

令和7年4月

## 「指定居宅介護支援」重要事項説明書

当サービスの利用は、原則として「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。

当事業所は介護保険の指定を受けています。  
(堺市指定 第2770101232号)

社会福祉法人 堺福社会  
ハートピア堺 居宅介護支援事業所

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定居宅介護支援について、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

この「重要事項説明書」は、居宅介護支援サービスに係る各市町村条例の規定に基づき、指定居宅介護支援サービス提供の契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

## 1 指定居宅介護支援を提供する事業者について

法人名	社会福祉法人堺福祉会
代表者氏名	理事長 淡野勝也
法人所在地 (連絡先及び電話番号等)	大阪府堺市西区太平寺 331 番地 1 電話 072-297-9598 FAX072-297-8838
法人設立年月日	平成 4 年 4 月 7 日

## 2 利用者に対しての指定居宅介護支援を実施する事業所について

### (1) 事業所の所在地等

事業所名称	ハートピア堺 居宅介護支援事業所
介護保険指定 事業所番号	指定居宅介護支援事業所 平成 11 年 11 月 15 日指定 指定番号 堺市第 2770201232 号
事業所所在地	大阪府堺市堺区海山町 3 丁 150 番地 1
連絡先 相談担当者名	電話 072-222-8080 FAX072-222-8778 管理者 高野有里子
事業所の通常の 事業の実施地域	堺市堺区海山町・神南辺町・三宝町・松屋町・松屋大和川通・南島町・ 緑町・山本町とします。

### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	ご契約者がその居宅において、その有する能力に応じ、可能な限り自立した日常生活を営むことが出来るように支援することを目的とする。
運営の方針	①ご契約者の心身の状況を踏まえて、その有する能力に応じ、可能な限り自立した日常生活を営むことが出来るように配慮して、援助に努めるものとする。 ②事業実施にあたっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めるものとする。 ③上記のほか「指定居宅介護サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成 18 年厚生労働省令第 37 号）」に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

### (3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜から土曜日（祝日の場合も営業） 但し、日曜日および 12 月 29 日から 1 月 4 日までを除く。 （台風、積雪により臨時休業する場合があります。）
-----	--

営業時間	午前9時から午後5時まで 但し、営業日・営業時間のほか電話等により常時連絡が取れる体制に努めます。
------	--

(4) 事業所の職員体制

管理者	(氏名) 高野 有里子
-----	-------------

職	職務内容	人員数
管理者	1 従業者の管理及び利用申込に係る調整、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。 2 従業者に法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	常勤 1名
介護支援専門員	居宅介護支援業務を行います。	常勤 3名 非常勤 0名

(5) 居宅介護支援の内容、利用料及びその他の費用について

居宅介護支援の内容	提供方法	介護保険適用有無	サービス利用料金
① 居宅サービス計画の作成	(6)に掲げる「居宅介護支援業務の実施方法等について」を参照下さい。	左の①～⑦の内容は、居宅介護支援の一連業務として、介護保険の対象となるものです。	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、利用料金の全額をいったんお支払い下さい。
② 居宅サービス事業者との連絡調整			
③ サービス実施状況把握、評価			
④ 利用者状況の把握			
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			

(6) 居宅介護支援業務の実施方法等について

居宅介護支援業務の実施
① 事業所の管理者は、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るものとします。
② 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。
③ 指定居宅介護支援の利用の開始に際し、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、また居宅サービス計画に位置付けられ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。
居宅サービス計画の作成について
① 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案作成に際しては、次の点に配慮します。
ア 利用者の居宅への訪問、利用者及びその家族に面接により利用者の置かれている環境、立場の十分な理解と課題の把握に努めます。
イ 利用する居宅サービス等の選択にあたっては、当該地域における指定居宅サービス事業者等に関する情報を利用者またはその家族に提供します。
ウ 介護支援専門員は、利用者に対して居宅サービスの内容が特定の種類、事業者に不当

に偏るような誘導または指示を行いません。	
エ 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案が、利用者の実情に見合ったサービスの提供となるよう、サービス等の担当者から、専門的な見地からの情報を求めます。	
② 介護支援専門員は、利用者が訪問看護、通所リハビリテーション等の医療サービスの利用を希望する場合には、利用者の同意を得て主治の医師等の意見を求めます。	
③ 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案について、介護保険給付の有無、利用料等の利用者のサービス選択に資する内容を利用者またはその家族に対して説明します。	
ア 介護支援専門員は、利用者の居宅サービス計画の原案への同意を確認した後、原案に基づく居宅サービス計画を作成し、改めて利用者の同意を確認し、同意を得られた場合、 居宅サービス計画に位置付けされた居宅サービス事業者に居宅サービス計画を交付します。(居宅サービス計画の変更・更新時も含みます。)	
イ 利用者は、介護支援専門員が作成した居宅サービス計画の原案に同意しない場合には、事業者に対して居宅サービス計画の原案の再作成を依頼することができます。	
<b>サービス実施状況の把握、評価について</b>	
① 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成後において、居宅サービス計画の実施状況の把握(以下「モニタリング」という。)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。	
② 上記の把握に当たっては、利用者及びその家族、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、少なくとも一月に一回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接するとともに一月に一回、モニタリングの結果を記録します。	
③ 介護支援専門員は、居宅サービス計画が効果的なものとして提供されるよう、利用者の状態を定期的に評価します。	
④ 介護支援専門員は、その居宅において日常生活を営むことが困難になったと判断した場合、または利用者が介護保険施設への入院または入所を希望する場合には、事業者は利用者に介護保険施設に関する情報を提供します。	
<b>居宅サービス計画の変更について</b>	
事業者が居宅サービス計画の変更の必要性を認めた場合、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、事業者と利用者双方の合意をもって居宅サービス計画の変更を、この居宅介護支援業務の実施方法等の手順に従って実施するものとします。	
<b>給付管理について</b>	
事業者は、居宅サービス計画作成後、その内容に基づき毎月給付管理票を作成し、国民健康保険団体連合会に提出します。	
<b>要介護認定等の協力について</b>	
① 事業者は、利用者の要介護認定または要支援認定の更新申請および状態の変化に伴う区分変更の申請が円滑に行われるよう必要な協力を行います。	
② 事業者は、利用者が希望する場合は、要介護または要支援認定の申請を利用者に代わって行います。	
<b>居宅サービス計画等の情報提供について</b>	
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には、利用者の居宅サービス計画作成が円滑に引き継げるよう、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もって応じます。	
<b>サービスの利用状況等について</b>	
当事業所の居宅サービス計画の訪問介護、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。	

### 3 その他の費用について

① 交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合で、当事業所のサービスを利用される場合は、サービスの提供に際し、要した交通費の実費をいただきます。
-------	--

#### 4 利用者の居宅への訪問頻度の目安

介護支援専門員が利用者の状況把握のため、利用者の居宅に訪問する頻度の目安
--------------------------------------

利用者の要介護認定有効期間中、少なくとも1月に1回
---------------------------

- ※ ここに記載する訪問頻度の目安回数以外にも、利用者からの依頼や居宅介護支援業務の遂行に不可欠と認められる場合で利用者の承諾を得た場合には、介護支援専門員は利用者の居宅を訪問することがあります。また、2ヵ月に1度はテレビ電話装置等を介して状態把握を行うことができます。

#### 5 居宅介護支援の提供にあたって

- (1) 居宅介護支援提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（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）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。
- (2) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する30日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとしします。

#### 6 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者
-------------

係長 池之上 悠司
-----------

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (4) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。  
サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。

## 7 秘密の保持と個人情報の保護について

① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	<ul style="list-style-type: none"><li>① 事業者は、利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</li><li>② 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者又はその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。</li><li>③ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。</li><li>④ 事業者は、従業者に、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、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</li></ul>
② 個人情報の保護について	<ul style="list-style-type: none"><li>① 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、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ません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。</li><li>② 事業者は、利用者又はその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。</li><li>③ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）</li></ul>

## 8 事故発生時の対応方法について

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、市町村、利用者の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、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。

## 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。

## 10 記録の整備

指定居宅介護支援事業者は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供に関する記録を整備し、サービス提供を開始した日から2年間保存します。

## 11 衛生管理等

事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

- ①事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
- ②事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
- ③従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的を実施します。

## 12 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定居宅介護支援の提供を継続的に実施するための、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、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施します。
- (3) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

## 13 サービス提供に関する相談、苦情について

### (1) 苦情処理の体制及び手順

- ア 提供した指定居宅介護支援に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。（下表に記す【事業者の窓口】のとおり）
- イ 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。苦情または相談があった場合には、利用者の状況を詳細に把握するため、必要に応じ面接を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行い、利用者の立場を考慮しながら事実関係の特定を慎重に行います。担当者は、把握した状況を管理者とともに検討を行い、当面および今後の対応を決定します。対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行います。尚、当施設1階の公衆電話横に要望箱を設置しています。ご利用ください。

### (2) 苦情申立の窓口

#### ① 当事業所の受付窓口

窓口担当	居宅介護支援事業所職員および介護支援センター職員等
苦情解決責任者	係長 池之上 悠司
受付時間	毎週月曜日から土曜日 午前9時から午後5時まで
電話番号	072-222-8080
FAX	072-222-8778

② 第三者委員

- |           |                   |
|-----------|-------------------|
| * (社福)五常会 | 理事長 山本 晃          |
|           | 電話番号 072-236-8779 |
| * (社福)天寿会 | 理事長 網田 隆次         |
|           | 電話番号 072-363-1555 |

③ 行政機関その他苦情等受付機関

当事業所以外に次の機関に相談・苦情等の窓口があります。

- |                               |                   |
|-------------------------------|-------------------|
| * 堺市役所 介護保険課                  | 電話番号 072-228-7513 |
| * 堺区役所 地域福祉課                  | 電話番号 072-228-7520 |
| * 中区役所 地域福祉課                  | 電話番号 072-270-8197 |
| * 東区役所 地域福祉課                  | 電話番号 072-287-8123 |
| * 西区役所 地域福祉課                  | 電話番号 072-275-1912 |
| * 南区役所 地域福祉課                  | 電話番号 072-290-1812 |
| * 北区役所 地域福祉課                  | 電話番号 072-258-6651 |
| * 美原区役所 地域福祉課                 | 電話番号 072-363-9316 |
| * 大阪府高齢介護室<br>居宅事業者課          | 電話番号 06-6941-0351 |
| * 国民健康保険団体連合会<br>介護保険課        | 電話番号 06-6949-5418 |
| * 大阪府社会福祉協議会<br>福祉サービス苦情解決委員会 | 電話番号 06-6191-3130 |

上記内容について、居宅介護支援サービスに係る各市町村条例の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	堺市西区太平寺 331-1
	法人名	社会福祉法人 堺福祉会
	代表者名	理事長 淡野 勝也
	所在地	堺市堺区海山町 3-150-1
	事業所名	ハートピア堺 居宅介護支援事業所
	管理者	高野 有里子

上記内容の説明を事業者から確かに受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。