

重要事項説明書

(令和 7 年 4 月 1 日作成)

社福若発第

号

令和

年

月

日

当事業所は介護保険の指定を受けています。
(青森県指定第0270500036号)

当事業所は利用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、契約上ご注意くださいことを次のとおりご説明申し上げます。

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利用は可能です。

◆ 目 次 ◆

1. 施設経営法人	2
2. 事業所の概要	2
3. 申込からサービス提供までの流れと主な内容	2
4. 当センターの居宅介護支援の特徴	3
5. サービスの利用方法	3
6. 利用料金	4
7. 秘密の保持と個人情報の保護について	4
8. 緊急時と事故発生時の対応について	5
9. 非常災害、感染症対策について	5
10. 虐待・身体拘束防止について	6
11. 相談・苦情等の受付について	6
12. ハラスメント対策について	7
13. 利用者に対する居宅サービス計画等の書類の交付	7
14. サービス割合の説明	7
その他	7
サービス提供開始同意書	8

1. 施設経営法人

- (1) 法人名 社会福祉法人若菜会
(2) 法人所在地 青森県五所川原市大字前田野目字長峰 1 1 2 番地 2
(3) 電話番号 0 1 7 3 - 2 9 - 3 5 3 3
(4) 代表者氏名 理事長 飛嶋 献
(5) 設立年月日 昭和 5 2 年 7 月 2 日

2. 事業所の概要

(1) サービスについての相談窓口

わからないことは何でもお気軽にご相談ください。

電話 0 1 7 3 - 2 9 - 3 5 3 2 (午前 8 時 3 0 分～午後 5 時 3 0 分)

担当 長 内 千 恵 子

(2) センターの概要

事業所名	あかね居宅介護支援センター
所在地	青森県五所川原市大字前田野目字長峰 1 1 2 番地 2
管理者	長 内 千 恵 子
サービスを提供する地域	五所川原市地域包括支援センター協力機関あかね在宅介護支援センターの担当地区である七和地区、長橋地区（豊成）。 その他の地域についてはご相談に応じます。

(3) 職員体制

職 種 ・ 人 数	氏 名	資 格	勤務形態	業務内容
管理者・1名	長内千恵子	主任介護支援専門員、介護福祉士	常勤・兼務	所長
介護支援専門員・2名 常勤換算 1.5	長内千恵子	主任介護支援専門員、介護福祉士	常勤・兼務	居宅介護サービス計画の作成、事業所との連絡調整、その他の便宜供与
	横山尚登	主任介護支援専門員、介護福祉士	非常勤・兼務	

※介護支援専門員一人当たりの担当数の上限は 4 5 名

(4) 営業日及び営業時間

営 業 日	営 業 時 間	休 日
月曜日～土曜日	午前 8 時 3 0 分～午後 5 時 3 0 分	日曜日、年末年始 (12/31～1/3)

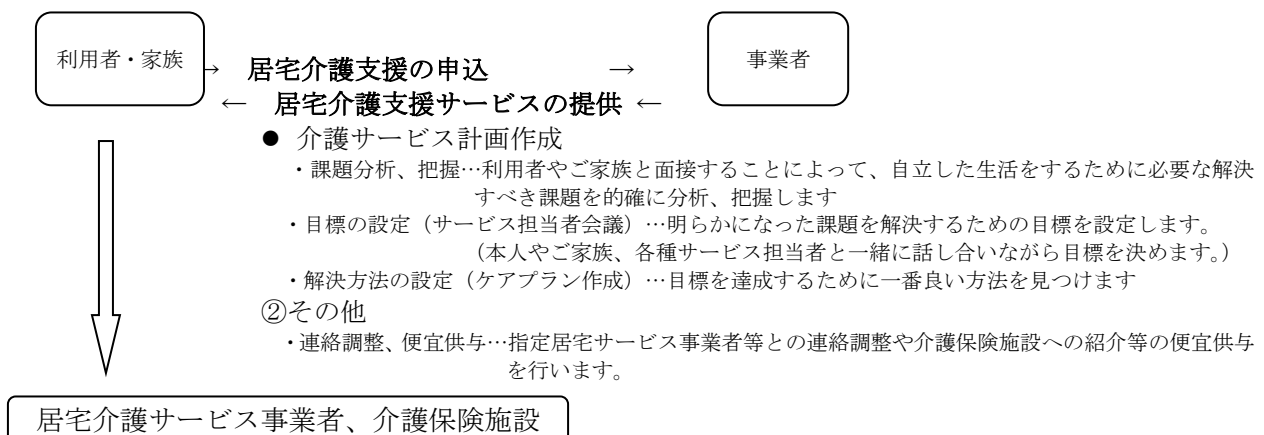
3. 申込からサービス提供までの流れと主な内容

(1) 居宅介護支援とは

居宅での介護を必要とされる方がもっとも適切な福祉サービスや保健医療サービス等を受けることができるように居宅サービス計画を作ったり、事業者との連絡調整をしたりしてお手伝いをすることです。

(2) 介護サービス計画の作成

要介護状態区分ごとに利用者の方のサービス支給限度額が決められていますが、その支給限度額の範囲内で最も適した介護サービスを受けるためにはどうしたら良いかを、利用者やご家族と一緒に探して介護サービス計画（ケアプラン）を作成します。



(3) 基本姿勢

私たちは、利用者やご家族の基本的な人権と主体性を尊重すると同時に、公平・中立を旨として社会的責任を全ういたします。

4. 当センターの居宅介護支援の特徴

(1) 運営の方針

- ①居宅介護支援のサービスの提供に当たっては、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、適切な福祉サービス及び保健医療サービスが多様な業者から総
合的かつ効率的に提供されるよう配慮いたします。
医療機関とは平時より情報の共有を図り、医療と介護の連携を強化いたします。状態に応じて、
どこでどのように生活していくのか、利用者、家族の思いを尊重し支援いたします。
- ②居宅介護支援のサービス提供に当たっては、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、公平・中立に行います。
- ③居宅介護サービス計画の作成にあたって、利用者から複数の指定居宅サービス事業所等の紹介を
求めることや、選定理由の説明を求めることが可能であること等につき十分説明を行い、支援経
過記録に記載します。
- ④市町村や老人福祉法に規定する老人介護支援センター並びに地域包括介護支援センター及び他の
指定居宅介護支援事業者並びに介護老人福祉施設等との連携を保ちながらサービスを提供いたし
ます。
- ⑤地域包括支援センターから支援困難ケースを紹介された場合に、当該ケースを受託し、居宅介護
支援を提供する体制を整備しています。
- ⑥利用者に関する情報またはサービス提供にあたっての留意事項に関する伝達等を目的とした会議
を定期的に行います。
- ⑦地域づくりと資源開発の活動として、インフォーマルサービスや地域の見守りネットワークなど、
必要な地域資源を活用して行っています。
- ⑧介護支援専門員に対し、計画的に研修を実施いたします。
- ⑨法定研修等における実習受入事業所となるなど人材育成への協力体制の整備をします。
- ⑩介護支援専門員の資質向上のため、地域包括支援センターや他の指定居宅介護支援事業者と、高
齢者以外のヤングケアラーや障害者、生活困窮者、難病患者等の対象者への支援と知識等に関す
る共同の事例検討会・研修会等を実施いたします。

(2) 居宅介護支援の実施概要

- ①「居宅介護サービス計画ガイドライン」に従って利用者に満足していただける適切なサービス計
画を心を込めて作成させていただきます。
- *「居宅サービス計画ガイドライン」の特徴
 - a. 利用者やご家族の生活全体を保健・福祉・医療の立場から専門的にまた総合的に捉えることが
できます。
 - b. 利用者やご家族とともに当センターの介護支援専門員が介護保険に対応した居宅介護計画を作
成し、サービス担当者会議（テレビ電話装置等を活用することもあります）をします。
 - c. 利用者の在宅生活を支援することはもちろん、介護保険施設等での施設サービス計画とも連携
しておりますので、継続的なケア計画の作成ができます。
- ②居宅サービス計画に位置づけたサービス提供事業者担当者から、個別サービス計画の提出を求め
双方の意識を共有し、サービス提供事業者と連携いたします。
- ③保険法上に位置づけた地域ケア会議において、個別のケアマネジメントの事例の提供の求めがあ
った場合には、協力するよう努め地域ケア会議における関係者間の情報の共有をいたします。
- ④認知症施策推進総合戦略（新オレンジプラン）とする、認知症の人が認知症と共によりよく生き
ていくことができる環境を整備するために努力いたします。

5. サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

まずは、お電話でお申込ください。当センターの介護支援専門員がお伺いいたします。契約を締結
した後、サービスの提供を開始します。

(2) サービスの終了

- ①利用者の都合でサービスを終了する場合
文書でお申し出下さればいつでも解約できます。
- ②当センターの都合でサービスを終了する場合
人員不足等やむをえない事情により、サービスの提供を終了させていただくことがございます。
その場合は、終了 1 ヶ月前までに文書で通知するとともに、地域の他の居宅介護支援事業所をご紹
介いたします。
- ③その他の場合
利用者及びご家族等による当センター介護支援専門員に対して、不適切行為やハラスメント行為
等について利用継続し難い背信行為等についてはサービスを終了させていただく場合があります。

(3) 自動終了

以下の場合、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

- ・利用者が介護保険施設に入所した場合
- ・利用者の要介護認定区分が、非該当（自立）と認定された場合
- ・利用者がお亡くなりになった場合

6. 利用料金

(1) 利用料

①基本料金

要介護認定を受けられた方は、居宅介護サービス（ケアプラン）作成・連絡調整・介護相談・介護認定の申請代行は介護保険により費用の全額が給付されますので自己負担はありません。

ただし、保険料の滞納等により、保険給付金が直接事業者を支払わない場合、1ヶ月につき介護支援費として下記の金額をお支払いいただき、当事業所発行のサービス提供領収書を各市町村の窓口に提出し、全額払い戻しを受けられます。

基本利用料		要介護 1・2	要介護 3・4・5
保険料の滞納等	なし	保険から全額給付	保険から全額給付
	あり	10,860 円	14,110 円

②加算料金

- ・初回加算 ⇒300 単位/月
- ・入院時情報連携加算（Ⅰ）⇒250 単位/月 （Ⅱ）⇒200 単位/月
- ・退院、退所加算（Ⅰ）イ ⇒450 単位/月 （Ⅰ）ロ ⇒600 単位/月
 〃 （Ⅱ）イ ⇒600 単位/月 （Ⅱ）ロ ⇒750 単位/月 （Ⅲ）⇒900 単位/月
- ・通院時情報連携加算⇒50 単位/月 ・ターミナルケアマネジメント加算⇒400 単位/月
- ・緊急時等居宅カンファレンス加算⇒200 単位/月
- ・中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算⇒所定単位数の 5%

(2) 交通費

交通費はいただきませんが、中山間地域に居住する利用者に対し、通常の事業の実施地域を越えて居宅介護支援を行った場合、所定単位数の 5%を加算します。

(3) 解約料

お客様はいつでも解約することができ、一切料金はかかりません。

(4) その他

料金が発生する場合、月ごとの精算とし、毎月 10 日までに前月分の請求をいたしますので、翌月 20 日までにお支払いください。お支払方法は、銀行振り込み、現金支払い、口座自動引き落としの 3 通りの中からご契約の際にお選びください。お支払いいただくと領収書を発行いたします。

7. 秘密の保持と個人情報の保護について

(1) 秘密の保持

- ① 当事業所の従事者は、正当な理由がなくその業務上知りえた利用者及びご家族の秘密を漏らしません。
- ② 当事業所の従事者であった者は、正当な理由がなくその業務上知りえた利用者及びご家族の秘密を漏らしません。
- ③ 事業者は、利用者の医療上緊急の必要がある場合又はサービス担当者会議、地域ケア会議等で必要がある場合に限り、必要な範囲内で利用者又はご家族の個人情報を用います。

(2) 個人情報保護

①基本方針

当事業所は、当事業所が扱う個人情報の重要性を認識し、その適正な保護のために、自主的なルール及び体制を確保し、個人情報保護に関する法令その他の関係法令及び厚生労働省のガイドラインを遵守し、利用者の個人情報の保護を図ることを宣言いたします。

②個人情報の適切な収集、利用、提供の実施

- ・個人情報の取得に際して、利用目的を特定して通知又は公表し、利用目的に従って、適切に個人情報の収集、利用、提供を行います。
- ・個人情報の収集、利用、提供にあたっては、本人の同意を得るようにします。
- ・個人情報の紛失、漏洩、改ざん及び不正なアクセス等のリスクに対して、必要な安全対策、予防措置等を講じて適切な管理を行います。

(3) 安全性確保の実践

- ①当事業所は、個人情報保護に関する規程類を明確にし、必要な教育を行います。
- ②個人情報保護の取り組みが適切に実施されるよう、必要に応じ評価・見直しを行い、継続的な改善に努めます。

(4) 個人情報の利用目的

利用者の尊厳を守り安全管理に配慮する個人情報保護の方針の下、利用目的を特定します。あらかじめ利用者本人の同意を得ないで、必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うことはいたしません。

(1) 利用(取得及び提供)目的

- ①介護保険法に関する法令に従い、居宅サービス計画に基づき、指定居宅サービス等を円滑に実施するために行う居宅介護支援業務において必要な場合
- ②介護サービスを利用するにあたって、介護支援専門員と介護サービス事業者との間で開催されるサービス担当者会議において、利用者の状態、家族の状況等を把握するために必要な場合
- ③介護支援専門員又は介護サービス事業者、県及び各市町村担当窓口、その他各種関係機関等との連絡調整・連携により、心身の健康の保持及び生活の安全のために必要な援助を行う場合
- ④地域包括支援センターや他法人が運営する居宅介護支援事業所と共同の事例検討会・研修会、地域ケア個別会議等実施の場合
- ⑤当事業所の実習受け入れ体制で、介護支援専門員や学生等の実習協力として情報の共有
- ⑥入退院・在宅療養時の医療機関や薬局等への情報提供や情報取得が必要な場合
- ⑦その他、管理運営業務の介護保険事務、損害賠償保険などに係る保険会社等への事務、事故等の報告、外部監査機関への情報提供

(2) 個人情報を利用(取得及び提供)する事業者等の範囲

- ①居宅サービス計画書に記載されている介護サービス事業所、介護保険外サービス事業所の担当者
- ②連携が必要な医療機関、各種関係機関の担当者等
- ③県及び各市町村担当窓口、その他民生委員などの関係機関(団体)の担当者等

(3) 個人情報を利用(取得及び提供)する期間

この契約が締結された日から、居宅介護支援の契約が解約される日まで

(4) 利用(取得及び提供)条件

- ①個人情報の利用(取得及び提供)については、必要最小限の範囲で利用するものとし、個人情報の提供にあたっては関係者以外の者に漏れることのないように細心の注意を払う。
- ②個人情報を利用(取得及び提供)した会議、相手方、個人情報利用の内容等の経過を記録する。

8. 緊急時と事故発生時の対応について

訪問中、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講ずるとともに、管理者に報告をします。

また、訪問中に事故が発生した場合は、直ちに応急処置を行うと同時に医療機関への搬送等の措置を講じ、速やかにご家族に連絡を行います。又、事故の状況及び事故に際してとった処置について記録するとともに、その原因を解明し、再発生を防止するための対策を講じます。

なお、当事業所の介護サービスにより、利用者に対して賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償いたします。(当事業所は富士火災海上保険株式会社と損害賠償保険契約を結んでいます。)

9. 非常災害、感染症対策について

当事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するための業務継続計画を策定した上で、計画の周知、必要な研修及び訓練を定期的に行います。業務継続計画は定期的に見直し、必要に応じて変更を行います。又、感染症対策の強化として指針を整備し、感染症の予防及びまん延防止のための訓練、対策を検討する委員会を定期的を開催します。

10. 虐待・身体拘束防止について

当事業所は、介護の現状から虐待・身体拘束の早期発見、再発を防止するための対策を検討する委員会を定期的に開催し、結果を周知し、指針を整備して研修を実施します。利用者、家族が問題を抱え込むことがなく、原因発生の分析をしながらより良い生活の提案をし、支援していきます。

11. 相談対応・苦情解決体制について

(1) 当事業所の相談・苦情受付窓口

相談・苦情受付担当者 長内千恵子
電 話 0173-29-3532
F A X 0173-29-3536
Eメール akaneday@spice.ocn.ne.jp
受付日 毎週月曜日から金曜日
受付時間 午前8時30分から午後5時30分まで

(2) 行政機関その他の苦情受付機関

当事業所以外に、お住まいの市町村及び青森県運営適正化委員会、青森県国民健康保険団体連合会の相談・苦情窓口で苦情を伝えることができます。

- ・五所川原市役所介護福祉課 0173-35-2111
(所在地 五所川原市布屋町41-1)
- ・青森県運営適正化委員会 017-731-3039
(所在地 青森市中央3-20-30 県民福祉プラザ内)
- ・青森県国民健康保険団体連合会 017-723-1336
(所在地 青森市新町2-4-1 青森県共同ビル3階)

(3) 第三者委員（西北五ふくしオンブズマンネットワーク）

当事業所では西北五地方の他の事業所と共同で西北五ふくしオンブズマンネットワークに加入しております。福祉オンブズマンは第三者の立場から利用者やご家族の方々の福祉サービスに対する苦情や意見、要望を受付して、それに対する調査を行ったうえで、よりよい方向に改善するよう事業所に働きかける第三者機関です。定期的に事業所を訪問するほか、電話によるご相談も受付しておりますのでお気軽にご相談ください。

氏 名	住 所	電 話 番 号
葛 西 貢 造	つがる市柏桑野木田鶴野62-3	090-5834-9355
木 村 武 三 郎	鯉ヶ沢町大字建石町字雲雀野1	090-2364-7745
高 木 し げ 子	五所川原市大字長富字鑑石216-2	090-4634-5661
岩 根 環	深浦町大字追良瀬字塩見崎32-39	090-7939-8063
円 山 純 子	五所川原市大字神山字境山26-15	0173-29-3345
佐 藤 昭 司	鯉ヶ沢町大字種里字有原265	090-2271-6878
伊 藤 祐 子	つがる市柏鷲坂清見62-24	090-7322-4350
田 附 繁 男	鯉ヶ沢町大字淀町38	090-7520-3757
齋 藤 堤 子	鯉ヶ沢町大字舞戸町字鷲見197-2	090-5180-5222
澁 谷 生 希 子	五所川原市鎌谷町516-28	090-3364-4137
三 和 千 枝 子	五所川原市大字漆川字浅井106-15	090-8252-4792
秋 田 信 子	つがる市富港町屏風山1-61	0173-56-2831
石 戸 谷 郁 子	五所川原市金木町芦野84-189	090-2798-6235
花 田 勝 彦 (弁 護 士)	五所川原市東町17-5 五所川原商工会議所4F 弁護士法人 さくら総合法律事務所	0173-38-1511

(4) 苦情処理委員会

相談・苦情解決に向けての体制として苦情処理委員会を設置しております。全職員のスキルアップを図るために職員の苦情対応への教育・研修を委員会が計画・実施しサービスの質の向上に取り組みます。

(5) 苦情解決責任者

所長 長内千恵子 電 話 0173-29-3532

The flowchart illustrates the complaint handling process, involving several key entities and steps:

- Entities:**
 - 利用者・家族 (Users/Families):** Represented by a large vertical box on the left.
 - 苦情申出人 (Complainant):** A box within the Users/Families section.
 - 苦情解決責任者 (Complaint Resolution Responsible Person):** A box within the Users/Families section.
 - 第三者委員 (オンブズマン) (Third-Party Committee (Ombudsman)):** A central box at the top.
 - 行政・他機関 (Administration/Other Organizations):** A box at the top right.
 - 苦情受付担当者 (Complaint Reception Officer):** A box at the bottom center.
 - 苦情処理委員会 (Complaint Handling Committee):** An oval box in the middle.
- Flow and Key Steps:**
 - Complaint Submission:** 苦情の申出 (Complaint Submission) from the Complainant to the Complaint Reception Officer.
 - Confirmation:** 苦情内容の確認 (Confirmation of Complaint Content) from the Complaint Reception Officer back to the Complainant.
 - Reporting:** 苦情の報告 (Complaint Report) from the Complaint Reception Officer to the Third-Party Committee and the Responsible Person.
 - Consultation:** 話し合い立会 (Mediation/Consultation) between the Third-Party Committee and the Responsible Person.
 - Resolution:** 改善約束事項などの報告と双方の合意 (Report on improvement commitments and mutual agreement) from the Responsible Person back to the Complainant.
 - Public Disclosure:** 苦情解決の結果公表 (Public Disclosure of Complaint Resolution Results) from the Responsible Person to the Users/Families.
 - Communication:** 苦情解決の仕組みや苦情申出の周知・広報 (Communication of the complaint resolution system and awareness of complaint submission) from the Responsible Person to the Users/Families.
 - External Interaction:** 必要時 報告相談 (When necessary, report consultation) between the Third-Party Committee and Administration/Other Organizations.
 - Assistance:** 助言 (Advice) from the Third-Party Committee to both the Complainant and the Responsible Person.
 - Status Report:** 状況報告 (Status Report) from the Third-Party Committee to the Responsible Person.
 - Reports to Committee:** 苦情の報告 (Complaint Report) from both the Complainant and the Responsible Person to the Third-Party Committee.

利用者及びその家族による当事業者介護支援専門員に対して、不適切行為やハラスメント行為等について利用継続し難い背信行為等については、契約を終了することができます。

- 7 -

指定居宅介護サービスの提供の開始に際し、本書に基づき重要事項の説明を行いました。

令和 年 月 日

指定居宅介護支援事業所 あかね居宅介護支援センター

説 明 者 職・氏名 管理者 長 内 千恵子 (印)

(代理説明者職・氏名) (印)

私は、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

利用者氏名 (印)

ご家族氏名 (印)