

居宅介護（介護予防）支援事業所重要事項説明書  
【大垣市社会福祉協議会 居宅介護支援事業所】

当事業所は利用者に対して居宅介護（介護予防）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、契約上注意していただきたいことを次のとおり説明します。

1. 事業者（法人）の概要

|          |                                  |
|----------|----------------------------------|
| 名称・法人の種別 | 社会福祉法人 大垣市社会福祉協議会                |
| 代表者氏名    | 会長 今川 喜章                         |
| 所在地      | 岐阜県大垣市馬場町 124                    |
| 連絡先      | 電話：0584-78-8182 FAX：0584-75-3108 |
| 設立年月日    | 昭和 50 年 3 月 14 日                 |

2. 事業所の概要

(1) 事業所名称及び事業者番号

|               |                                  |
|---------------|----------------------------------|
| 事業所名          | 大垣市社会福祉協議会 居宅介護支援事業所             |
| 所在地           | 岐阜県大垣市今宿 5-1-4 在宅福祉サービスステーション内   |
| 連絡先           | 電話：0584-75-3308 FAX：0584-75-3394 |
| 事業所番号         | 2172100063                       |
| 管理者氏名         | 井口 貴子                            |
| 指定年月日（居宅介護支援） | 平成 11 年 9 月 3 日                  |
| 指定年月日（介護予防支援） | 令和 6 年 4 月 1 日                   |

(2) 事業の目的

事業所の介護支援専門員が、要介護状態又は要支援状態にある高齢者等に対し、適正な居宅介護（介護予防）支援事業を提供することを目的とする。

(3) 当事業所の運営方針

事業所の介護支援専門員は、利用者が要介護（要支援）状態にあっても、可能な限りその居宅において、その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配慮し、利用者の選択に基づき、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業者から、総合的かつ効率的に提供されるよう、公正中立な居宅介護（介護予防）支援を行う。

3. 事業実施地域及び営業時間

(1) 事業の実施地域

大垣市及び安八町（東海道新幹線以北）の区域とする。

(2) 営業日・営業時間

|      |  |
|------|--|
| 営業日  | 国民の祝日に関する法律に規定する日、12月29日から12月31日までの日、並びに1月2日及び1月3日を除いた月曜日から金曜日までとする。 |
| 営業時間 | 午前8時30分から午後5時15分まで<br>※上記営業時間外においても、電話の転送による 24 時間於連絡体制を確保しております。    |

#### 4. 職員の体制

当事業所では、利用者に対して居宅介護（介護予防）支援サービスを提供する職員として、位階の職種の職員を配置します。

|                      | 常 勤 | 非 常 勤 | 常勤換算 | 備 考 |
|----------------------|-----|-------|------|-----|
| 管理 者 兼 介 護 支 援 専 門 員 | 1   |       | 1    |     |
| 介 護 支 援 専 門 員        | 6   |       | 6    |     |

常勤換算：職員それぞれの週の勤務延時間数の総数を、当事業所における常勤職員の所定勤務時間数（例：週40時間）で除した数です。

（例）週40時間勤務の職員が5名いる場合：40時間×5名÷40=5名

#### 5. 利用料金

##### （1） 介護保険対象サービス

利用料の額は、厚生労働大臣の基準によるものとし、当該居宅介護（介護予防）支援サービスが法定代理受領サービスであるとき、利用者負担はありません。

##### （2） その他の費用

通常の事業の実施地域を越えて事業を実施した場合に要する交通費は、その実費を徴収します。なお、自動車を使用した場合は、事業所から1キロメートルあたり37円を徴収します。

##### （3） 特定事業所加算

特定事業所加算は、中重症度等への積極的な対応や専門性の高い人材の確保、質の高いケアマネジメントを実施している事業所を評価し、地域における居宅介護支援事業所の向上に資することを目的とするものです。

##### （4） 解約料

利用者の方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。

#### 6. 居宅介護（介護予防）支援サービスの申込みからサービス提供までの流れと主な内容

##### （1） 電話や来所によるお問い合わせ

##### （2） 居宅介護（介護予防）支援サービスのお申込み

##### （3） 事業所のサービス内容等についての説明

##### （4） 重要事項の説明と居宅介護（介護予防）支援に関する契約

##### （5） 訪問による本人、家族との面談

##### （6） サービスの内容や種類などの情報提供

※本人・家族は、複数の居宅（介護予防）サービス事業者等を紹介するよう求めることができます。

##### （7） 介護支援専門員による居宅（介護予防）サービス計画原案の作成

##### （8） 本人・家族による居宅（介護予防）サービス計画原案への同意確認

※本人・家族は、当該事業所を居宅（介護予防）サービス計画に位置付けた理由を求めることができます。同意が受けられない場合は、計画の立て直しを行います。

##### （9） 各サービス事業者との連絡調整

##### （10） 本人と各サービス事業者との連絡調整

##### （11） 居宅サービス利用の開始

##### （12） 提供されたサービスの実施確認と居宅サービス計画の見直し

## 7. 苦情の受付

### (1) 苦情・相談受付

|         |  |
|---------|--|
| 苦情申出窓口  | 社会福祉法人 大垣市社会福祉協議会<br>住所：大垣市馬場町 124<br>電話：0584-78-8182<br>受付時間：午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで |
| 苦情解決責任者 | 大橋 奈麻輝（社会福祉協議会事務局長）  |
| 苦情受付担当者 | 小倉 隆司（社会福祉協議会経営企画課長）   |
| 第三者委員   | 廣瀬 好男（連絡先：0584-81-2869）<br>平下 和代（連絡先：058-272-3872）<br>大野 耕司（連絡先：058-278-3602）            |

### (2) 苦情解決の方法

|              |  |
|--------------|--|
| 苦情受付         | 面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が隨時受け付けます。<br>また、第三者委員に直接苦情を申し出ることができます。   |
| 苦情受付の報告・確認   | 苦情受付担当者が受けた苦情は、苦情解決責任者と第三者委員に報告いたします。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を拒否された場合は、その報告は行いません。<br>また、第三者委員は、苦情の内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨の通知を行います。                  |
| 苦情解決のための話し合い | 苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立ち合いによる話し合いは、次により行います。<br>ア. 第三者委員による苦情内容の確認<br>イ. 第三者委員による解決案の調整・助言<br>ウ. 話し合いの結果や改善事項の確認 |

### (3) 解決が困難な苦情についての窓口

|                  |   |
|------------------|---|
| 本事業所で解決できない苦情の相談 | 岐阜県社会福祉協議会内運営適正化委員会<br>住所：岐阜市下奈良 2-2-1 電話：058-278-5136<br>受付時間：午前 9 時から午後 5 時まで |
|------------------|---|

### (4) 行政機関その他苦情受付機関

|                |   |
|----------------|---|
| 大垣市役所介護保険担当課   | 住所：大垣市丸の内 2-29 電話：0584-81-4111<br>受付時間：午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで |
| 岐阜県国民健康保険団体連合会 | 住所：岐阜市下奈良 2-2-1 電話：058-275-9826<br>受付時間：午前 9 時から午後 5 時まで          |

## 8. 虐待の防止のための措置に関する事項

事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、以下の措置を講じます。

- (1) 虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用可能）を設置し、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ります。
  - (2) 虐待の防止のための指針を整備します。
  - (3) 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的に開催します。
  - (4) 前三号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置きます。
- 2 虐待又は虐待が疑われる事案が発生した場合には、再発の確実な防止策を講じるとともに、市町村へ報告します。

## 9. ハラスメント及びそれに付随する行為の防止

当事業者は、介護支援専門員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるよう、ハラスメント及びそれに付随する行為の防止に向け取り組みます。

事業所内において行われる優越的な関係性を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。

ハラスメントと判断された場合には、文書により通知し、利用契約の解約等の措置を講じます。

- (1) 叩く、つねる、払いのける等の身体的な力を使って危害を及ぼす行為
- (2) 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
- (3) 性的言動や性的な嫌がらせ行為
- (4) 長時間の電話、過大な要求、理不尽な苦情の申し立て等、その他の行為

## 10. 損害賠償について

事業者の責任により利用者に生じた損害については、全国社会福祉協議会「総合補償プラン」により補償いたします。

本説明書を証するため、本書を2通作成し、利用者・事業所が各1通保有することを、別紙「利用契約書」にて同意します。