令和８年６月１日

「指定居宅介護支援」重要事項説明書

梨雲苑指定居宅介護支援事業所

当事業所は介護保険の指定を受けています。
（富山県 1670100013 号）

当事業所はご契約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、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

☆居宅介護支援とは

ご契約者が居宅で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をおうかがいして、「居宅サービス計画（ケアプラン)」を作成します。

○ご契約者の居宅サービス計画に基づくサービス等の提供が確保されるよう、ご契約者及びそのご家族、指定居宅サービス事業者等との連絡調整を継続的に行い、居宅サービス計画の実施状況を把握します。

○必要に応じて、事業者とご契約者双方の合意に基づき、居宅サービス計画を変更します。

※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. 損害賠償について 7
8. ハラスメント対策 7
9. 虐待防止に関する事項 8
10. 身体的拘束等の禁止 8
11. 業務継続計画の策定等 8
12. 衛生管理等 8
13. 守秘義務について 9
14. 実習生・見学者について 9
15. 苦情の受付について 9

1. 事業者

(1) 法人名　　社会福祉法人　梨雲福祉会
(2) 法人所在地　　富山県富山市吉作 1725 番地
(3) 電話番号　　076-436-2002
(4) 代表者氏名　　理事長　林　　一　枝
(5) 設立年月　　平成 2 年 6 月 19 日

2. 事業所の概要

(1) 事業所の種類　　指定居宅介護支援事業所

特定事業所Ⅱとして運営するために次の要件を満たす。

① 常勤かつ専従の主任介護支援専門員を 1 名以上配置している。
※利用者に対する指定居宅介護支援の提供に支障がない場合は、当該指定居宅介護支援事業所の他の職務と兼務をし、又は同一敷地内にある他の事業所の職務と兼務をしても差し支えない。

② 常勤かつ専従の介護支援専門員を３名以上配置している。
※利用者に対する指定居宅介護支援の提供に支障がない場合は、当該指定居宅介護支援事業所の他の職務と兼務をし、又は同一敷地内にある指定介護予防事業所の職務と兼務しても差し支えない。

③ 利用者に関する情報又はサービス提供に当たっての留意事項に係る伝達等を目的とした会議を毎週金曜日　9:00 に開催する。

④ ２４時間連絡体制　「梨雲苑指定居宅介護支援事業所　407-5170」を確保し、かつ、必要に応じて管理者または介護支援専門員が利用者等の相談に対応する。

⑤ 介護支援専門員に対し、計画的に研修を実施する。

⑥ 地域包括支援センターから支援が困難な事例を紹介された場合においても、居宅介護支援を提供する。

⑦ 家族に対する介護等を日常的に行っている児童や、障害者、生活困窮者、難病患者等、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、研修等に参加する。

⑧ 居宅介護支援費に係る特定事業所集中減算の適応を受けていない。

⑨ 介護支援専門員 1 人当たりの利用者の平均件数が 45 件未満とする。

⑩ 法定研修等における実習受入れ事業所になるなど人材育成への協力体制の整備。

⑪ 他法人が運営する居宅介護支援事業者と共同の事例検討会、研修会などの実施・参加する。

⑫ 必要に応じて多様な主体等が提供する生活支援サービス（インフォーマルサービス含む）が包括的に提供されるような居宅サービス計画を作成する。

(2) 事業の目的

福祉サービスを必要とする者が、心身ともに健やかに育成され、又は社会、経済、文化その他あらゆる分野の活動に参加する機会を与えられるとともに、その環境、年齢及び心身の状況に応じ、地域において必要な福祉サービスを総合的に提供されるように援助することを目的としてそれぞれの社会福祉事業を行うものである。

(3) 事業所の名称　　梨雲苑指定居宅介護支援事業所

(4) 事業所の所在地　　富山県富山市吉作 1725 番地

(5) 電話番号　　076-407-5170

(6) 事業所管理者氏名　　荻布　千鶴

(7) 当事業所の運営方針

介護保険法の理念に基づき、高齢者が可能な限り居宅において自立した生活が送れるよう、また介護が必要な者に対して、介護相談、介護認定、介護計画の作成、介護サービスの提供の調整等に関して支援する。

(8) 開設年月　　平成 12 年 4 月 1 日

3. 事業の範囲及び営業時間

(1) 事業の範囲

富山市内で呉羽中学校区を事業の範囲とし、その他の地域は通常の実施地域以外の取り扱いとする。

(2) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日から土曜日までとし、8 月 14 日 15 日、12 月 30 日～1 月 3 日は特別休日とする。ただし、日曜日・祝日・特別休日であっても必要に応じて相談業務を行う。
営業時間	午前 8 時 50 分～午後 5 時 30 分までとし、緊急な場合は他の時間帯についても相談業務を行う。

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。>

職　種	常勤	非常勤	常勤換算	職務の内容
1. 管　理　者	1 名		1	管理運営
2. 主任介護支援専門員	2 名		2	（1 名は管理者を兼務）
3. 介護支援専門員	4 名		4	介護支援業務

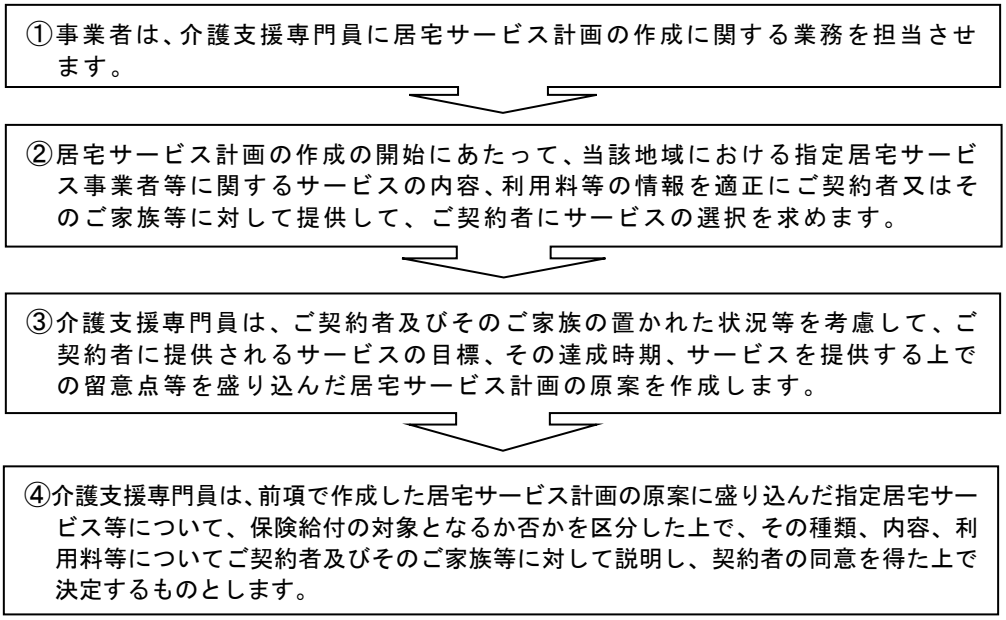
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

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。

＜サービスの内容＞

① 居宅サービス計画の作成：ご契約者の心身の状況、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（以下「指定居宅サービス等」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、居宅サービス計画を作成します。

（居宅サービス計画の作成の流れ）



② 公正中立なケアマネジメントの確保

ご契約者の意思に基づいた契約を確保するため、ケアプランに位置付ける居宅サービス事業所について、ご契約者は複数の事業所の紹介を求めること（当該事業所を位置付けた理由を求めること）ができます。

③ 居宅サービス計画作成後の便宜の供与

ご契約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実施状況を把握します。

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、要介護認定の更新申請等に必要な援助を行います。

④ 居宅サービス計画の変更

ご契約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、事業者とご契約者双方の合意に基づき、居宅サービス計画を変更します。

⑤ 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、又はご契約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の紹介、その他の便宜の提供を行います。

＜サービス利用料金＞

居宅介護支援に関するサービス利用料金については、下記のとおりです。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。

利用料金（地域区分：富山市 7 級地 1 単位 10.21 円）

（基本）居宅介護支援費（Ⅰ）（ⅰ） ＜特定事業所加算Ⅱ 取扱件数が 45 件未満＞

要介護 1・2	1,507 単位 / 月
要介護 3・4・5	1,832 単位 / 月

（加算）

初回加算	＜初回時＞	300 単位 / 月
入院時情報連携加算Ⅰ		250 単位 / 月
入院時情報連携加算Ⅱ		200 単位 / 月
退院・退所加算（カンファレンス無）		450 単位 / 回
退院・退所加算（カンファレンス有）		600 単位 / 回
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 / 回
特定事業所医療介護連携加算		125 単位 / 月

＜年間、退院・退所加算を 35 回以上かつターミナルケア
マネジメント加算を 15 回以上の算定実績があった場合に算定します＞

緊急時居宅カンファレンス加算	200 単位 / 回
介護職員等処遇改善加算	2.1%

当事業所では、介護支援専門員等の処遇改善を目的として「介護職員等処遇改善加算」を算定しています。加算により得られた財源は、賃金改善、研修機会の確保、職場環境の整備等に充当します。なお、本加算の算定に伴い、利用者様の負担額に変更はありません。

中山間地域提供加算	5 %

（通常のサービス実施地域以外でのサービス提供を行った場合に発生）

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、利用料金の全額を一旦お支払い下さい。

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

サービス提供時に、担当の介護支援専門員を決定します。

(2) 介護支援専門員の交代

① 事業者からの介護支援専門員の交代

事業者の都合により、介護支援専門員を交代することがあります。介護支援専門員を交代する場合は、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 ご契約者からの交代の申し出

選任された介護支援専門員の交代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代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代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。

(3) サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

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 要介護認定又は要支援認定によりご契約者の心身の状況が要支援又は自立と判定された場合
③ ご契約者が介護保険施設に入所した場合
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。）

(4) ご契約者からの解約・契約解除の申し出

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 7 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

（5）事業者からの契約解除の申し出（契約書第 16 条参）

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 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、又は著しい背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

7. 損害賠償について

事業者はサービス提供により事故が発生した場合には速やかに家族連絡を行うとともに、必要な処置を採りその内容を記録し保管する。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、事業者の損害賠償額を減じる場合があります。

当事業所は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名　　社会福祉法人　全国社会福祉協議会

保険名　　しせつの損害保険

8. ハラスメント対策

（１）事業者は、適切な居宅介護支援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の必要な措置をします。

（２）ご契約者、ご家族様または身元保証人等からの事業所やサービス従事者、その他関係者に対して故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終了とさせていただく場合があります。

① 身体的暴力：身体的な力を使って危害を及ぼす行為

例）コップを投げつける/蹴る/唾を吐く

② 精神的暴力：個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為

例)大声を発する/怒鳴る/特定の職員にいやがらせをする/「この程度出来て当然」と理不尽サービスを要求する

③ セクシャルハラスメント：意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

例）必要もなく手や腕を触る/抱きしめる/卑猥な言動を繰り返す

9. 虐待防止に関する事項

事業者は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講じます。

（１）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するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図る

（２）虐待防止のための指針の整備

（３）虐待を防止するための定期的な研修の実施

（４）虐待防止に関する担当者の設置

虐待防止に関する担当者	管理者　　荻布　千鶴

10. 身体的拘束等の禁止

（１）事業者は、指定居宅介護支援の提供に当たっては、当該利用者又は他の利用者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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という）を行わないものとする。

（２）事業者は、やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、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その他必要な事項を記録するものとする。

11. 業務継続計画の策定等

（１）事業者は、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（以下「業務継続計画」という）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。

（２）事業者は、従業員に対し、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ものとする。

（３）事業者は、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うものとする。

12. 衛生管理等

事業者は、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、次の措置を講じます。

（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、介護支援専門員に周知徹底を図る。

（２）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指針を整備する。

（３）事業所において、介護支援専門員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的に実施する。

13. 守秘義務について

事業者及び担当者は、サービス提供をする上で知り得たご契約者及びそのご家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は、契約終了後や担当者、従業者でなくなった後も同様です。

事業者はご契約者等の個人情報に留意し、あらかじ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、ご契約者等の個人情報を用いません。

14. 実習生、見学者について

当事業所は特定事業所として介護支援専門員の人材育成のため「介護支援専門員実務研修」「見学実習」の実習受け入れをしております。

当事業所にご契約者と実習生等と接することもありますが、ご契約者の意思とプライバシーの保護に万全をもって配慮いたしますのでご理解ください。

15. 苦情の受付について（契約書第 8 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。

〇苦情解決責任者　特別養護老人ホーム梨雲苑　電話　076-436-2002
施設長　　中村　春彦

〇苦情受付窓口（担当者）梨雲苑居宅介護支援事業所　電話　076-407-5170
管理者　　荻布　千鶴

〇梨雲苑　苦情相談員　　呉羽地区民生委員会長　安念　忠信
電話番号　076-436-0871
呉羽地区長寿会連合会長　細野　恭孝
電話番号　090-7089-0170
呉羽地区自治振興会長　北森　正誠
電話番号　076-436-5355
五福校下自治振興会長　平井　賢一
電話番号　090-3886-5677

〇受付時間　　毎週月曜日～土曜日　8：50～17：30

また、苦情受付ボックスを梨雲苑 1 階カウンターに設置しています。

（２）円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理手段

①苦情の受付

面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受付け、詳しい事情を伺います。

②苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者は、サービス担当者、苦情解決責任者に苦情のあった内容について報告します。サービス担当者は内容を受けて場合によっては苦情処理検討会議を行い、事実確認・原因究明を行います。

③苦情解決のための話し合い

検討の結果、苦情受付担当者は速やかに具体的な対応（謝罪、今後への改善点）を行います。場合によって苦情受付担当者及び苦情解決責任者により、苦情申出人と誠意を持ち話し合い解決に努めます。

④事業所で解決できない苦情は、行政機関、その他苦情受付機関等に申立てることもできます

行政機関その他苦情受付機関

富山市介護保険担当課	所在地　富山県富山市新桜町 7 番 38 号 電話番号　076-443-2193 ＦＡＸ　076-443-2076
富山県国民健康保険団体連合会	所在地　富山県富山市下野字豆田 995 番地 3 電話番号　076-431-9833 ＦＡＸ　076-431-9834
富山県福祉サービス 運営適正化委員会	所在地　富山県富山市安住町 5 番 21 号 電話番号　076-432-3280 ＦＡＸ　076-432-6532

⑤苦情解決の記録、報告

苦情に関する記録は、苦情受付担当者が、苦情受付から解決までの経緯と結果について記録し、苦情処理台帳として保管します。

⑥再発防止

苦情についての改善事項は是正処置を行います。改善事項の実施状況は一定期間後に実施状況を確認し、再発防止に努めます。場合により苦情処理解決責任者から申出人に対し、改善事項の状況を一定期間後に報告します。

⑦その他参考事項

法人全体で委員会を設置し、定期的に苦情に関する調査や解決策の検討を行います。

サービスを提供する前に十分な説明を行い、同意を得てサービスを利用していただくように心がけます。

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。

令和　　年　　月　　日　　梨雲苑指定居宅介護支援事業所

説明者職名　　介護支援専門員

氏　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

居宅介護支援に係る重要事項に関する同意

私は、本書面に基づいて重要事項の説明を受け、「梨雲苑指定居宅介護支援事業所」の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　住 所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏 名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

代理者　住 所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏 名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

（続柄　　）

※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。

居宅介護支援に係る個人情報の利用に関する同意

私は、居宅介護支援サービスを受けるために必要な私個人及び家族の情報を、梨雲苑指定居宅介護支援事業所及び居宅介護サービス事業者が下記の遵守事項に沿って利用することに同意します。

遵守事項

1　梨雲苑指定居宅介護支援事業所は、保険者より提供された介護保険に関する認定情報及び、課題分析等で知り得た利用者又はその家族の個人情報を、居宅介護支援以外の目的で使用しません。
2　梨雲苑指定居宅介護支援事業所は、個人情報を厳重に管理し適正な保管に努め、契約の終了等により所持する必要がなくなった個人情報は速やかに破棄します。
3　個人情報の使用に関して、利用者より利用の停止または返還を求められたときは、いつでもこれに応じます。
4　個人情報の漏洩により万一利用者に損害が生じた場合は、当事業所においてその賠償責任を負います。

令和　　年　　月　　日

本人署名　住 所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏 名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

代 理 者　住 所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏 名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

（続柄　　）

家族代表　住 所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏 名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

（続柄　　）