居宅介護　重要事項説明書

１．弊センターが提供するサービスについての相談窓口

電話：０２９９－７７－７３１３

担当：荒原　啓典

******** ご不明な点はなんでもおたずねください。 *********

２．松寿園居宅介護支援センターの概要

（１）居宅介護支援事業者の指定番号およびサービス提供地域

事業所名	松寿園居宅介護支援センター
所在地	茨城県　鹿嶋市　和７８２－５２
介護保険指定番号	茨城県　０８７２２０００５０
サービスを提供する地域	茨城県　鹿嶋市、鉾田市の一部（旧大洋村）、

＊上記地域以外の方でも、ご希望の方はご相談ください。

（２）センターの職員体制

	資格	常勤	非常勤	計	備考
管理者	介護支援専門員	１名	０名	１名	兼務
介護支援専門員	介護支援専門員	１名	０名	１名	
				２名	

（３）営業時間等 …… 月曜日～土曜日　８：３０～１７：３０

※　日曜日と、１月１日～１月３日は休業いたします。

（休業日・夜間の緊急連絡先　０２９９－７７－ ７３１３　）

３．居宅介護支援の申し込みからサービス提供までの流れと主な内容

１．当施設の介護支援専門員（ケアマネージャー）に、居宅介護サービス計画の原案作成やそのために必要な調査等の業務を担当させます。

↓

２．その担当者は、居宅介護サービス計画の原案について利用者および契約者に対して説明し、同意を受けた上で決定します。

↓

３．居宅介護サービス計画は、６ヶ月に１回、もしくは利用者および契約者の要請に応じて、変更の必要があるかどうかを確認して、変更の必要のある場合には、利用者および契約者と協議して、居宅介護サービス計画を変更します。

↓

４．居宅介護サービス計画が変更された場合には、利用者および契約者に書面を交付し、その内容を確認していただきます。

４．利用料金

（１）利用料金

要介護または要支援認定を受けられた方は、介護保険制度から全額給付されますので、自己負担はありません。

※保険料の滞納等により、法定代理受領ができなくなった場合、１ヶ月につき要介護度に応じて下記の金額をいただき、弊センターからサービス提供証明書を発行いたします。
このサービス提供証明書を、後日市役所（役場）の窓口に提出していただきますと、全額払い戻しを受けられます。

居宅介護支援費（Ⅰ）	
要介護１～２	10,860 円/月
要介護３～５	14,110 円/月

加算項目（該当時）		
初回加算		3,000 円/月
入院時情報連携加算Ⅰ		2,500 円/月
入院時情報連携加算Ⅱ		2,000 円/月
退院・退所加算（入院または入所期間中１回を限度）	（Ⅰ）イ	4,500 円/回
	（Ⅰ）ロ	6,000 円/回
	（Ⅱ）イ	6,000 円/回
	（Ⅱ）ロ	7,500 円/回
	（Ⅲ）	9,000 円/回
緊急時等居宅カンファレンス加算		2,000 円/回
特定事業所加算（Ⅰ）		5,190 円/月
特定事業所加算（Ⅱ）		4,210 円/月
特定事業所加算（Ⅲ）		3,230 円/月
特定事業所加算　A		1,140 円/月
通院時情報連携加算		500 円/月
特定事業者医療介護連携加算		1,250 円/月
ターミナルケアマネジメント加算		4,000 円/月
緊急時等居宅カンファレンス加算		2,000 円/月

（２）交通費

前記２の（１）のサービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。
それ以外の地域の方は、介護支援専門員がおたずねするための交通費の実費が必要です。

（３）解約料

[請求しない場合]

事業者が契約に着手するまでは、いつでも契約を解約することができ、いっさい料金はかかりません。

[請求する場合]

お客様のご都合により解約した場合、下記の料金をいただきます。

契約後、居宅サービス計画の作成段階途中で解約の場合	要介護１～２	10,860 円
	要介護３～５	14,110 円
保険者（市町村）への居宅サービス計画の届け出が終わった後解約の場合	料金はいっさいかかりません	

（４）その他の料金

複写物、電話及びＦＡＸ代	１回につき１０円
通常実施地域以外の交通費	１Ｋｍ３０円

５．弊センターの居宅介護の特徴等

（１）運営方針

事業所の介護支援専門員は，利用者の心身の状況，その置かれている環境等に応じて，その利用者が可能な限りその居宅において、有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう，利用者の立場に立ち，その意志及び人格を尊重し，各種のサービスが総合的かつ効率的に提供されるよう中立公正な立場で調整します

事業の実施においては，利用者の居宅を訪問し利用者及び家族と面接し課題の把握及び分析を行いその課題に基づき居宅サービス計画を作成します。

また、居宅サービス計画書に位置付けた居宅サービス事業所について、複数の事業所の紹介や当該事業所をケアプランに位置付けた理由を求めることができます。

（２）居宅介護支援の実施概要等

ケアプラン作成においては，[居宅サービス計画ガイドライン]のアセスメントツールを用います。このアセスメントツールは要介護認定と連動しており，利用者及び家族の要望が反映され，現状のケアの見直し、提供している全ケアを網羅し，自立とＱＯＬへの支援が配慮されています。

（３）サービス利用のために

項目	有無	備考
介護支援専門員の変更	有	変更をされる方はお申し出ください
調査（課題把握）の方法	有	[居宅サービス計画ガイドライン]を使用します。
介護支援専門員への研修の実施	有	市内の月例の研修を実施しています。
契約後、居宅サービス計画の作成段階途中でお客様の都合により解約した場合の解約料	有	前記４の（３）参照ください
その他		

６．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。

７．緊急時の対応方法

事業者はサービス事業者からの緊急の連絡があった場合には、予め確認している連絡先及び医療機関に連絡を行い指示に従います。

８．主治の医師及び医療機関等との連絡

事業者は利用者の主治の医師及び関係医療機関との間において、利用者の疾患に関する情報について必要に応じて連絡をとらせていただきます。そのことで利用者の疾患に対する対応を円滑に行うことを目的とします。この目的を果たすために、以下の対応をお願い致します。

①利用者の不測の入院時に備え、担当の居宅介護支援事業者が医療機関に伝わるよう、入院時に持参する医療保険証またはお薬手帳等に、当事業所名及び担当の介護支援専門員が分かるよう、名刺を張り付ける等の対応をお願いします。

②入院時には、ご本人又はご家族から当事業者名及び担当介護支援専門員の名称を伝えていただきますようお願いいたします。

９．他機関との各種会議等

①利用者等が参加せず、医療・介護の関係者のみで実施するものについて、「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱のためのガイダンス」及び「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を参考にして、テレビ電話等を活用しての実施を行います。

②利用者等が参加して実施するものについて、上記に加えて、利用者等の同意を得たうえでテレビ電話を活用して実施します。

１０.ハラスメント対策

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利用者が事業者の職員に対して行う、暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、 セクシャルハラスメントなどの行為を禁止します。

身体的暴力　…物を投げつける。叩く。唾を吐く。服を引っ張る。土下座をさせる。

精神的暴力　…大声を発する。怒鳴る。「何の役にも立たない」等個人を否定するような言動をする。威圧的な態度で文句を言い続ける。「この程度できて当然」と理不尽な要求をする。ご家族等がご利用者の理不尽な発言を一方的にうのみにし、否定的な言葉や態度をとる。

性的嫌がらせ　…必要もなく身体（腕や足）をさわる。胸、お尻などをさり気なくさわる。抱きしめる。ヌード写真や動画を見せる。わいせつ行為や盗撮をする。プライベートな予定を聞く。

著しく威圧的な行為　…電話や面談等で長時間拘束する。頻繁に来所しクレームを言う。休日時間外の対応の強要をする。ケアマネの業務外の強要（すぐに来い、買い物をして来い、金を貸せ等）をする。同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める。脅迫的・反社会的な言動をする。優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いをさせる。

③利用者、家族、代理人または身元引受人等からの事業所やサービス従業者、その他関係者に対して意に暴力や暴言等の法令違反、その他著しく常識を逸脱する行為、ハラスメント行為を行った場合は、サービスのご利用を一時中止及び契約を解約させていただく場合があります。

１１.虐待の防止

事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じるよう努めます。

① 事業所における虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことが出来るものを含む）を定期的に開催するとともに、その結果について、介護支援専門員に周知徹底を図ります。

②事業所における虐待防止のための指針を整備します。

③介護支援専門員に対し、虐待防止のための研修を定期的に実施します。

④虐待防止の措置を講じるための担当者を置きます。

虐待防止に関する責任者　　荒原　啓典　（管理者）

担当者　　髙﨑　恵

⑤事業所は、サービス提供中に当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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。

１２．事業継続計画の策定

事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定居宅介護支援事業の提供を継続的に実施するため及び非常時の体制での早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

また、介護支援専門員に対し、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に実施するよう努めます。

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．感染症の予防及びまん延の防止のための措置

事業所は、感染症が発生し、又はまん延しないように次の各号に掲げる措置を講じるよう努めます。

①事業所における感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会を概ね６月に１回以上開催します。その結果を、介護支援専門員に周知いたします。

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ます。

③介護支援専門員に対し、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に実施します。

１４．損害賠償について

当施設において、事業者の責任により利用者又は契約者に生じた損害については、事業者は速やかにその賠償を行います。但し、その損害の発生について、利用者又は契約者に故意又は過失が認められた場合には、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

１５．提供するサービスの第三者評価実施状況

第三者による評価の実施状況	１　あり	実施日	
		評価機関名称	
		結果の開示	
	２ なし		

１６．サービス内容に関する苦情

① 弊センターのお客様相談・苦情対応担当

弊センターの居宅介護支援に関するご相談・苦情および居宅サービス計画に基づいて提供している各サービスについてのご相談・苦情を承ります。

担当　荒原　啓典

電話　０２９９－７７－７３１３

② その他

弊センター以外に、市町村の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

１５．事業所の概要

名称・法人種別	社会福祉法人　慈徳会	
代表者役職名	理事長　　松倉　則夫	
所在地	茨城県鹿嶋市大字武井１９５６番地の３	
電話番号	０２９９－６９－２３３９	
営業内容	特別養護老人ホーム　松寿園 松寿園　ショートステイ 松寿園　デイサービスセンター 松寿園リハビリケアセンター サテライト松寿園　和 グループホームまつのいえ 松寿園居宅介護支援センター 鹿嶋市だいどう地域包括支援センター	介護老人保健施設 通所リハビリテーション 短期入所療養介護 地域密着型特別養護老人ﾎｰﾑ ショートステイ

令和　　年　　月　　日

居宅介護支援の提供開始にあたり、利用者に対して契約書および本書面に基づいて、重要な事項を説明しました。

事業者
所在地　　茨城県　鹿嶋市　和７８２－５２

名　称　　松寿園居宅介護支援センター

説明者　　介護支援専門員

氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

私は、契約書および本書面により、事業者から居宅介護支援についての重要事項の説明を受けました。

利用者
氏　名　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

契約者
住　所　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　名　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

代理人
住　所　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　名　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

※本契約書と同時に「契約書」にも署名・捺印し、それをもって契約開始となる。

利用者からの苦情を処理するための措置の概要

社会福祉法人 慈徳会

社会福祉法人　慈徳会では利用者からの苦情に適切に対応するために以下のような苦情処理体制を整えました。苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を設置し、苦情解決に努めることと致します。

１．苦情解決責任者　　管理者　原　三郎

２．苦情受付担当者

サテライト松寿園　和	サテライト長	瀬田　博之	TEL　0299-94-2101
グループホームまつのいえ	グループホーム長	坂井　敏岳	TEL　0299-94-2101
松寿園居宅介護支援センター	管理者	荒原　啓典	TEL　0299-77-7313
鹿嶋市だいどう地域包括支援センター	社会福祉士	瀬田　かおり	TEL　0299-77-5681

３．第三者委員　水井　美佐子（社会福祉法人　慈徳会　評議員）
　　工藤　仁一　（社会福祉法人　慈徳会　評議員）

４．苦情解決の方法

（１）苦情受付の方法

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受付けます。なお、第三者委員に直接苦情を申出ることもできます。

（２）苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に通知します。第三者委員は内容を確認し苦情申出者に対して、報告を受けた旨を通知します。

（３）苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出者と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出者又は苦情解決責任者は、第三者委員の助言や立ち会いを求めることができます。なお、第三者委員の立ち会いによる話し合いは、次により行います。

イ　第三者委員による苦情内容の確認

ロ　第三者委員による解決案の調整、助言

ハ　話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

（４）結果及び経緯の報告義務

イ　苦情解決責任者は、苦情が解決した時は、その旨を文書で記録し第三者委員に報告するとともに必要な助言を求めます。

ロ　苦情解決責任者は､苦情申出者に改善を約束した事項について､苦情申出者及び第三者委員に対して、一定期間経過後、報告する。

＜行政機関その他苦情受付機関＞

鹿嶋市介護長寿課	TEL　０２９９－８２－２９１１
国民健康保険団体連合会	TEL　０２９－３０１－１５６７
茨城県社会福祉協議会	TEL　０２９－２４１－１１３３

利用者情報提供同意書

社会福祉法人　慈徳会

理事長　松倉　則夫　様

私（サービス利用及び契約者）は、契約書に基づき（特別養護老人ホーム入所契約書第10条1項・2項・3項、ショートステイ利用契約書第13条3項、指定通所介護利用契約書第12条3項、第1号通所介護サービス利用計画書第12条3項、居宅介護支援契約書第13条2項・3項）介護サービス計画書に記載された内容及び貴事業所が、利用者に対してサービスの提供をする上で知り得た情報を、必要な限度で病院等の他の事業者に、個人情報を提供することに同意します。

令和　　年　　月　　日

利用者氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　印

契約者住所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　印

続柄　（　　）

ケアプランの訪問介護等の利用状況

＊この用紙で説明する前６月の期間（　令和　７年９月　～　令和　８年　２月末　）

①　前６か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合

訪問介護・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　23.3％

通所介護・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　35.3％

地域密着型通所介護・・・・・・・・・・・　8.9％

福祉用具貸与・・・・・・・・・・・・・・・・・　70.7％

②　前６か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスごとの、同一事業者（所）によって提供されたものの割合

サービス種別	１位		２位		３位	
	事業所名	割合	事業所名	割合	事業所名	割合
訪問介護	**ウェルシア介護サービス鹿嶋**	34.8％	**ﾆﾁｲｹｱｾﾝﾀｰ鹿嶋**	22.3％	**家族の家　ひまわり潮来**	21.4％
通所介護	**松寿園ﾃﾞｲｻｰﾋﾞｽセンター**	57.1％	**大野の郷**	20.0％	**家族の家　ひまわり潮来**	14.1％
地域密着型通所介護	**ぷらっと**	25.6％	**ふれあいデイサービス**	23.3％	**くぬぎの森**	23.3％
福祉用具貸与	**介護用品のスマイル**	17.9％	**かすみウェルフェアサービス**	15.6％	**茨城福祉サービス**	12.4％

私は、本書面により、事業所から居宅介護支援の提供に際して、上記の内容について説明を受け、同意しました。

令和　　年　　月　　日

【利　用　者】　住　所　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　名　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿㊞

【署名代行者】　住　所　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　名　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿㊞