

居宅支援センター楽々むら事業重要事項説明書

令和7年12月1日改定

当施設は介護保険の指定を受けています

居宅介護支援事業所 豊岡市指定2874400928号

当事業所はご利用者に対し、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内容、契約上ご注意いただきたいことを次のとおり説明します。

1. 施設経営法人

法人名	社会福祉法人 あまのほ
法人所在地	兵庫県豊岡市城崎町楽々浦字深原419番1
連絡先	Tel 0796-32-0161 Fax 0796-32-0171
代表者名	理事長 西村 肇
設立年月日	平成17年11月25日

2. 事業所の概要

目的	当事業者は、利用者の委託を受けて、居宅サービス計画の作成をし、指定居宅サービス等の提供が確保されるようサービス提供事業者との連携調整その他の便宜を図ります。
名称	居宅支援センター 楽々むら
所在地	兵庫県豊岡市城崎町楽々浦 419番1
交通機関	JR城崎温泉駅下車 東へ徒歩15分
連絡先	Tel 0796-32-0161 Fax 0796-32-0171
メールアドレス	rakurakumura@amanoho.com
管理者	大塚 はるみ
開設年月日	平成18年12月20日
通常の実施地域	豊岡市のうち旧豊岡市と城崎町地域とする
営業日と受付時間	月～金曜日(祝日と12月30日～翌1月3日を除く) 8:30～17:30
緊急時の相談・対応	24時間 365日
併設事業	介護老人福祉施設、通所介護(予防)、短期入所生活介護(予防)、居宅介護支援事業所、認知症対応型共同生活介護、特定施設入居者生活介護

3. 職員の配置状況

当事業所では、ご利用者に対して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。

職種	専従	兼務	業務内容
管理者	1		業務全般の統括
介護支援専門員	3名以上		ケアプラン作成、相談援助等

4. 当事業所が提供するサービスと利用料金

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制度から給付されますので、ご利用者の利用負担はありません。ただし、介護保険料の滞納等により、保険給付が受けられない場合があります。

(1) 介護保険給付額（1ヶ月）

要介護1・2	要介護3・4・5
10,860円	14,110円

加算

初回加算	3,000円（初回月及び2区分変更時）
退院・退所加算（Ⅰ）イ	4,500円
入院時情報連携加算	（Ⅰ）2,500円 入院当日に情報提供 （Ⅱ）2,000円 入院3日以内に情報提供
通院時情報連携加算	500円/月
委託連携加算（介護予防支援）	3,000円/月（初回のみ）
特定事業所加算（Ⅲ）	3,230円/月
特別地域加算	15%
ターミナルケアマネジメント加算	4,000円/月 末期の悪性腫瘍の利用者に対し、通常よりも訪問回数を増やすことで状況を把握し、医師やサービス事業者へ情報提供を行う

(2) その他の費用

交通費	ご利用者のお宅が当事業所の通常の事業実施地域外にあるときは、下記のとおり交通費の実費をいただきます。 (1) 実施地域の境界から片道 10km未満 400円 (2) 実施地域の境界から片道 10km～20km未満 800円 (3) 実施地域の境界から片道 20km以上の場合は 1km毎に 40円加算
複写物の交付	1枚につき10円 ・ カラー30円/枚

5. 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利用者の心身の状況、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流れ>

- ① 事業者は、介護支援専門員に居宅サービス計画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ご利用者又はご家族等に対して提供して、ご利用者にサービスの選択を求めます。
 - ・ご利用者やその家族へ複数の事業所を紹介します。
 - ・当該事業所を居宅サービス計画（ケアプラン）に位置づけた理由を説明します。

③居宅介護支援専門員は、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、保険給付の対象になるか否かを区別した上で、その同意を得た上で決定するものとします。

(1) 居宅サービス計画作成後の便宜の供与

- ・ご利用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状況を把握します。
- ・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との連絡調整を行います。
- ・ご利用者の意思を踏まえて、要介護認定の更新等に必要な援助を行います。

(2) 居宅サービス計画の変更

ご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は、事業者とご利用者双方の合意に基づき、居宅サービス計画を変更します。

(3) 介護保険施設への紹介

ご利用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または、ご利用者が介護保険施設への入所を希望する場合には、介護保険施設への紹介そのほかの便宜の提供を行います。

6. サービス提供における事業者の義務

当事業所では、ご利用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 ご利用者に提供した居宅介護支援について記録を作成し、その完結から5年間保管するとともに、ご利用者の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ② ご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その他ご利用者から申し出があった場合には、ご利用者に対し、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。
- ③ 事業者、介護支援専門員または従業員は、居宅支援を提供するうえで知り得たご利用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 サービス提供中にご利用者に緊急の事態が発生した場合、ご利用者の主治医にご連絡するとともに、必要な対応を行います。その際予め指定する連絡先にも連絡いたします。
- ⑤ 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提供を継続的に実施するとともに、非常時の体制で早期の業務再開を図るための業務継続計画（BCP）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずるものといたします。
- ⑥ 衛生管理、感染症の予防及びまん延防止に関し、職員の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、施設の設備、備品、飲用に供する水、医薬品及び医療器具等の衛生的な管理に努めるものとし、施設において感染症が発生し、又はまん延しないように、必要な措置を講ずるものといたします。
- ⑦ 虐待防止に関し、施設は、利用者の人権を擁護し、又は虐待の発生若しくはその再発を防止

するため、必要な措置を講ずるものといたします。

- ⑧ 認知症基礎研修の受講等に関し、施設は、全ての介護従事者（看護師、准看護師、介護福祉士、介護支援専門員、介護保険法第8条第2項に規定する政令で定める者等の資格を有する者その他これに類する者を除く。）に対し、認知症介護に係る基礎的な研修を受講させるために必要な措置を講ずるものといたします。
- ⑨ セクシャルハラスメント、パワーハラスメントの防止に関し、施設は、適切なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより職員の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等、必要な措置を講ずるものといたします。

7. サービス利用のために

- ① 介護支援専門員は特定の種類又は特定の居宅サービス事業者に偏ることなく、公正中立の立場で調整させていただきます。当事業所のケアプランの訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況は別紙のとおりです。
- ② 身分証明書を携帯し求められた時は提示いたします。
- ③ 調査（課題把握）の方法は居宅サービス計画ガイドラインに基づきます。
- ④ 介護支援専門員の研修は施設外研修を適宜実施しています。
- ⑤ 契約終結前にケアプランの見積もりの作成が可能です。
- ⑥ ご家族の希望があればご利用者に連絡するものと同様の通知をご家族に連絡させていただきます。
- ⑦ 重要事項説明書に記載した内容が変更された場合には、ご利用者及びそのご家族に変更内容を以下の方法により行います。
 - 書面による事前の説明（書類をお渡し口頭で説明、又は郵送による通知）
 - 書面による同意の確認

8. 損害賠償について

- (1) 当事業所において、事業所の責任によりご利用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。但し、その損害の発生について、ご利用者に故意又は過失が認められる場合には、ご利用者の置かれた心身の状況を配慮して相当と認められる時限り、事業者の損害賠償責任を免じる場合があります。
- (2) 事業者は、自己の責に帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。とりわけ以下の各号に該当する場合には、事業者は損害賠償責任を免れます。
 - ① ご利用者（その家族、身元引受人等も含む）が、契約締結に際し、ご利用者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、又は不実の告知にもっぱら起因して損害が生じた場合
 - ② ご利用者（その家族、身元引受人等も含む）が、サービスの実施にあたって必要な事項に関する聴取・確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知にもっぱら起因して損害が発生した場合
 - ③ ご利用者の急激な体調の変化等、事業者の実施したサービスを原因ともない事由にも

っぱら起因して損害が発生した場合

④ご利用者が、事業者もしくはサービス従事者の指示に反して行った行為にもっぱら起因して損害が発生した場合

⑤損害賠償保険の加入について

当施設は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
保険名	賠償責任保険

内容等につきましては、当介護支援センター事務所にて開示しています。

9. 苦情や相談の受付

(1) 苦情受付体制の整備

事業所は、サービスの提供に係る利用者及び家族からの苦情に適切に対応するため、苦情解決責任者及び苦情受付担当者を配置するとともに、苦情解決にあたり社会性及び客観性を確保するため第三者委員を設置し、苦情解決の体制を整備しています。

①当施設における苦情解決責任者

苦情解決責任者	管理者 大塚はるみ
受付時間	毎週月曜日から金曜日（午前8時30分から午後5時30分） 1月1日から3日を除く

②当施設における苦情受付担当者

苦情受付担当者	木谷さちや、石田秀章
受付時間	毎週月曜日から金曜日（午前8時30分から午後5時30分） 1月1日から3日を除く

③行政機関その他苦情受付機関

豊岡市健康福祉部 社会福祉課	所在地 豊岡市立野町12番12号 月曜日から金曜日 午前8時30分から午後5時15分 (国民の祝日、12月29日から1月3日を除く) Tel 0796(24)7033 Fax 0796(24)4516
兵庫県福祉サービス運営 適正化委員会	所在地 神戸市中央区坂口通2-1-1 兵庫県福祉センター内 月曜日から金曜日 午前10時から午後4時 (国民の祝日、12月29日から1月3日を除く) Tel 078(242)6868 Fax 078(271)1709

④第三者委員

苦情解決にあたり、社会性及び客観性を確保するとともにサービス利用者の立場や状況に配慮した適切な対応を図るために、第三者委員を設置しています。連絡先は以下のとおりです。

谷垣 英夫（元評議員）	住所 〒669-6101 豊岡市城崎町湯島662 Tel 0796-32-3312
守山 道子（現評議員）	住所 〒668-0043 豊岡市桜町23-15

(2) 苦情受付方法

○苦情は、面接・電話・書面・電子メールなど、利用者が選びやすい方法で隨時受け付けます。

○施設内に「意見箱」などを設置し、匿名でも意見や苦情が伝えられる仕組みを設けます。

(3) 苦情への対応

○苦情申し出がなされた場合、受付は苦情受付担当者が対応します。また、第三者委員へ直接申し出ることもできます。(第三者委員の助言・立ち合いを希望される場合は申し出てください。)

○苦情受付担当者は、受付した苦情内容を苦情解決責任者及び第三者委員へ報告します。

○苦情解決責任者は、速やかな苦情解決に向け、迅速に事実関係の調査を行います。

○事実関係の調査結果に基づき苦情受付担当者と苦情解決責任者で対応策の協議を行います。

○苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努めます。

○苦情申出者に対しては、苦情解決責任者がその経過及び結果を説明します。

(4) 記録と保存

苦情の内容、対応状況、結果については「苦情処理記録」として文書に記録し、5年間保管します。

(5) 再発防止とサービス向上

苦情の内容を分析し、職員への教育・研修に活用することで、サービスの質の向上と苦情の再発防止に努めます。

指定居宅介護支援サービスの提供に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

説明日時	令和 年 月 日 時 分 ~ 時 分
説明場所	

説明者	介護支援専門員 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ました。

令和 年 月 日

【契約者（ご利用者）】

住 所	
氏 名	印

私は利用者が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たことを確認しましたので、私が利用者に代わって署名を代行します。

【署名代行者】

住 所	
氏 名	印 (利用者との続柄)