720円/月	
	要介護1・2	要介護3・4・5
居宅介護支援費（I i） 取扱件数が45件未満	10,860円/月	14,110円/月
居宅介護支援費（I ii） 取扱件数が45件以上60件未満 （45件以上の部分のみ適用）	5,440円/月	7,040円/月
居宅介護支援費（I iii） 取り扱い件数が60件以上 （45件以上の部分のみ適用）	3,260円/月	4,220円/月

##### 2. 加算

（令和6年4月改定）

介護予防支援初回加算 新規に介護予防サービス計画を策定した場合	3,000円/月
居宅介護支援初回加算 新規に居宅サービス計画を策定した場合、要介護状態区分が2区分以上変更された場合	3,000円/月
通院時情報連携加算 病院等において診察を受ける際に同席し、医師又は歯科医師に利用者の心身の状況や生活環境等の必要な情報提供を行い、医師又は歯科医師から利用者に関する必要な情報提供を受け記録した場合	500円/月
入院時情報連携加算（I） 入院した日のうちに情報提供を行った場合	2,500円/円
入院時情報連携加算（II） 入院した翌日又は翌々日に情報提供を行った場合	2,000円/月
退院・退所加算 退院又は退所にあたって病院等と連携を行った場合	4,500円/月 ～9,000円/月
ターミナルケアマネジメント加算 終末期の医療やケアの方針に関する利用者又は家族の意向を確認した上で、同意を得てターミナル期に通常よりも頻回に訪問し、心身の状況等を記録し主治医やサービス事業所へ提供した場合	4,000円/円
緊急時等居宅カンファレンス加算 病院または診療所の求めにより病院職員と共に居宅を訪問し、カンファレンスを開催し、必要に応じサービス調整を行った場合	4,000円/月
特定事業所加算（III）	3,230円/月

## (5) 特定事業所加算体制

当事業所は、特定事業所加算（Ⅲ）の取得事業所として、算定要件である次の項目を満たしています。

- ① 常勤かつ専従の主任介護支援専門員を1名以上配置し、事業所内介護支援専門員に対し定期的な研修を実施しています。
- ② 常勤かつ専従の介護支援専門員を2名以上配置しています。
- ③ 利用者に関する情報又はサービス提供にあ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を開催しています。
- ④ 24時間連絡体制を確保し、必要に応じて利用者等の相談に対応する体制をとっています。
- ⑤ 特定事業所集中減算の適用は受けていません。（令和6年2月末時点）
- ⑥ 介護支援専門員1人当たりの担当利用者数は、平均件数45名以上を超えていません。（常勤換算方法によるものです）
- ⑦ 介護保険法に基づく情報公表を行っています。
- ⑧ 地域包括支援センターより紹介される支援困難な事例においても居宅介護支援を提供しています。また、多様化・複雑化する課題に対応できるよう、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や研修会に参加しています。
- ⑨ 法定研修等における実習受け入れ事業所となるなど人材育成への協力体制の整備をしています。
- ⑩ 地域包括支援センターや居宅介護支援事業所と共同し事例検討会や研修会等に参加しています。
- ⑪ 居宅サービス計画書には、必要に応じて、多様な主体等が提供するインフォーマルサービスを含む生活支援サービスも含めて作成しています。

## (6) サービス事業所の連携

居宅介護支援事業所と指定居宅サービス・介護予防サービス等の事業所の意識の共有を図る観点から、介護支援専門員は、居宅サービス計画・介護予防サービスに位置づけたサービス事業所等の担当者から個別サービス計画の提出を求めることとします。

## (7) 医療機関との連携

心身の状態を踏まえた支援を円滑に行うことを目的として、関係医療機関等と指定居宅介護支援事業者間で必要に応じて連絡を取らせていただきます。医療機関に入院する必要が生じた場合には、当事業所に対し連絡をいただくとともに、医療機関に対し担当の介護支援専門員の氏名及び連絡先を伝えて頂けるようお願いいたします。

## (8) 交通費（契約書第8条参照）

通常の実施地域以外の居宅を訪問して指定居宅介護支援を行う場合には、それに要した交通費を次の基準により徴収する事ができます。

- |                     |        |
|---------------------|--------|
| (ア) 上山市・天童市・山辺町・中山町 | 500円   |
| (イ) それ以外の市町村        | 1,000円 |

## 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

契約締結時に担当する介護支援専門員を決定します。

## (2) 介護支援専門員の交替（契約書第7条参照）

### 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。その場合は、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 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、ご契約者から特定の介護支援専門員の指名はできません。

## 7. 苦情の受付について（契約書第17条参照）

### (1) 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（担当者） 管理者（兼）主任介護支援専門員 安部 恭香
- 苦情解決責任者 総括責任者 大沼 博
- 受付時間 月曜日～金曜日（国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12/29～1/3を除く）午前8時30分～午後5時15分
- 電話番号 023-646-1162

### (2) 当施設における苦情の対応

苦情が発生した場合には山形市社会福祉事業団苦情解決規程に基づき次の対応をします。

- ・契約者やその家族等からの苦情の受け付けを苦情受付担当者が行います。
- ・苦情受付担当者は、苦情の内容、苦情申出人の希望、第三者委員への報告の要否について苦情申出人に確認します。
- ・苦情受付担当者は直ちに苦情解決責任者（総括責任者）や第三者委員へ報告します。
- ・苦情の内容、苦情申出人の希望を苦情解決委員会にかけ、協議し解決に努めます。
- ・苦情解決責任者は、苦情申出人や第三者委員に対して、一定期間経過後その結果を報告します。

なお苦情解決委員会は総括責任者・管理者・主任介護支援専門員で構成しています。

当事業所では、施設長を苦情処理責任者として苦情処理委員会を設置し、社会性と客観性を確保するため第三者委員を配置しています。

当事業所（山形市社会福祉事業団）の第三者委員は次の方々です。

奥山 信昭	山形市民生委員児童委員連合会常任理事
三森 聡	元山形市第五小学校校長
無着 道子	前山形市教育委員

### (3) 行政機関その他苦情受付機関

山形市 福祉推進部 指導監査課	山形市旅籠町2-3-25 TEL 023(641)1212 fax 023(624)8892
山形県国民健康保険 団体連合会 介護保険課	寒河江市大字寒河江字久保6 TEL 0237(87)8006 fax 0237(83)3354
山形県 健康福祉部 健康長寿推進課	山形市松波2-8-1 TEL 023(630)2100 fax 023(630)2271
山形県福祉サービス 運営適正化委員会	山形市小白川町2-3-31 TEL 023(626)1755 fax 023(626)1623

## 8. 感染症及び非常災害発生時の対応について

感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するため、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）を策定しています。また、有事に備え、職員に対する研修や訓練を実施しております。

## 9. 虐待の防止・身体拘束等の適正化について

利用者等の人権擁護、虐待防止の啓発・普及のため、各種制度の利用支援や虐待防止の研修等に参加しております。又、虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は関係機関へ報告いたします。

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を行ってはならない事とし、身体拘束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事とします。

虐待防止及び身体拘束等の適正化の為の対策を検討する委員会を定期的に開催し周知徹底を図っております。

○高齢者総合福祉施設すげさわ リスクマネジメント委員会  
体制責任者 施設長 大沼博  
体制担当者 リスクマネジメント委員長 志田 真

## 10. 事故発生時の対応について

事業者は、契約者に対する居宅介護支援の提供により事故が発生した場合は、速やかに県、市町村、当該利用者の家族等連絡を行うとともに必要な措置を講じますが、その概要は次のとおりです。

- ・事故の発生、発見があった場合には、安全の確保（呼吸、保護、場所など）を図ります。
- ・発見者は、心肺蘇生や止血など必要な処置をするとともに、救急車の要請をします。
- ・発見者は、管理者、家族等に概要を報告します。家族には、帰宅や来院の要請をします。
- ・保険の適用の判断をします。
- ・家族に対し、事故の詳細や今後の対応を説明します。
- ・当施設は、全国社会福祉協議会「しせつの損害補償」の傷害保険と賠償責任保険に加入しています。

### 11. 守秘義務及び情報提供について

- (1) 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えた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。この守秘義務は、本契約の終了した後も継続します。
- (2) 前項にかかわらず、契約者に係るサービス担当者会議での利用など正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の事前の同意を文書により得た上で、契約者又はその家族等の個人情報を用いる事ができるものとします。なお、平成27年4月制度改正により、介護保険法上に位置づけられた地域ケア会議において、地域包括支援センター等から個別のケアマネジメント事例の提供を求められた場合においても、同様に用いる事ができるものとします。

### 12. カスタマーハラスメント防止について

職員に対するハラスメント等迷惑行為が確認された場合は「山形市・介護事業所におけるハラスメント対策マニュアル」に則り対応します。改善の見込みがない場合は、サービスの中断、契約解除となる場合がございます。

### 13. 身分証携行義務について

介護支援専門員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または利用者の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。

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ました。

居宅介護支援事業所すげさわ

介護支援専門員 氏 名 印

私は、本書面に基ついて事業者から重要事項の説明を受け、同意し交付を受けました。

契約者 氏 名 印

代筆者 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（契約書第10条、第11条参照）

※この重要事項説明書は、厚生省令第38号（平成11年3月31日）第4条の規定に基づき、利用申込者またはその家族への重要事項説明のために作成したものです。

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・介護予防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、ご契約者または身元引受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）

### 2. 損害賠償について（契約書第12条参照）

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、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

### 3. 契約の終了について（契約書第2条、13条参照）

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又と判定された場合
- ③ご契約者が介護保険施設に入所した場合。認知症対応型共同生活（短期利用は除く）又は、特定施設入居者生活介護に入居した場合。小規模多機能型居宅介護事業所と利用契約を結んだ場合。
- 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）ご契約者からの解約・契約解除の申し出（契約書第14条、第15条参照）

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。その場合には、契約終了を希望する日の30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・介護予防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）事業者からの契約解除の申し出（契約書第16条参照）

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（カスタマーハラスメントを含む）